

Ирини Критикоу¹

Јавна библиотека у Гетингену, Немачка

021.4:004.78**004.382.745****БИБЛИОТЕКЕ И БИБЛИОТЕКАРИ У „ДОБА ПАМЕТНИХ ТЕЛЕФОНА”²**

Сажетак: У времену паметних телефона и нових технологија стварају се нове могућности не само за човечанство већ и за библиотеке. Начини на које се забављамо и образујемо драстично су се променили. Људи који не воле да читају књиге или нису у могућности да користе услуге библиотеке коначно имају прилику да, уз помоћ алтернативних медија и услуга, на забаван начин прошире своје видике. Са развојем нових технологија јављају се и нови термини, као на пример е-туторијали, гејминг, образовно-забавни садржаји и е-књиге. Идеја тихе библиотеке, испуњене само књигама, требало би да постане слика прошлости. Библиотеке данас нуде различите услуге за све врсте корисника и постају места где се, поред читања и наручивања књига, може попиту кафе, прелистати часопис, користити DVD и CD, играти друштвена игра Нинтендо или игре на интернету. Ко су потенцијални корисници, шта би их забавило и заинтересовало, како сарадња са институцијама у региону може помоћи у привлачењу будућих корисника, како библиотека може да усвоји и искористи нове технологије како би била доступнија корисницима и, на крају, које додатне вештине савремени библиотекар треба да има, важна су питања која би требало размотрити како би се повећао број корисника сваке библиотеке.

Кључне речи: паметни телефони, електронски медији, нове услуге, нове вештине, друштвени медији.

Увод

Добродошли у доба паметних телефона! Доба које је променило начин на који комуницирамо, радимо, обављамо свакодневне задатке, забављамо се па чак и начин на који размишљамо.

1 Сва права лиценцирана су под „Creative Commons Attribution 4.0 International License”.

2 Превод дела: Irini Kritikou, „Libraries and librarians in the 'smartphone age’”. <https://bit.ly/48rXpp6> (преузето 10. 4. 2023).

Наш живот постао је много лакши захваљујући интернету и онлајн услугама. Тражење стана, плаћање рачуна, онлајн банкарство и др. су услуге које олакшавају нашу свакодневну рутину, а развојем паметних телефона ове услуге постају још лакше, забавније и иновативније. Данас је, на пример, уз помоћ Гугл мапа, могуће стићи до било које дестинације, а породица и пријатељи се могу уживо разговарат, путем видеа. Комуникацију и слање порука олакшавају и нове функције, попут слика, емотикона, ГИФ-ова и смешних налепница. Нове апликације створиле су и нове могућности, као што су геокешинг (игра скривања и тражења блага за коју је потребан само GPS уређај), ширење информација уживо путем друштвених мрежа, коришћење интерактивних књига. Све ово је створило нове могућности и за повећање броја корисника библиотека.

С обзиром на доступне додатне могућности и алтернативне начине информисања, забаве и едукације, библиотеке могу постати приступачне за све врсте корисника. Раније, људи који нису волели, или нису били у могућности да читају књиге или дођу до зграде библиотеке, ни на који начин нису могли да користе њене услуге. Данас библиотеке могу, поред DVD-а, CD-а, часописа и игара са конзолама, да понуде и услуге на мрежи (интернету), као што су: е-књиге, е-часописи, дечије е-књиге са посебним функцијама, е-тutoriјали, а библиотекари уз помоћ апликација могу организовати различите догађаје. Друштвене мреже такође могу бити од користи у циљу нпр. информисања или подсећања корисника на предстојеће догађаје, нове књиге доступне у библиотеци, листе најпродаванијих књига и друго. Људи често пропуштају активности у којима могу да комуницирају са другим људима, попут јавног читања књига или присуства занимљивим догађајима или семинаима. Организовањем разних догађаја библиотеке постају популарније, њихов имиџ постаје бољи, а шира публика може да се информише о услугама и доступним медијима, што повећава вероватноћу да ће постати корисници библиотеке.

Стратегије оријентисане на кориснике у доба паметних телефона

Јавне библиотеке

Усвајање актуелних трендова и нових медија од суштинског је значаја за јавне библиотеке. Академске библиотеке имају сталне кориснике, с обзиром на то да у првој линији служе академској заједници институције којој припадају. Студенти и професори углавном користе литературу која је везана за област за коју раде, али код осталих грађана је нешто другачије. Да би се направио план за пружање добре услуге у јавним библиотекама, што је кључ за привлачење већег број корисника, потребно је узети у обзир неколико критеријума и фактора. Први корак је разматрање могућих корисника, њихових потреба и интересовања. Корисници се могу поделити у групе као што су: деца, тинејџери, одрасли, старији грађани и особе са посебним потребама.

Дечје одељење

Ово је можда најважније одељење библиотеке. Децу треба научити да заволе библиотеку и навикну се на читање књига јер су они садашњи и будући корисници. Књиге су важне у овом узрасту јер се читањем развија дечја машта, учи се и усавршава читање, говор и комуникација, а њихова радозналост се може задовољити бројним доступним књигама и медијима из фонда библиотеке. Медији треба да буду ажурирани и у добром стању без обзира на форму: књиге, CD-ови, DVD-ови, конзоле за игрице, читачи е-књига, друштвене игре, стрипови, часописи итд. као и да покрију све врсте интересовања. Дobar и ажуриран фонд је најважнији корак за привлачење корисника у библиотеци.

Организовање радионица за децу и њихове родитеље је један од начина да се деца упознају и заволе библиотеку. Најлакши начин организовања радионица јесте да се контактирају локалне школе или вртићи и деца позову на излет у библиотеку. Ово је најједноставнији приступ, јер нема потребе за оглашавањем (рекламирањем) догађаја, пошто су познати узраст, ниво образовања и интересовања деце.

Упознавање са библиотеком

За овај узраст упознавање са библиотеком треба да буде забавно, без сувишних информација, интерактивно и лако за разумевање. Како би се задржала пажња и интересовање деци је могуће постављати једноставна питања и на тај начин дозволити им да сами открију неке информације везане за библиотеку. Важно је не критиковати их, већ охрабрити похвалом. Могуће је осмислити и различите радионице јер деца воле стваралачки рад, а на тај начин развијају креативност и усавршавају моторику руку. Поред тога, на овај начин ће се и родитељи, накнадно, информисати колико је посета библиотеци била лепа, важна и колико су деца уживала. Догађаји о одређеним темама, као што су „креативни занати” или „шуме и дрвеће” теме су које се могу реализовати кроз читање интересантних прича, организовање квизова или радионица. Публикације на различитим медијима, релевантне за тему и доступне у библиотеци, треба да буду представљене на крају семинара, како би корисници могли да их позајме. На овај начин се могу промовисати публикације са тематиком која често није у фокусу корисника, као што су нпр. публикације о плетењу или спорту.

Књижевне вечери су одличне услуге коју нуде јавне библиотеке. Ови догађаји могу се рекламирати на друштвеним мрежама, како би информације дошле до што већег броја људи. Објаве у вези са одређеним догађајем на Фејсбуку, на пример, чине га видљивим и за контакте који нису повезани са Фејсбук налогом библиотеке.

Одељење за тинејџере

Тинејџери су захтевна група корисника библиотеке, јер није увек лако разумети њихова интересовања. Трендови у медијима привлаче њихову пажњу, док, у супротном, за старије трендове брзо губе интересовање. У овом добу често долази до губитка интересовања за посету библиотеци, али је важно задржати ову групу корисника у смислу доживотног образовања (Kerstin Keller-Loibl, 2011).

Тинејџери желе да буду кул и алтернативни. Они не желе да буду у децјем одељењу као ни у одељењу за одрасле. Због тога

је важно имати просторију или бар засебан кутак у библиотеци за тинејдере. Овај део је могуће окречити различитим бојама, ставити постере и другачији намештај (нпр. јастуке) како би се тинејдери осећали пријатно и опуштено.

Библиотеке су у предности јер нису школе, па се тинејдери тамо могу осећати слободније и угодније (Kagan, 2017) (Kerstin Keller-Loibl, 2011). Због тога би јавне библиотеке требало да се концентришу на омогућавање забавних медија и активности које би тинејдери желели да раде у слободно време, а уз то да им пруже помоћ у образовању, будућим студијама или при конкурсању на факултете или посао.

Млади људи воле да буду укључени у активности, стога им треба омогућити да организују догађаје и питати их шта воле да читају, чују и имају у библиотеци. Чак и стварање консултантског тима тинејдера може бити корисно за библиотеке: тинејдери могу да раде за библиотеку у смислу пружања идеја и тема за догађаје и радионице, као и да утичу на друге тинејдере и подстичу их на активности. Познавањем њихових жеља (жеља тинејдера) штеди се много времена и новца библиотекарима одговорним за набавку. Поред тога, тинејдери могу да дају савете у смислу нових трендова и технологија као што су: гејминг, карактеристике нових конзолних игара, манга, друштвене мреже, сложени термини које ни многи библиотекари нису у стању да науче за кратко време (Tiffany McClary, 2013). Друштвене мреже пружају велике могућности за информисање, оглашавање, организовање, ширење и приступ корисницима. То је једноставан начин да се дође до великог броја људи са малим радом, било када и било где. Присутством библиотеке на друштвеним мрежама она постаје модернија и развија се у складу са временом. Друштвене мреже, попут Фејсбука, пружају додатне опције које помажу да се комплетан догађај организује лако и веома ефикасно, слањем позивница, подсетника итд. Могућност креирања анкете је такође корисно: наслови могућих догађаја могу бити наведени како би корисници могли да гласају за једног или више фаворита и да додају сопствене предлоге. Исто се може урадити и при наручивању нових наслова књига и медија. На овај начин библиотеке могу лако сазнати жеље корисника, а с друге стране, они

се осећају као део библиотеке, јер је њихово мишљење важно и цењено. Још једна интересантна опција коју Фејсбук пружа јесте могућност стварања мање, затворене групе корисника. Ова опција је корисна за одређене групе корисника истих интересовања попут групе „Хари Потер” или „Ратови звезда”. Ове групе могу да организују сопствене догађаје и да предложе догађаје као што су нпр. песнички слем или дебата о књигама које читају осталим тинејџерима. На овај начин тинејџери остају заинтересовани за читање и одржавају контакт са библиотеком (Tiffany McClary, 2013).

Твитер је такође добра основа за одржавање контакта са тинејџерима пошто може да се се води конверзација. Формулисањем питања и тражењем повратних информација корисници су укључени у активност библиотеке (Tiffany McClary, 2013). Путем друштвених мрежа (Пинтерест, Инстаграм и Снепчет), пружа се могућност преноса велике количине фотографија на лак и брз начин. На овај начин корисници, на пример, могу додати фотографије својих омиљених наслова (Tiffany McClary, 2013). Ипак, библиотеке не би требало да охрабрују или чак приморавају тинејџере да се пријаве на друштвене мреже како би учествовали у овим активностима. Треба обезбедити алтернативе као што су табла у одељењу тинејџера, кутија за гласање, контакт путем е-поште или ћаскање са библиотекарима. Све начине комуникације између библиотеке и корисника треба подједнако узети у обзир. Организовање такмичења у писању, песнички слемови или уметничке радионице за тинејџере могу да мотивишу младе људе да развију своје таленте и вештине; да задрже контакт са библиотеком и тамо проведу више слободног времена (Kerstin Keller-Loibl, 2011). Понуда игара за конзоле може привући младе кориснике да посете библиотеку јер су скупе за куповину, а не постоји начин да се од произвођача добије нпр. временски ограничен приступ игрању. Друга идеја је да се понуде конзоле и/или рачунаре за интернет игре и направити кутак за играње игара за младе кориснике.

Један од концепата је и да се из музичког фонда библиотеке обезбеде медији за слушање музике. Млади обично преузимају музику од провајдера као што је рецимо Спотифај. CD-ови су застарели; чак је тешко набавити CD плејер да бисте слушали аудио

CD-ове. Библиотека може да понуди музику без реклама и сталног боравка на мрежи. Алтернативна идеја за коришћење бројних CD-ова библиотеке је обезбеђивање CD плејера и добрих слушалаца како би се слушала музика или аудио-записи у библиотеци. Тинејџери могу да користе библиотеку као место за опуштање и уживање. Исти концепт се може урадити и за DVD-ове.

Семинари или радионице о писању радова такође су важни за младе људе. Често им је потребна помоћ у смислу процене поузданих извора, нарочито у доба обиља информација и лажних вести. Семинар о упознавању са библиотеком, начинима претраживања електронског каталога и смерницама како написати добар рад, одличан је пример корисног семинара који нуди библиотека. Сличан семинар, али у форми интерактивне радионице, може се понудити како би се пружила и практична подршка. У овом случају, сарадња са школама је од суштинског значаја. Едукативни семинари и радионице су значајни за заједницу, али и лак начин да се привуку корисници библиотеке. Нема потребе за оглашавањем, регистрацијом нити бриге о броју учесника.

Одељење за одрасле

Група одраслих је једноставнија група корисника у погледу избора одговарајућих медија и мотивације за посету библиотеци, у поређењу са тинејџерима. Нове технологије су и за ову групу донеле нове могућности: аудио-књиге су нпр. добро решење за запослене родитеље који немају много времена за читање, а њих могу користити у домаћинству или аутомобилу. Посета библиотеци није неопходна јер се аудио-записи могу преузети директно на паметни телефон или таблет.

Електронски медији су увек и свугде доступни, што значи да се могу користити у различитим ситуацијама, на пример у чекаоницама, на путовању или одмору, без размишљања о року враћања. Са развојем паметних телефона свако ко има уређај може преузети е-књигу, е-часопис, аудио-запис итд. Библиотеке могу да рекламирају ове услуге, што резултира повећањем броја корисника без повећања броја посета у библиотеци. Ово доприноси уравнотеженом функционисању библиотеке с обзиром на то да просторије нису претрпане и да библиотекари нису оптерећени.

У циљу представљања књига и медија из фонда библиотеке може се организовати много занимљивих догађаја: кулинарски догађаји, семинари о смањењу стреса и медитацији, ефикасној употреби паметних телефона, основама Јутјуба и друштвених мрежа. У циљу организовања оваквих манифестација важно је сарађивати са регионалним институцијама или појединцима. Пример може бити сарадња са професорима или студентима локалног факултета који би своја знања о одређеним областима поделили са јавности. Такође, самостални делатници (музичари, уметници, цвећари) могу бесплатно да понуде курс или да представе своју професију и на тај начин привуку своје клијенте и будуће кориснике библиотеке. За лакше (једноставније) теме семинара, на пример како ефикасно користити паметни телефон, таблет, интернет итд., библиотекари могу да понуде низ курсева или индивидуалних семинара. Курсеви плетења, јавно читање, радионице за упознавање са интернетом и Мајкрософт Офисом (Microsoft Office) могу се организовати и уз помоћ волонтера.

Презентације или изложбе са темама из локалне историје или фолклора могу бити одржане у библиотеци. Сарадња са архивама и музејима је од виталног значаја у овом случају. Такође, регионални уметници могу да представе своја дела у облику изложбе или мале радионице у библиотеци. Обележавањем важних датума и међународних недеља библиотека може подржати и чак, боље упознати и друге културе у заједници. Класични догађаји попут промоција нових романа, посебно са присуством аутора и изложбе уметности, важни су догађаји које свака библиотека треба да организује. Такође за ову врсту догађаја, контакт са регионалним институцијама и личностима игра важну улогу, а сви догађаји се могу рекламирати на друштвеним мрежама.

Одељење за старије кориснике

Старији грађани су група корисника који обично имају доста слободног времена. Ова осетљива група често се суочава и са проблемом усамљености. У библиотеци они могу да се друже, уче, забављају, понуде своју помоћ и своје слободно време проведу у занимљивим активностима. Старије особе које имају сметње са видом или кретањем могу да искористе аудио-књиге и електронске медије.

За ову групу корисника радионице или активности треба тако организовати да та знања буду корисна и да их могу употребити. Иако старијим грађанима није лако да разумеју нове медије и технологије, жеља да остану у контакту са својим породицама мотивише их на учење. Радионице са основним објашњењем интернета и функција рачунара, приступ Јутјуб видео записима, креирање мејла и коришћење различитих апликација су добре теме за реализацију.

Корисници са посебним потребама

Нови медији и технологије донели су нове могућности за особе са инвалидитетом у смислу „рушења баријера” при образовању, информисању и забави. Постоје различите врсте инвалидитета и препрека, али уколико неко не може да посети зграду библиотеке, електронски медији пружају одлична решења. Грађани (корисници) који морају да буду код куће, у болници или старачком дому, могу да користе услуге библиотеке тако што ће преузети е-књиге, музику, аудио-књиге, е-часописе и новине на свој таблет, паметни телефон или рачунар. Богата виртуелна библиотека, са различитим типовима медија, доступна 24 часа дневно, велика је предност за ову групу корисника. Библиотека такође може размотрити позајмљивање и читача е-књига. Друга идеја, за кориснике са инвалидитетом, који радије читају штампане књиге, јесте да се одабере мала збирка књига и позајми, на одређено време, институцијама као што су болнице или старачки домови. За ову услугу важна је сарадња библиотеке и регионалних институција. Јавна библиотека Кемницу, у Немачкој, нуди услугу доставе књига старијим грађанима и корисницима са посебним потребама. Код корисника са оштећењем вида, услед неписмености или отежаног читања, библиотека може да пружи мноштво могућности за информисање, едукацију и забаву. Неки од примера су аудио-књиге, музика, филмови, игре на конзолама, друштвене игре, е-туторијали.

Научне библиотеке

Научне библиотеке уз помоћ паметних телефона могу креирати и организовати семинаре, као што су нпр. упознавање са

библиотеком, семинари за проучавање књижевности итд. Апликације као што су и Кахут!, Бипаркурс и Акшн Баунд (Kahoot!, Biparcours и Action Bound) нуде платформу за креирање читавог семинара или његовог дела на забаван и ефикасан начин. Корисници могу да преузму апликацију и одмах буду спремни за учествовање у квизу библиотеке, састанку библиотеке, упознавању библиотеке и сл. Могу и да се информишу о догађајима и семинарима библиотеке путем друштвених мрежа, да се изјасне да ли ће присуствовати, као и да буду обавештени о променама и добију подсетнике.

Библиотекари у доба паметних телефона

Библиотекари морају да се информишу о новим трендовима, медијима и могућностима функционисања библиотека уз помоћ нових технологија. Неопходно је стално усавршавање о овим темама, као и информисање на форумима, у часописима, вебинарима и конгресима (Internationaler Verband der Bibliothekarischen Vereine und Institutionen I, 1996). Библиотекари морају да развију своје дидактичке вештине и ефикасно презентовање (представљање). Зато је неопходно да се у овим темама стално усавршавају. Нови концепти уз коришћење апликација и паметних телефона, исправна презентација и говор тела корисни су за даље образовање (Internationaler Verband der Bibliothekarischen Vereine und Institutionen I, 1996).

Корисници библиотеке очекују љубазност и услужност па је пријатељски и услужан приступ неопходан не само у доба паметних телефона већ константно као стална вештина библиотекара. Даље образовање може бити корисно и у овој теми. Управљање конфликтима је озбиљно питање како би се избегли незадовољни корисници и лоша репутација библиотеке. Поред тога, важно је схватити да су се времена променила. Библиотеке нису просторије за чување књига већ места на којима се организују догађаји и семинари, пријатне собе за читање, играње игара, обављање активности и дружење са породицом и пријатељима. Јавна библиотека Оди у Хелсинкију има и ресторан, биоскоп, концертну дворану, простор за 3D презентације, изнајмљивање музичких

инструмената и још много тога. Ово би требало да представља пример и извор инспирације за све библиотеке.

Закључци

Развој паметних телефона драстично је променио начин на који живимо. Немогуће је замислити наше животе без њих. Људи имају више могућности и уживају у удобности захваљујући паметним телефонима. Особе са инвалидитетом коначно имају прилику да уживају у услугама библиотеке због алтернатива које нуде ови медији. Библиотеке морају да се прилагоде новој ситуацији и да најбоље искористе нове могућности. Такође, треба да се развијају у складу с временом, иначе ће се сматрати прашњавим местом са старим књигама које људи не желе радо да посећују. Дужност библиотеке јесте да буде корисна друштву.

Превела Бојана Бјелица
Библиотека Матице српске

Литература

1. Kagan, O. (2017) Vital Ways Libraries Help Teens Become Themselves (beyond books) [Online]. Available at <https://bit.ly/48nTXvR> (Accessed 28 May 2019).
2. Kerstin Keller-Loibl (2011) 'Bibliotheksarbeit mit Jugendlichen: Neue Herausforderungen und Chancen im 21. Jahrhundert', *Büchereiperspektiven*, no. 02, pp. 2–41 [Online]. Available at https://www.bvoe.at/~publikationen/perspektiven/bp2_11/Bibliotheken_fuer_Jugendliche.pdf (Accessed 28 May 2019).
4. Richtlinien für die Bibliotheksarbeit mit Jugendlichen, IFLA [Online]. Available at <https://bit.ly/3tpUyhA> (Accessed 28 May 2019).
5. Tifanny McClary (2013) Eight Ways to Market the Public Library to Teens [Online], New Jersey State Library. Available at https://www.njstatelib.org/eight_ways_to_market_the_public_library_to_teens/ (Accessed 12 June 2019).