

Arijana Alispahić, mag. bibl.

JU OŠ „Sokolje“ Sarajevo

Ajdin Begić, dipl. bibl.

JU OŠ „Camil Sijarić“ Sarajevo

UDK: 005.57:027.8

DOI: 10.7251/BSCSR1908319A

KOMUNIKACIJA U ŠKOLSKOJ BIBLIOTECI

Sažetak: Cilj rada je dati pregled osnovnih kompetencija i vještina potrebnih za postavljanje temelja kvalitetne komunikacije u školskoj biblioteci. Cilj je upoznati značenje komunikacije, istražiti i prepoznati vještine i kompetencije bibliotekara u ostvarivanju komunikacije. Jedan od ciljeva i zadataka školskog bibliotekara je i predstavljanje biblioteke korisnicima, široj zajednici. Rad govori i o konkretnim primjerima komunikacije i interakcije u školskoj biblioteci. Predstavljeni su i primjeri iz prakse kako bi se dao podsticaj za osiguranje što kvalitetnije komunikacije u školskoj biblioteci.

Ključne riječi: komunikacija, interakcija, obrazovanje, mediji, društvene mreže, cjeloživotno učenje, školski bibliotekar.



„Najveći problem komunikacije je iluzija da je ostvarena.“

George Bernard Shaw

Komunikacija

„Komunikacija je možda najvažnija i najteža aktivnost kojom se čovjek može baviti. To je osjetljiva membrana kroz koju ljudi mogu dijeliti misli, ideje, osjećaje, snove i razočaranja. Komunikacija je ključna komponenta u međusobnom djelovanju.“ (LeBoutillier, 1998).

Komunikacija, sama po sebi, po definiciji, (proces odašiljanja, prenosa i primanja poruke) je univerzalna, stalna potreba svakog čovjeka. Kvalitetna komunikacija je preduslov za uspješnost, bilo na privatnom ili poslovnom planu. Vještine komunikacije su alat za rad u mnogim zanimanjima, a posebno u školskoj biblioteci.

Školski bibliotekari

Komunikacija u biblioteci podrazumjeva verbalnu i neverbalnu komunikaciju, interpersonalnu komunikaciju, komunikaciju putem klasičnih oglasnih ploča i naravno sve više putem IKT-e.

Uspješna komunikacija u biblioteci najviše zavisi od bibliotekara. Bibliotekari u komunikaciji s korisnicima predstavljaju biblioteku, školu, a samim tim preuzimaju odgovornost za standarde ponašanja i predstavljanje profesije. Tu najviše dolaze do izražaja kompetencije bibliotekara, gdje su između stručnih i općih, presudne opće ili generičke kompetencije.

Bibliotekar koji je ovladao komunikacijskim vještinama zna prepoznati da je svaki korisnik poseban, te prije svega zna prenijeti znanja i vještine. Najvažnije je da bibliotekar posjeduje opću i jezičku kulturu te da se vodi etikom i ljubaznošću pri ophođenju sa korisnicima. To podrazumijeva da nikad ne generalizira, da objašnjava jasno i konkretno. Svakako da bibliotekar treba da iznosi svoje mišljenje, naravno poštujući sagovornika. Tolerantan bibliotekar, koji nema predrasude može da ohrabruje, da potiče kritičko mišljenje.

Važan aspekt komunikacije između bibliotekara i korisnika jest i neverbalna komunikacija. U knjizi Neverbalna komunikacija:

jezik koji svi govorimo¹ autorice smatraju da se samo mali dio značenja onoga što je rečeno drugoj osobi prenosi riječima. Svaku verbalnu komunikaciju prati neverbalna komunikacija: osmijeh, gestikulacija, držanje tijela, kontakt očima, itd. Poznavanje neverbalne komunikacije, tj. čitanje govora tijela je izuzetno važno za bibliotekara. Nekada neverbalna poruka može dati veću važnost od verbalne, ili isto tako može biti ometajući faktor u komunikaciji uopće. Osim što je važno da bibliotekar zna čitati neverbalne poruke korisnika, potrebno je da i svoju neverbalnu komunikaciju prilagodi, u smislu da se ostvari što bolja komunikacija kako sa korisnikom tako i šire. Potrebno je da bibliotekar govori mirno, razgovjetno, bez nepotrebnih mahanja rukama, glavom, da gleda u oči, ne skreće pogled. itd. Kompetentan bibliotekar ostvaruje uspješnu komunikaciju sa korisnikom usklađujući elemente verbalne i neverbalne komunikacije, na način da je uvijek profesionalan, ali i otvoren za prijedloge, sugestije i zahtjeve korisnika.

IKT kao komunikacijski alati Okruženje i vidljivost biblioteke kao komunikacijski alat

Izgled, okruženje, atmosfera, poruke, plakati, oglasna ploča, ulaz u biblioteku, sve ovo šalje poruku korisnicima, tj. i na ovaj način komuniciramo sa svojim korisnicima. Svojim interijerom i eksterijerom, te ugodnom atmosferom školska biblioteka šalje poruku korisnicima ali i cijeloj zajednici.

Nije rijedak slučaj da biblioteka šalje pogrešnu poruku korisnicima. U želji da svi poštuju pravila, da porukama, panoima, plakatima, informacijama otvorimo biblioteku, zapravo je zatvaramo. Porukama poput ...

”Strogo je zabranjeno unošenje pića...”

“Strogo zabranjeno i kažnjivo....”

¹ M. Rijavec, D. Miljković; Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002

”Nestalo Hamleta”,
„Strogo zabranjeno je uzimanje knjiga bez prethodnog odobrenja bibliotekara....”

šaljemo pogrešnu poruku, zatvaramo je za postojeće, a svakako i potencijalne korisnike.

Poruke, informacije na vratima biblioteke, zidovima ili oglasnoj ploči prije svega moraju imati osnovne medijske funkcije: informisanje i obrazovanje. Korisnici moraju biti upoznati sa pravilima, osnovnim informacijama. Ali poruke trebaju biti afirmativne. Bibliotekar se mora potruditi da i na ovaj način uspostavi što bolju komunikaciju, tj. da pošalje poruku koja će rezultirati što većim brojem zadovoljnih korisnika. Primjer, poruke možemo oblikovati na način šta treba raditi, a ne šta je nedozvoljeno raditi:

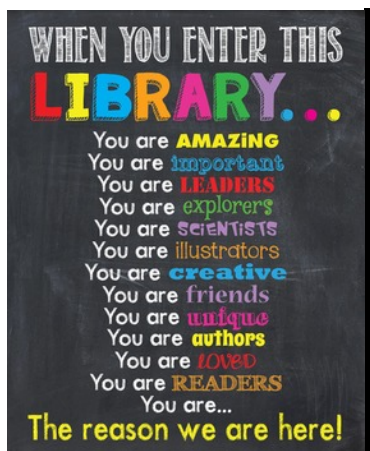
Radimo u tišini / Ne pričaj

Prije korištenja usluge biblioteke obratite se bibliotekaru / Strogo zabranjeno je uzimanje knjiga bez prethodnog odobrenja bibliotekara.

Budite odgovorni prema sebi i drugima..../ Strogo zabranjeno kasniti sa vraćanjem knjiga

Koristite knjige brižno i sa poštovanjem / Zabranjeno je i kažnjivo svako oštećenje knjige

Ne manje važna je i poruka koju šaljemo korisnicima. Zadatak bibliotekara je da na ovaj način pošalje poruku korisniku da je važan. Iako se radi o porukama usmjerenim prema određenoj populaciji korisnika, svaki korisnik ima svoje specifičnosti, i svaki bibliotekar to mora imati na umu jer nema prosječnog korisnika. Primjer poruka koje trebamo slati korisnicima:



Dobrodošli!

*Nadamo se da će vam članska karta
biblioteke donijeti mnogo radosti!*

IKT

Školska biblioteka je informacijsko, kulturno ali i komunikacijsko središte škole.

Školski bibliotekar je informacijski ali i obrazovni stručnjak koji aktivno sudjeluje u planiranju i realiziranju svakog oblika odgojno-obrazovnog rada u školi. U skladu sa promjenama savremenog informacijskog društva mijenja se način na koji se prenose informacije, a samim tim i način komunikacije. Korištenjem IKT koju definišemo kao „djelatnost i oprema koja čini tehničku osnovu za sustavno prikupljanje, pohranjivanje, obradu, širenje i razmjenu informacija različitih oblika, tj. znakova, teksta, zvuka i slike.”² otvaraju se nove mogućnosti komunikacije u biblioteci. Na ovaj način biblioteka postaje posrednik između informacija i tehnologije.

Korištenje novih sredstava komunikacije u biblioteci, kao što su web stranica, forum, blog, e-pošta, društvene mreže, chat i

² <http://www.enciklopedija.hr/>

slično, svakako poboljšava komunikaciju sa korisnicima, širenje i stvaranje novog znanja, te cjeloživotno učenje.

Web stranica

Jedan od najvažnijih komunikacijskih alata svakako je web stranica školske biblioteke. Pregledom 60 web stranica osnovnih škola na području Kantona Sarajevo, možemo zaključiti da iako većina škola ima svoju web stranicu, školska biblioteka nema. Najčešći je slučaj da na školskoj web stranici u glavnom meniju možete pronaći link na biblioteku škole. Sadržaj na tom linku uglavnom se odnosi na opće informacije (radno vrijeme, broj bibliotečkih jedinica, pravila ponašanja u biblioteci i slično). Školska biblioteka kao komunikacijsko, informacijsko središte treba imati svoje mrežno mjesto. Osnovna zadaća web stranice školske biblioteke je pružiti relevantne izvore informacija, kako korisnicima tako i široj zajednici. Web stranica treba da ima jasnu i logičnu strukturu, kako bi omogućila korisnicima što lakšu upotrebu tih informacija i pomogla im prije svega u učenju. Ako već školska biblioteka nema svoju web stranicu, potrebno je da u okviru školske stranice dio o školskoj biblioteci sadrži pregledne i relevantne informacije. Primjer je biblioteka Osnovne škole Dubavac Karlovac³. Stranica sadrži sve potrebne elemente: opće informacije, elektronske izvore, usluge, linkove na druge sadržaje i projekte, novosti, pomoć, savjeti, ali ne sadrži online katalog. Biblioteka OŠ Čengić vila⁴ na stranici ima mrežni katalog, digitalnu zbirku, virtualnu čitaonicu, bilten prinova itd. Iako se daje prednost sadržaju na web stranicama škole ili školske biblioteke, jednako je bitan i izgled ili dizajn stranice. Previše boja, šarenila, neujednačenost fontova, fotografije ili animacije bez komentara, sve ovo odvrća korisnike od sadržaja i suštine web stranice. Što se tiče direktne komunikacije sa školskim bibliotekarom, uglavnom je na stranicama ponuđen mail

³ <http://os-dubovac-ka.skole.hr/skola/knjiznica>

⁴ <http://oscvila1.edu.ba/biblioteka/>

bibliotekara ili rijetko usluga Pitajte bibliotekara. Iako ovaj vid komunikacije putem e-pošte daje više vremena za pripremu bibliotekaru, ipak dešava se da korisnik duži period čeka na odgovor na upit, te da iz tehničkih razloga (veličina file-a i slično) korisnik ne može dobiti odgovor.

Društvene mreže

Sve je raširenija prisutnost biblioteka na društvenim mrežama, posebno na Facebooku, koji je na ovim prostorima, čini se, i dalje najpopularnija društvena mreža. Kako bi odgovorili zahtjevima svojih korisnika, što bolje predstavili usluge, te omogućili aktivnu, dvosmjernu i direktnu komunikaciju sa korisnicima, bibliotekari prepoznaju značaj društvenih mreža, „nastojeći biti tamo gdje je korisnik”. Prednosti stranice biblioteke na Facebooku su mnogobrojne, posebno ako govorimo o komunikaciji i interakciji sa korisnicima, čiji je broj sada puno veći.

Sama Facebook stranica biblioteke nije dovoljna. Kao i kod web stranica, prednost se daje sadržaju. Sadržaj se mora kontinuirano stvarati i dijeliti, u svrhu, prije svega, informisanja, obrazovanja ali i zabave. Slično kao kod dizajna web stranice, ako na Facebook stranici objavljujemo animacije, fotografije bez komentara, ako dijelimo cirkularne poruke, zabavna videa koji nemaju obrazovni ili informativni karakter, stranica gubi svrhu, te gubimo i korisnike.

Kroz nekoliko primjera navest ćemo prednosti stranice biblioteke na Facebooku, te odlične primjere koji mogu poslužiti kao polazište za ideju Facebook page školske biblioteke. Sveučilišna knjižnica u Rijeci na Facebook stranici ima rubriku “Svaki tjedan e-izvor jedan”⁵. Korisnicima se pruža usluga e-čitaonice koja nudi veliki izbor e- enciklopedija, atlasa, leksikona, rječnika... Također nudi mogućnost pretraživanja Discovery

⁵ https://www.facebook.com/pg/Sveu%C4%8Dili%C5%A1na-knji%C5%BEnica-Rijeka-154625551239987/photos/?tab=album&album_id=345058392196701

Service za Sveučilište u Rijeci⁶ koji obuhvata skupni katalog, baze podataka, HRČAK, itd. Slično, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu na Facebook stranici, pored ostalih sadržaja daje linkove na Online katalog NS, Stare hrvatske novine, Stare hrvatske časopise, Digitaliziranu baštinu⁷... Veliki broj gradskih, javnih, specijalnih biblioteka ima Facebook stranicu. Međutim slučaj je, kao i sa web stranicama, da školske biblioteke skoro nisu prisutne na društvenim mrežama. Možemo reći da su biblioteke srednjih škola prisutnije na Facebooku. Biblioteka JU MSŠ Srebrenik na naslovnici Facebook stranice⁸ daje podatak kome i zašto je namijenjena ova stranica: “Na ovoj Facebook stranici možeš pitati bibliotekara sve što te zanima. Putem ove stranice možeš saznati da li je trenutno dostupna knjiga koju želiš posuditi, knjigu možeš rezervirati...” Biblioteka Gimnazije Bugojno navodi za cilj popularizaciju knjige i biblioteke⁹ Primjer biblioteke osnovne škole koja je vidljiva na internetu je školska biblioteka OŠ “Zdravko Čelar” Čelarevo. Biblioteka ima svoju web stranicu¹⁰ te zatvorenu grupu “Knjiga u svijetu”. Primjeri su navedeni kao podstrek školskim bibliotekarima u daljem radu.

Zaključak

Komunikacija je veoma važna u svim segmentima života, pa tako i u biblioteci. Kvalitet rada školske biblioteke u mnogome zavisi od komunikacije. U skladu sa promjenama savremenog informacijskog društva, zahtjevima i potrebama savremene

⁶ <https://www.facebook.com/Sveu%C4%8Dili%C5%A1na-knji%C5%BEnica-Rijeka-15462551239987/app/19032254433196/>

⁷ <https://www.facebook.com/nskzg/app/156218351098324/>

⁸ <https://www.facebook.com/Biblioteka-JU-MS%C5%A0-Srebrenik-527486594382540/>

⁹ https://www.facebook.com/pg/Gimnazija-Bugojno-%C5%A0kolska-Biblioteka-264087627013835/about/?ref=page_internal

¹⁰ <https://sandrinos.wordpress.com>

¹¹ <https://www.facebook.com/SkolskaBibliotekaCelarevo?ref=hl>

tehnologije, školska biblioteka postaje informacijsko, kulturno ali i komunikacijsko središte škole. Uspješna, kvalitetna i dvosmjerna komunikacija zavisi od kompetencija bibliotekara. Od školskog bibliotekara se očekuje da vlada vještinama komunikacije, da ostvaruje uspješnu komunikaciju sa korisnikom usklađujući elemente verbalne i neverbalne komunikacije na način da je uvijek profesionalan ali i otvoren za prijedloge, sugestije i zahtjeve korisnika. Obzirom da se mijenja način na koji se prenose informacije, otvaraju se i nove mogućnosti komunikacije u biblioteci. Prateći razvoj tehnologije, i nove potrebe korisnika, biblioteke „nastoje biti tamo gdje je korisnik“. Bibliotekari prepoznaju značaj novih sredstava komunikacije poput web stranica, bloga, chata i društvenih mreža.

Društvene mreže postaju sve rašireniji medij za razmjenu informacija, komunikaciju i interakciju sa sve većim krugom korisnika. Kao sredstvo komunikacije one omogućavaju „brzu, ekonomičnu i efikasnu distribuciju informacija širokom krugu posjetitelja i mogućnost stalnog obogaćivanja i ispravka informacija“¹² Prisutnost na Facebooku školskim bibliotekama pruža niz pogodnosti: veći broj korisnika, povećanje i predstavljanje aktivnosti i usluga, prilagođavanje sadržaja za određenu populaciju korisnika, marketing, te poboljšanje direktne i posredne komunikacije sa korisnicima i širom zajednicom.

Izvori

1. M. Rijavec, D. Miljković; Neverbalna komunikacija – jezik koji svi govorimo, IEP, Zagreb, 2002
2. Zović, Irides. Glas za Facebook : društvene mreže kao medij komunikacije. // Slobodan pristup informacijama : 12. okrugli stol / uredile Ana Barbarić, Dorja Mučnjak. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013.
3. <http://www.enciklopedija.hr/>

¹² Zović, Irides. Glas za Facebook : društvene mreže kao medij komunikacije. // Slobodan pristup informacijama : 12. okrugli stol / uredile Ana Barbarić, Dorja Mučnjak. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 75.

4. <http://os-dubovac-ka.skole.hr/skola/knjiznica>
5. <http://oscvila1.edu.ba/biblioteka/>
6. https://www.facebook.com/pg/Sveu%C4%8Dili%C5%A1na-knji%C5%BEnica-Rijeka154625551239987/photos/?tab=album&album_id=345058392196701
7. <https://www.facebook.com/Sveu%C4%8Dili%C5%A1na-knji%C5%BEnica-Rijeka-154625551239987/app/190322544333196/>
8. <https://www.facebook.com/nskzg/app/156218351098324/>
9. <www.facebook.com/Biblioteka-JU-MS%C5%A0-Srebrenik-527486594382540/>
10. https://www.facebook.com/pg/Gimnazija-Bugojno-%C5%A0kolska-Biblioteka-264087627013835/about/?ref=page_internal
11. <https://www.facebook.com/SkolskaBibliotekaCelarevo?ref=hl>
12. <https://sandrinos.wordpress.com>

COMMUNICATION IN THE SCHOOL LIBRARY

Abstract: Communication is very important in all segments of life, and so in the library. The quality of school library work depends largely on communication. In line with the changes in the modern information society, the demands and needs of modern technology, the school library becomes the information, cultural and communication center of the school. Successful, high quality and two-way communication depends on the competence of librarians. A school librarian is expected to command communication skills, to achieve successful communication with the user, aligning elements of verbal and non-verbal communication in a way that is always professional but also open to user suggestions, suggestions and requests. As the way in which information is being transmitted, new communication opportunities are opened in the library. Following the development of technology, and the new user needs, the library "tends to be where the user is." Librarians recognize the importance of new means of communication such as websites, blogs, chats and social networks. Social networks become an increasingly widespread medium for information sharing, communication and interaction with an increasing number of users. As a means of communication, they enable "fast, cost-effective and efficient distribution of information to a wide range of visitors and the possibility of continuous enrichment and correction of information." The presence on Facebook of school libraries provides a number of benefits: a larger number of users, increasing and presenting activities and services, customizing content for a particular population of users, marketing, and improving direct and indirect communication with users and the wider community.

Keywords: communication, interaction, education, media, social networks, lifelong learning, school librarian.
