

## Електронски приступ Заштитнику грађана: искуство Народне библиотеке „Детко Петров“ у Димитровграду

Почетком 2011. године, са благом неверицом и великом стрепњом, примили смо вест да је Народна библиотека „Детко Петров“ из Димитровграда ушла у ужи избор за укључивање у пројекат „Електронски приступ Заштитнику грађана“. Како једна мала библиотека у мултиетничкој средини може да буде станица у којој се решавају озбиљни проблеми људи?! Забринутост је још више порасла када смо ушли у десет изабраних библиотека у којима ће се реализовати пројекат. Међутим, после инструктивног семинара у Београду, свака сумња у нашу способност и спремност да извршимо овај нови задатак је нестала. Посвећени сарадници Заштитника грађана представили су, својом професионалношћу, знањем и непосредношћу, суштину пројекта као хумани задатак библиотека које поред своје основне делатности могу да буду и прави пријатељи грађана који имају одређени проблем.

Пројекат „Електронски приступ Заштитнику грађана“ спроводи Заштитник грађана у сарадњи са Библиотекарским друштвом Србије, библиотекама и органима локалне самоуправе у десет изабраних општина у Србији (Шиду, Бачкој Паланци, Свилајнцу, Крушевцу, Бору, Ужицу, Пријепољу, Новом Пазару, Лесковцу и Димитровграду), а уз финансијску подршку Владе Краљевине Норвешке. Његов основни циљ је да Заштитник грађана буде доступнији и *видљивији* грађанима, посебно онима који живе у мањим општинама и градовима у Србији. Према првобитној замисли, пројекат је био ограничен на годину дана, почевши од јуна 2012. године, али је у Димитровграду волонтерски настављен и после тога. Пројекат се заснива на коришћењу видео комуникационих система у локалним библиотекама, на основу чега се на нов и јефтинији начин олакшава обраћање Заштитнику грађана Републике Србије. Поред компјутера, штампача и видео опреме које су примиле све библиотеке учеснице у пројекту, Библиотека

у Димитровграду добила је приступну рампу за инвалиде, чију изградњу је такође помогла Влада Краљевине Норвешке.

Промоција пројекта „Електронски приступ Заштитнику грађана“ у Народној библиотеци „Детко Петров“ у Димитровграду одржана је на Видовдан 28. јуна 2011. године. На конференцији за штампу, организованој поводом промоције, поред представника локалне самоуправе, учествовали су заменик Заштитника грађана Милош Јанковић и Драгослав Васић из Библиотекарског друштва Србије. Додатна промоција пројекта организована је 15. децембра, када је Димитровград посетио заштитник грађана Саша Јанковић са сарадницима.

Прво дежурство по пројекту организовано је 29. јуна<sup>1</sup> 2011. године. Нови изазов пред библиотекарима био је посебан начин комуникације са странкама, поштовање правила пројекта<sup>2</sup>, потреба да се странци пруже информације и врло често помоћ.

По почетку, приметили смо да се становници Димитровграда устежу да затраже помоћ од Заштитника грађана путем видео везе, без обзира што су долазили у Библиотеку и распитивали се о томе. Због тога смо започели интензивнију популаризацију пројекта дељењем флајера, гостовањем на локалној телевизији, објављивањем текстова у локалним и регионалним новинама, као и презентацију на сајтовима пиротске и наше библиотеке. Инсистирали смо на упознавању грађанства с тиме како изгледа комуникација са Стручном службом Заштитника грађана. Још један проблем који се

<sup>1</sup> На пројекту „Електронски приступ Заштитнику грађана“, који је од 29. јуна 2011. до 29. јуна 2012. године реализован у Народној библиотеци „Детко Петров“ у Димитровграду, радили су виши библиотекар Елизабета Георгиев и виши књижевник Методи Каменов. Дежурства су организована средом и четвртом у периоду од 9 до 11 часова у просторијам Библиотеке. Током трајања пројекта реализована су 103 дежурства (88 Елизабета Георгиев, а 15 Методи Каменов).

<sup>2</sup> Посебна просторија за странку; њој се помаже да се повеже са сарадницима Заштитника грађана; библиотекар је дужан да напусти просторију док траје разговор; библиотекар је дужан да присуствује разговору и помогне странци ако она то захтева.

стално наметао током рада јесте баријера у комуникацији, односно коришћење локалног говора у разговору са сарадницима Заштитника грађана. Том приликом је управо улога библиотекара дошла до изражаја, јер је он постао тај који врло често презентује проблем у име странке.

Све време смо се трудили да пројекат промовишемо и у Пироту, што је резултирало повећањем броја странака које су долазиле у Библиотеку да искористе могућност електронског приступа Заштитнику грађана.

У периоду од 29. јуна 2011. до 29. јуна 2012. године посета грађана Димитровграда и околине била је следећа:

1.	Број грађана који су дошли у библиотеку и информисали се о пројекту Заштитника грађана	137
2.	Број грађана који су тражили контакт са Заштитником грађана путем видео везе	56
3.	Број грађана који су узели притужбу	32

Људи и данас долазе са различитим проблемима, а нама је посебно пријатно када сазнамо да

смо неке помогли. Пошто је Димитровград мала средина и сви се познајемо, често се дешава да после позитивног решавања притужбе од стране Заштитника грађана, странка дође да нам се похвали и подели своје задовољство са нама у Библиотеци. Велики број људи који су дошли да искористе могућност електронског приступа Заштитнику грађана по први пут су ушли у Библиотеку. Успех је што се много њих вратило, али сада као корисници других библиотечких услуга.

Михаило Пупин је једном рекао „Борба за права, правду и слободу најплеменитија и најузвишенија су ствар на овом свету“. Библиотеке и библиотекарски, као помагачи у пројекту „Електронски приступ Заштитнику грађана“, на свој начин су постали борци за право и правду својих суграђана. Резултат тога је узвишенији статус и библиотеке и библиотекара у локалној средини. У овом периоду, убеђена сам да је лепо је бити библиотекар у Шиду, Бачкој Паланци, Свилајцу, Крушевцу, Бору, Ужицу, Пријепољу, Новом Пазару, Лесковцу и Димитровграду.

Елизабета Георгиев

## Осми међународни сусрети библиотекара слависта у Сарајеву

Овогодишњи међународни сусрет библиотекара слависта одржан је у сарајевском Медијацентру од 15. до 18. априла. Тема сусрета: „Библиотекарство. Људска права. Активизам“ окупила је 130 учесника из девет земаља, са четири континента.

Уводно предавање и радионицу о библиотечком активизму одржала је Тони Самек, професорка информациона наука на универзитету у Алберти

(Канада). Она је истакла да библиотекарски, својим радом и услугама, могу да допринесу информационој правди, да подрже основна начела демократије: једнакости, правичности и слободи. Истакла је да се друштво у свом окружењу среће са проблемом неписмености, сиромаштва, рата, а да библиотекарство, као важан сегмент сваког друштва, треба и мора да препозна потребе околине у којој делује.