

Душица Рајчевић

Информативно-реферални центар Америчке амбасаде у Београду

Todd Cutler

Оснивач фирме *Evanced Solutions* и коаутор књиге *High Tech, High Touch: Library Customer Service through Technology that provides*

ДР: Добар дан господине Катлер. Изузетно нам је задовољство да можемо да вас угости-мо у Београду. Након проведених десет дана у Србији желели бисмо да поразговарамо са вама о разлогу ваше посете и импресијама које носите са собом.

ТК: Добар дан и ја вама желим.

ДР: Ово је ваша прва посета Србији, и овом делу света уопште. Који је прави разлог вашег доласка у Србију?

ТК: Учешће на Конференцији библиоте-кара посвећену електронским библиотека-ма. Одржао сам неколико предавања, и имао прилику да посетим неколико библиотека у Србији, укључујући Националну библиотеку Србије, Библиотеку матице Српске у Новом Саду, Универзитетску библиотеку, Градску библиотеку “Бора Станковић” у Врању...

ДР: Да ли вас је позив изнанадио?

ТК: Веома, прво сам мислио да се ради о шали. Био је петак поподне када сам примио e-mail од госпође из Стејт Департамента, и покушавао сам да докучим у чему је трик. Међутим госпођа из Стејт Департамента ме је у понедељак назвала телефоном позивајући се на поменути e-mail, и схватио сам да се ра-

ди о озбиљној понуди, да није никаква шала. Испоставило се да је професорка Александра Вранеш пронашла моје име на Интернету, контактирала Америчку амбасату у Београду, а они су потом контактирали мене преко Стејт Департамента. Два дана након разговора са представницом Стејт Департамента прихватио сам понуду, и драго ми је да сам данас овде са вама.

ДР: Укратко како сте започели своју сарадњу са библиотекама?

ТК: Директорка јавне библиотеке Морсвил која се налази у држави Индијана имала је идеју да аутоматизује поједине сегменте пословања у библиотеци, и све је започело као пројекат аутоматизације библиотечког каталога за обавештавање корисника о циркулацији књига и о програмима који се дешавају у библиотеци. Њена идеја је била да корисници библиотеке могу да оду на мрежну станицу библиотеке и изаберу о којој врсти догађаја желе да примају обавештења путем електронске поште. Корисници су имали могућност да сами изаберу догађаје за које су заинтересовани, и да о њима добијају обавештења. Поред програма који се организују у библиотеци могли су да изаберу и опцију обавештења о новим књигама у библиотеци. То је у почетку био пројекат који сам радио са само пола радног времена.

Одатле је све кренуло, а потом је један пројекат водио ка следећем, и посао се постепено развијао. Следећа идеја до које смо дошли

је прављење месечног веб-календара који би био јавно доступан корисницима. Корисници би могли on-line да виде планиране активности библиотеке и да се пријаве за учествовање у њима. Постојеће календаре требало је ажурирати, и учинити их интерактивним.

У том тренутку библиотеке су имале систем регистрације корисника за учешће у одређеним радионицама. За сваког учесника програма библиотека Морсвил је плаћала \$80.00. Уколико би се десило да се неки од учесника не појаве на програму, библиотека би и даље морала да плати место за те учеснике, док би десет других корисника чекало на листи за учешће на истој радионици. Са аутоматизацијом је библиотека увела плаћање казне за кориснике који резервишу место за учешће у програму на коме после не појаве. Уместо велике дебеле свеске за регистрацију прешли су на електронски облик регистрације. Повезали смо веб календар са резервацијом за учешће. Пројекат је заживео, а онда су друге библиотеке из окружења показале интересовање за наш софтвер.

Убрзо након тога јавља се идеја о веб презентацији програма “Летње читање”. После тога пројекти су почели да се нижу један за другим. Након извесног времена нисам више могао сам да израђујем сав потребан софтвер, те сам позвао бившег колегу да ми се прикључи у послу. Године 2002. оснивамо партнерску фирму. Ја сам задужен за софтверски део, док је мој партнер задужен за маркетинг и продају.

ДР: Како се зове ваша фирма, и како сте изабрали име?

ТК: *Event Solutions* (на енглеском) је име фирме. Име је заправо кованица коју смо сами смислили. Кренули смо са већ постојећим кованицама као што су *I-companies*, *E-companies*, али ни једна није била довољно оригинална. У комбиновању различитих речи које су у општој употреби дошли смо до Ивент Соулшнс, који се у тој комбинацији до тада није

превише користио. Можда је то био и најтежи део оснивања фирме – давање имена које ће бити препознатљиво.

ДР: Који су вам били највећи изазови у раду са библиотекама? На које потешкоће сте наишли до сада?

ТК: Било је неколико ствари. Прво, једну од најтежих ствари представљала је чињеница да библиотекари не размишљају програмерски. Они су усредсређени на свој процес рада али не умеју да објасне шта заправо раде и за шта им је софтвер потребан. С тога смо сами морали да урадимо анализу библиотечког процеса рада. Имали смо читав низ састанака са библиотекарима и максимално смо се трудили да из њих извучемо информације, да добијемо што боље смернице у ком правцу треба да развијамо софтвер, како да приступимо пројекту. Нису знали како да објасне своје потребе. Пројекат је требало да изврши конверзију претходног, прилично статичног система који су користили у нови динамичан софтвер. Трудили смо се да од библиотекара сазнамо све могуће детаље који би нам користили у процесу пројектовања софтвера како би покрили све кораке у оглашавању програма у библиотеци или, пак, електронског слања обавештења корисницима. Била је то прва велика препрека коју је требало превазићи.

Други изазов било је стварање новог тржишта. Многи су се појединачно бавили прављењем месечних он-лине календара. Ми смо желели да створимо ново тржиште са е-календарима који ће аутоматски обавештавати заинтересоване кориснике о догађањима у библиотеци. У складу с тим морали смо да наведемо библиотекаре да размишљају у том смеру и да преузму активнију улогу. Чињеница је да им се веома допала идеја коју смо им презентовали.

ДР: Колико библиотека користи ваш софтвер?

ТК: Око три хиљаде библиотека. Оне су углавном у Америци, али и у Канади и у Аустралији.

ДР: Да ли планирате да проширите свој посао и на друге регионе? Да ли сте размишљали о пословању у централној Америци, земљама у којима енглески није званичан језик?

ТК: У овом тренутку смо усредсређени на енглеско говорно подручје и земље у којима се користи латинично писмо. Постоји могућност вишејезичног софтвера, и већ у овом тренутку можемо да произведемо вишејезични софтвер који комбинује енглески, шпански и француски језик. Испитујемо тржиште Енглеске и Ирске, желимо да видимо да ли су они расположени за сарадњу са нама. Испитивања која смо до сада спровели указују на чињеницу да се у овој области Енглеска и Ирска налазе иза САД-а и да још увек немају развијен систем електронске резервације места у читаоници или учешћа на предавању или радионици у оквиру библиотеке.

ДР: На који начин промовишете своју делатност? Да ли посећујете библиотечке конференције и семинаре током године?

ТК: Да. Постоје државне конференције у САД-у, састанци група корисника које ми обично посећујемо и на њима представљамо своје производе. Ту су такође и велике конференције које организују велика удружења као што су годишња конференција ALA (American Library Association), Удружење јавних библиотека Америке које се окупља сваке две године, и то је наша циљна група. Ту су сви наши потенцијални корисници.

ДР: Да ли сте се до сада представљали на IFLA конференцији?

ТК: Учествовали смо 2006. но како нам је енглеско говорно подручје и даље примарно, задржали смо своје присуство на ALA конференцији и државним конференцијама у САД.

ДР: Можете ли нам пренети ваше утиске са конференције у Србији?

ТК: Стекао сам утисак да је процес дигитализације и електронског повезивања библиотека у Србији у почетној фази. Све библиотеке у систему не налазе се на истом нивоу развоја, и немају подједнако развијене техничке могућности. Библиотекари би требали више да комуницирају међу собом, да размењују идеје и претходна искуства. У овом тренутку чини ми се да су недовољно повезани, и да се исте активности много пута понављају у свакој од библиотека појединачно. Електронско повезивање библиотека довело би до уштеде времена тако што би се поједине активности библиотеке *А* могле једноставно преузети од библиотеке *Б*. Убрзао би се проток идеја и информација.

Стекао сам утисак да су конференције попут ове једино место сусретања библиотекара и да је то једина прилика када они размењују своја искуства и идеје. То је оно што сам чуо од библиотекара.

ДР: Након десет дана проведених у Србији, и посете библиотекама у Београду, Новом Саду, Крагујевцу, Врању и Бујановцу стекли сте утисак о развијености библиотека у Србији. Када би на развојној скали библиотеке у Србији требало да упоредите са библиотекама у САД-у, у коју годину бисте ставили библиотеке у Србији?

ТК: У коју годину? Па, то је тешко одредити. Постоје различити делови Србије са различитим степеном развоја. Ако говоримо о Београду, говоримо о високом степену развоја, међутим неке од библиотека на југу Србије немају чак ни приступ Интернету. Те библиотеке би рецимо припадале крају 90-тих, пошто су 2000. године у Америци све библиотеке имале и приступ Интернету и развијене дигиталне системе пословања.

Претпостављам да један од разлога због чега се библиотеке у Србији налазе ту где је-

су, лежи у чињеници да је Србија имала веома узбуркану историју у задњој деценији, док су са друге стране библиотеке у Америци имале стабилан ток развоја и унапређења библиотечке делатности. То је чињеница која се не може заобићи приликом објашњавања позиције библиотека у ове две државе.

ДР: Који је ваш следећи изазов?

ТК: Радимо на стварању софтвера који ће моћи да обједини приказ календара насталих коришћењем више различитих софтвера. У исто време покушавамо да изађемо из библиотечких оквира и наш софтвер укључимо у општинску управу и здравство.

ДР: Импресије о Србији?

ТК: Србија је модернија држава него што сам то очекивао, нарочито Београд. Мислим да је историја Србије веома занимљива. Ово је веома модерна земља са интересантним и финим људима. Када будем разговарао са људима у САД-у сигурно ћу им пренети своје импресије. Нисам био сигуран шта да очекујем када сам долазио, и испоставило се да сам срео занимљиве људе, видео лепу природу, и могу искрено рећи да ми је заиста драго да сам имао прилику да дођем у Србију.

ДР: Хвала вам на овом разговору господине Катлер.

ТК: Хвала вама.