



**Почитувани,**

Најсрдечно ве информираме дека и покрај финансиските тешкотии, списанието „Библиотекарство“ континуирано излегува од печат.

Пред вас е најновиот број исполнет со разновидни содржини од библиотекарската теорија и практика со надеж дека ќе ги исполни вашите очекувања, желби и потреби за нови сознанија од областа на библиотекарството.

Редакцискиот одбор на списанието „Библиотекарство“ ги разгледа пристигнатите текстови и го оформи истото содржински и тематски.

Редакцискиот одбор ги поканува и понатаму сите заинтересирани автори и колеги од областа на библиотекарството активно да придонесуваат за збогатување на содржините на списанието „Библиотекарство“.

*Од Редакцијата*

## СОДРЖИНА

45. Годишно собрание на БЗМ во Битола .....	3
Можеме ли подобро? Имплементација на иновативните библиотечни програми во новото информациско-комуникациско време.....	4
Комуникациски процеси во библиотеката .....	10
Старите книги со ретка вредност во НУ-УБ „Гоце Делчев“, Штип-реставрирани, конзервирани, презентирани, афирмирани.....	18
Историски развој на библиотечно-информациските услуги и нивните корисници „Библиотеката како огледало на општеството“ .....	25
Библиотеките и предизвиците на дигиталната доба.....	32
Влијанието на образованието и чувствата за успешна комуникација.....	38
Ефективна комуникација во библиотеките.....	42
Комуникациските процеси во библиотеката.....	46
Библиотеките се „ин“ .....	53
Актуелни трендови и основни принципи на гејмификација во библиотеките.....	60
Професионална комуникација – предуслов за успешност во работењето на јавните библиотеки.....	66
Основни начела на комуникација во библиотеката.....	71
Дигитална комуникација.....	76
Комуникациски и креативни активности во јавните библиотеки.....	79
Што е тоа што библиотеките ги прави „големи“ .....	84
Комуникациски процес и стилови на комуникација во библиотеката.....	89
Улогата на библиотекарот во реализацијата на програмата за развој на надарените и талентираните во СОУ Гимназија Јосип Броз Тито –Битола.....	92
Библиотеките и предизвиците на дигиталната доба.....	104
Библиотека од иднината Библиотека 2.0.....	119
Комуникацијата во библиотеките.....	124
Библиотеките се „ин“ .....	129
Комуникациски процеси во библиотеката.....	134
Корисникот и библиотеката – значењето на односите меѓу библиотеката/библиотекарот и корисникот за давање добра услуга.....	140
Библиотеките и предизвиците на дигиталната доба.....	144
	150

#### 45. Годишно собрание на БЗМ во Битола

Јана Михајловска-Иванов, библиотекар

НУ НУБ „Свети Клименти Охридски“ - Скопје

45-годишното Собрание на Библиотекарското здружение на Македонија оваа година се одржа на 31 мај и 1 јуни во Битола, во НУУБ „Св. Климент Охридски“ - Битола со почеток во 11 часот. Собранието го отвори и присутните ги поздрави претставник од Општина Битола.

Програмата за собранието ја изнесе Благој Николов, претседател на Здружението на БЗМ. Темата на Собранието оваа година беше „Библиотеките и предизвиците на дигиталната доба“. Присутни беа библиотекарите од повеќето библиотеки во Македонија.

Првиот ден (31 мај) беа презентирани трудови на теми предвидени за овогодинашното Собрание и тоа: „Библиотеките и предизвиците на дигиталната доба“; „Библиотеките се IN“; „Мултимедијална библиотека“; „Комуникациски процеси во библиотеката“, „Современото библиотечно работење“. Презентираните трудови дадоа насоки за нови и посовремени тенденции во библиотекарството во Македонија, преку примена на искуствата од работењето на библиотеките надвор од Македонија. Првиот ден заврши со свечена вечера во хотелот „Молика“ - Битола.

Вториот ден (1 јуни) беше работниот дел на БЗМ. Работниот дел од 45-тото Годишно собрание на БЗМ го отвори Благој Николов библиотекар советник и досегашен претседател на БЗМ со читање на дневниот ред пред присутните кој беше ставен на гласање и едногласно усвоен. Благој Николов како досегашен претседател на БЗМ пред присутните членови го прочита Извештајот за работата на ИО на БЗМ за периодот јуни 2016 – мај 2018 година, со што присутните беа запознаени за сè она што било предвидено и реализирано во изминатиот период при што беше истакнато дека за новото раководство останува само да се изврши изборот на Библиотека на годината и да го спроведе овогодинашниот натпревар „Млади библиотекарите“. На Собранието беше доделена и наградата „Климентова повелба“ за животно дело на Блага Спиридонова, виш библиотекар од НУ-УБ „Гоце Делчев“ - Штип, по што актуелниот претседател се повлече од работата на Собранието. По изборот на работното претседателство се пристапи кон избор на нови тела на БЗМ за период 2018-2020 година. Се избраа членови на Извршниот одбор. Новоизбраните членови на ИО на БЗМ се повлекоа во друга просторија и меѓу себе избраа претседател и секретар на здружението за период 2018-2020 година. За претседател беше избрана д-р Јана Михајловска-Иванов, а за секретар Јелисавета Костадинова библиотекар советник, и двете вработени во НУБ „Св. Климент Охридски“ во Скопје. По изборот на ИО на БЗМ новоизбраниот претседател д-р Јана Михајловска-Иванов продолжи со Собранието и се пристапи кон избор на членови за Надзорен одбор, членови за Комисија за доделување на „Климентова повелба“ за животно дело и членови на Комисија за доделување на наградата „Библиотека на годината“.

На крај, Златко Бошевски, библиотекар од НБ „Петре М. Андреевски“ - Демир Хисар даде предлог оваа година неговата библиотека да биде домаќин на Републичкиот натпревар „Млади библиотекарите“, а предлогот беше со задоволство прифатен од присутните. По исцрпување на предвидениот дневен ред, беше завршено 45-тото Годишно собрание на БЗМ.

## Можеме ли подобро? Имплементација на иновативните библиотечни програми во новото информациско-комуникациско време

(стручен труд)

м-р **Јелена Петровска**, библиотекар-советник  
НУУБ „Св. Климент Охридски“, Битола (Р. Македонија)  
Е-пошта: jelena.petrovska@nuub.mk

### Апстракт

Информатичката и комуникациската технологија поставуваат многубројни предизвици пред современите библиотеки, од кои најсложените се содржани во наполно приспособени пристапи до корисниците. Затоа библиотеките имаат улога на аниматори и медијатори во универзалниот свет на информации и стандарден библиотечен материјал.

Различен кориснички профил бара приспособување на библиотечните сервиси, развивање соодветен пристап на библиотекарот и пронаоѓање на креативните пристапи кон одделни групи корисници.

Во овој труд го следиме влијанието на современата технологија врз организацијата на библиотеките и ставот на професијата кон новата ситуација. Беше направен обид да се демистифицира профилот на корисниците на новата ера, да се изврши алокација на корисниците со посебни потреби, посебно специјалните групи глуви лица и лица со оштетен слух. Ќе бидат посочени нови решенија поврзани со развојот на информациско-комуникациска ера, преку развојот на новите сервиси за мобилни телефони, самопозајмување, развој на специфични библиотечни апликации, отворен пристап итн. Само како флексибилни, динамични институции коишто се спремни да учат, современите библиотеки ќе бидат спремни наполно да одговорат на предизвиците коишто ги носи информатичкото општество.

**Клучни зборови:** ИКТ, библиотечни сервиси, „инфозабава“, корисници со попреченост, отворен пристап, гејмификација, хортикултурни библиотеки

### Вовед

Современото библиотечно работење во изминатиот век претрпе толку многу промени во своето делување, така што го измени изгледот, функцијата и основната мисија на структурата. Интернетот се појавува како „deus ex machina“ со што ги доведува библиотечните сервиси во позиција на невозможна мисија, пред сè поради огромниот број информации коишто постојано ги бомбардираат библиотекарите ставајќи ги во позиција на т.н. луѓе енциклопедии. Од друга страна, сè поголем број на корисници од различни категории ги поттикнуваат библиотеките постојано да ги приспособуваат своите програми, проекти и активности кон новонастанатата ситуација. Библиотеките на тој начин стануваат вистински промотори на знаења, вештини и двигатели на квалитетно организирани активности во средината каде што делуваат.

Иновативните библиотечни програми се однесуваат на сите степени на образование на индивидуата, особено во делот на зајакнување на концептот на „општество коешто учи“ (англ. knowledge society), доживотно учење, како и квалитетно организирање на слободното

време и времето за рекреација. Библиотеките не се повеќе само чувари и даватели на библиотечниот материјал, туку тие се наоѓаат во еден проактивен однос со својата средина, во крајна линија со своите корисници. Со оглед на фактот дека членовите на библиотеката се хетерогени по возраста, занимањето, полот, статусот во општеството итн., повеќе од очигледно е дека тие имаат вистинско влијание врз заедницата. Социологот Реј Олденбург<sup>1</sup> укажува дека енергични, живи заедници имаат три простори за делување, и тоа просторот на домот, работното место и нешто што се вика „трето место“, како место што во себе го вклучува сето она што е поврзано со потребите на човекот, надвор од неговото место на живеење и работа. Поради тоа е неопходно реструктурирање на библиотеките како место коешто ќе ја пополни таа празнина.

Зависно од видот на библиотеката, универзитетските библиотеки воведуваат релаксирани простори со неконвенционален мебел, јавните библиотеки отвораат места за дружење (кафе-ресторани), па сè до училишни библиотеки коишто во своите простории уредуваат и градини.

Постојано се менуваат програмите и се бараат современи иновативни библиотечни услуги, особено во делот на користење на информациско-комуникациската современа технологија. Такви се и апликативните решенија за паметните телефони, користење гејмификација во библиотеките, хортикултурни библиотеки, т.н. просторија за работилница (англ. makerspace), како и можности за користење различни видови достапни бази на податоци (англ. open access), мрежни курсеви и многу други специфични програми. Во тоа светло се менува и профилот на библиотекарот и потребата за библиотекарски кои ќе нè водат и ќе нè учат, кои ќе ги решаваат проблемите и кои пред сè ќе ги застапуваат интересите на заедницата.

### **Информациско-комуникациската технологија и библиотеките денес**

Општо познато мислење е дека денес сè можеме да најдеме на интернет и дека е само прашање на време кога ќе заживее концептот на т.н. „дигитална глобална библиотека“. Технологијата влезе во секоја пора на животот, додека информациите се множат со таква брзина што е едноставно невозможно нивното следење. Се чини на прв поглед дека во тој високотехнизиран свет, библиотеките полека ја губат битката, а уште повеќе библиотекарите кои се заменуваат со машини. Тоа е само „врвот на брегот“, бидејќи според професорот по математика на Универзитетот Корнел, Армс, во однос на неизвесната судбина на библиотеките како извори на информации, освен тоа што им се дава предност на интернетот и на електронските пребарувачи во однос на денешните библиотеки, сепак сè уште нема на повидок ништо што би можело да ја замени суптилноста на човековото заклучување и разбирање.<sup>2</sup>

Како одговор на предизвикот и влегувањето на интернетот во доменот на работењето на библиотеките, своето работење го приспособуваат на новонастанатите околности вклучувајќи ги новите услуги и активности. Библиотекарите ги обликуваат своите програми со понудените информациско-комуникациски алатки, со што настојуваат да се приближат кон постојните и можните корисници кои бараат пред сè квалитетна и брза информација.

Освен традиционалните библиотечни содржини, дигиталните содржини, достапните електронски извори и, помалку или повеќе, функционалните простори што библиотеките ги

---

<sup>1</sup><https://theartofcharm.com/art-of-personal-development/what-is-a-third-place-and-why-do-you-need-one/> (преземено на 4.5.2018).

<sup>2</sup>Gorman, Michael, Postojana knjižnica, Zagreb: HKD, 2016: 30.

нудат, тие сè повеќе стануваат центри на локалните случувања во заедницата и со своето работење влегуваат во сите актуелни прашања поврзани со нивните корисници. На тој начин наполно се ориентираат кон осмислување иновативни и креативни решенија за своите проекти, така што „за библиотеката може да биде вистинска предност доколку во јавноста се створи мислење дека таа се наоѓа во првите редови на вредни технолошки иновации.“<sup>3</sup>

Библиотечната јавност е поделена околу мислењето за предноста на технологијата во однос на знаењата и умењата на библиотекарите како посредници во пронаоѓањето на информациите, со што структурата мора да изнајде нови форми во реструктурирањето на професијата. Оптимистички или не, јасно е дека библиотекарите во новиот милениум ќе бидат принудени проактивно да учествуваат во креирањето на новите модели на библиотечни услуги, со цел да привлечат што поголем број корисници од сите категории.

### Концепт на модерна библиотечна услуга – иновативни решенија

Во поново време сме сведоци на постојаните рестрикции во изворите на финансирање на библиотечното работење. Поголем број библиотеки се веќе затворени, делумно заради т.н. техничко-технолошка револуција, но делумно заради недоволна препознатливост на нејзините програми, како и сосема несоодветен ангажман на библиотекарите. Излезот го гледаме во осмислување иновативни кориснички услуги и добро конципирани проекти коишто се наполно интегрирани во потребите на населението. Библиотекарите имаат незавидна улога самите да се менуваат и да се приспособуваат кон новонастанатите промени со нудење квалитетни услуги, пред сè во доменот на модернизирање на базите на податоци, дигитализација на библиотечниот материјал, соодветни обуки на корисниците, воведување на новите содржини приспособени кон возраста, одделни групи и партнерства во заедницата и проактивен однос кон потребите на општеството. „Не се сомневаме дека пред библиотекарот денес стојат многу задачи, но неговото посредничко делување коешто од најстаро време е врзано со библиотеката како институција, и денес и во иднина со компјутеризирани мрежи и можности на телекомуникациската техника, претставува темел на неговиот професионален идентитет.“<sup>4</sup>

Секако дека најголемиот предизвик на современо конципирана библиотека се состои во воведување креативни, модерни услуги коишто се во согласност со новите информациско-технолошки иновации. Споредувајќи ги одговорите на анкетните прашалници собрани од корисниците во поголем број земји, можеме да ги издвоиме иновативните програми коишто со својата привлечност и употребна вредност сосема го оправдуваат своето постоење. Најновите **апликации за мобилните телефони** коишто на своите корисници им обезбедуваат бесплатен пристап кон дигиталните библиотеки, видео и музички записи, како и систематизирани податоци и репозиториуми за студенти и научни работници се една мошне привлечна библиотечна програма. На тој начин, членската карта на корисникот е пат до подобра услуга, но и пат и маркетиншко орудие за придобивање на (не)корисниците на библиотеката.

Многу библиотеки практикуваат т.н. „излегување“ од библиотека, организирајќи ги своите активности надвор од ѕидовите на библиотеката како „хотспот“ во најпрометните места, провоцирајќи ги на тој начин корисниците и оние коишто не се членови.

<sup>3</sup>Klejton, Piter Gari Gorman, Judžin, Upravljanje izvorima informacija u bibliotekama, Beograd; CLIO, 2003: 15.

<sup>4</sup>Aparac, Tatjana, „Biti bibliotekar: juče, danas, sutra, Knjižnica, 41, 1997: 43 <http://revija-knjižnica.ybds-yveya.si/iyvodi/K9723/Aparac.pdf8> (преземено 30.10.2016)

Автоматизацијата на библиотечното работење во последните децении доведе до многу брз развој на **машини за позајмување и враќање на библиотечната граѓа**, коишто се особено привлечни поради брзина на услугата. Привлечни се и програмите коишто популаризираат **интерактивен однос на корисникот и библиотекарот**. Пред сè, тоа е корисничкиот сервис „прашај го библиотекарот“ во сите облици, а во поново време „изнајмување на библиотекарот“, сервис којшто многу се користи во тешко пристапни подрачја, библиотекарите ментори во изведување работилници поврзани со определени вештини (пишување куси биографии, аранжирање, кроење, цртање, режија на кратки филмови, ракотворби итн.).

Популарни се и програмите за различни возрасни групи, како што **се фамилијарни програми, програми за трето доба и за лицата со попреченост**. Особено се значајни проектите за лицата со попреченост, за глувите и лицата со оштетен слух и говор каде што библиотекарите осмислуваат различен дидактички материјал како ДВД-приказни со звучен запис и знаковен јазик. За лицата со оштетен вид се изготвуваат библиотечни програми коишто ги вклучуваат знаењата за Брајовото писмо и користење апарати поврзани со оваа проблематика. Многу креативни се и програмите за тинејџерската генерација, особено полноќни програми инспирирани со популарни ликови од литературата, лавиринти, изготвување стрипови, разни работилници, а особено „**гејмификација**“ на наставните содржини, каде што учениците по пат на игра ги дополнуваат знаења што ги стекнуваат во редовното школување.

Новото информациско-комуникациско време ни донесува простор за креативно осмислување на слободното време коешто најдобро е спроведено во активности во т.н. **простории за работилници** (англ. makerspace) преку работа со 3Д-печатачи, роботика, виртуелни авантури, електронски читачи на книги итн.

Од многубројните активности на библиотекарите се издвојуваат и **екопроектите**, особено познати како **хортикултурни библиотеки** коишто ги поврзуваат содржините од областа на ботаниката и литературата, изготвување на локалните хербариуми и анимирање на децата за нивно објавување и изготвување мобилни апликации, а со тоа учење по пат на интерактивен однос со библиотекарот.

Еден од најзначајните проекти коишто ги воведоа американските библиотекарите и истражувачи е т.н. **проект Решение** (англ. **Outcome**), којшто се однесува на изнаоѓање инструменти, односно валидни информации за утврдување на степенот на успешноста на библиотечните програми во заедницата, како и неговото влијание врз корисникот, со што библиотекарите имаат повратна информација за успешноста на нејзините програми. Таквите програми се поврзани со ангажирањето во граѓанското опкружување, дигиталната инклузија, описменувањето во раната возраст, економските теми, образованието и доживотното учење, вештината за барање работа, читањето за сите возрасти итн.

Секако дека ова е само дел од многубројните и креативни програми коишто ги вклучуваат сите сегменти на општественото делување, особено поврзано со развојот на информациско-комуникациските вештини коишто се постојано во подем.

### **Наместо заклучок**

Иднината ќе покаже дали библиотечната струка ќе успее да се справи со новите технологии, пред сè со гигантните пребарувачи од типот на „гугл“ и како библиотекарите ќе ги приспособат своите програми. Едно е сигурно дека библиотекарите се креативни, енергични и способни за анимирање на заедницата, но уште повеќе тие треба да бидат одлични комуникатори и посредници со знаење. Библиотекарите не се плашат да признаат

дека постојано учат и бараат проактивно учество на своите корисници во изнаоѓање нови содржини, но никогаш не запоставувајќи ја својата мисија за популаризација на читањето, во поново време и задачата за информациско описменување за сите генерации. Но, иако т.н. „нет-генерација“ носи нови предизвици, умешноста на новите библиотечни програми се состои токму во балансот помеѓу старото и новото, во смелото чекорење по патот на новите технологии.

Илустративно е мислењето на Алберто Мангел, писател и пасиониран вљубеник во книгите кој пишува за феноменот на мултимедијални библиотеки на денешнината, потенцирајќи дека „доколку Александриската библиотека за нас претставува симбол на нашата амбиција да бидеме сезнајни, мрежата е симбол на нашата амбиција да бидеме сеприсутни, библиотеката којашто содржеше сè стана библиотека којашто содржи сè и сешто. Александрија себе се гледаше скромно како центар на круг ограничен со познат свет, мрежата, како дефиниција за Бог првпат замислена во 19 в., се гледа себеси како круг чиј центар е насекаде, а обем како и да не постои“.<sup>5</sup> И затоа на прашањето дали можеме подобро, ќе одговориме со констатацијата дека библиотеките прават одлична работа, менувајќи се себеси ја менуваат и заедницата.

#### Користена литература:

1. Aparac, Tatjana. 1997. *Biti bibliotekar: juče, danas, sutra*. Knjižnica, 41. 43 <http://revija-knjiznica.zbds-zveza.si/Izvodi/K9723/Aparac.pdf8> (пристапено на 31.10.2017).
2. Brofi, P. 2005. *Biblioteka u dvadeset prvom veku*. Beograd: CLIO.
3. Danailova, S. 2009. *Zbirke i usluge za korisnike s posebnim potrebama* (Diplomski rad). Sveučilište u Zadru.
4. IFLA. *Library Services to People with Special Needs Section*. <http://www.ifla.org/lsn> (пристапено на 8.11.2016).
5. Klejton, Piter. Gorman G.J. 2003. *Upravljanje izvorima inormacija u bibliotekama*. Beograd: CLIO.
6. Mangel, A. 2008. *Biblioteka noću*. Beograd: Geopoetika.
7. Uzelac, A. 2003. *Utjecaj novih informacijskih tehnologija na kulturni razvoj: uloga virtualnih mreža* (Doktorska disertacija). Sveučilište u Zagrebu.
8. Gorman, M. 2006. *Postojana knjižnica*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
9. Vrana, R., Kovačević, J. 2012. *Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice*. Zagreb: Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu. [http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1603/vbh/God.56\(2013\),br.3](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1603/vbh/God.56(2013),br.3). (пристапено на 31.10.2017).
10. Rendón, F. 2015. *How Innovation and Technology Are Shaping Libraries of Today*. Huffpost, November 12. <[http://www.huffingtonpost.com/frankie-rendon/how-innovation-and-techno\\_b\\_5244601.html#>](http://www.huffingtonpost.com/frankie-rendon/how-innovation-and-techno_b_5244601.html#>) (пристапено на 12.11.2015).

#### Can we do better? Implementation of innovative library programs of new ICT age

##### Summary

High level of information-communication technology put a lot of challenges in front of the libraries, where the most demanding is certainly designing an adequate user approach. The libraries play the role of animators and mediators of universal world of information and standard library

<sup>5</sup>Mangel, Alberto, *Biblioteka noću*, Beograd: Geopoetika, 2008, 255.



structure. Different profile of users require from the librarian adjusting his service, development of adaptable programs and finding creative approaches to certain groups of users.

During the work, an influence of modern technology is followed to the organisation of libraries and to the professional attitude to the newly-made situation. An attempt was made to demystify a new era user profile, separating users with special needs, concretely special groups of deaf persons and persons with disabled hearing. A short look will be related in solving the challenges of new information-communication era, across the development of new services used by mobile phones, self loan services, development of specific library applications, open access, etc. Only as flexible, dynamic institutions that are willing to study, modern libraries will be ready to fully respond to the challenges posed by the information society.

**Key words:** ICT, library services, "infotainment", users with a disability, open access, gamification, horticultural libraries

## Комуникациски процеси во библиотеката

УДК 027.082

м-р **Мариче Боздоганова**, виш библиотекар  
НУ Библиотека „Григор Прличев“, Охрид  
Е-пошта: mbozdoganova@yahoo.com

### Резиме

Темата на овој осврт е истражување на библиотечните потреби на корисниците во чекор со развојот на новите форми на опстојување на библиотекарството во ерата на виртуелниот 21 век. Направен е обид да се воочат и да се насочат сознанијата од анализата на добиените податоци од страна на корисниците низ призмата на историската трансформација на времето сè со цел да дојдат до саканите податоци и информации. Целта е задоволување на потребите на корисниците во една нагорна линија, следејќи ги новите библиотечни трендови на информациската технологија токму во библиотекарството.

Имено, развојот на информациската писменост нужно ја наметнува потребата од реформи во едукативниот, образовниот и библиотечниот сервис.

**Клучни зборови:** комуникација, корисници, потреби, информации.

Библиотекарството низ историјата ја покажало својата силна страна на издржливост и развој, а со тоа потребата од прифаќање на новите предизвици на технолошкиот и научниот развој. Сепак, едно е сигурно и трајно врзано со библиотеката, а тоа е книгата, непроменета, вредна и доследна партнерка на своите корисници.

Успехот на секоја библиотека се темели на остварување на нејзините цели – задоволување на потребите на корисниците. Зад секој успех на библиотеката како битен елемент е комуникацијата помеѓу библиотекарот и корисникот. Комуникацијата е спонтан и доста сложен процес којшто опфаќа многу вештини. Како важен сегмент во тој процес се позитивните психолошки и педагошки вештини.

Комуникацијата е од пресудно значење за квалитетот на услугата и задоволството на корисниците. Можеме да ја анализираме од вербален и невербален аспект, комуникација по пат на современата комуникациска и информациска технологија, како и интерперсонална комуникација. Начинот на кој се води и се развива комуникацијата најмногу зависи од компетенцијата на библиотекарот. Оттука, би ги нагласиле генеричките или општите карактеристики на комуникацијата:

- општа, лична, јазична култура;
- познавање на комуникациските вештини;
- информатичка и информациска писменост;
- способност за пренесување на знаењата и вештините;
- етичност и култура во односот со луѓето. Додека, стручните, специфични, способности се делат на:
  - информациска писменост;
  - професионална етика;

- квалитетен избор на граѓа за формирање збирки според потребите на корисниците;
- квалитетно одржување и заштита на книжната граѓа;
- познавање на стандардите и прописите;
- управување со збирките и книжниот фонд;
- идентификација и селекција на фондот;
- организација на книжниот фонд;
- познавање и примена на стандардите;
- познавање и примена на методите на истражување.

Ако библиотеката е темел на културата на една нација, тогаш квалитетот на комуникација е основа за заемна соработка помеѓу корисникот и библиотекарот.

Потребата на корисникот го дефинира односот библиотекар – корисник или подобро кажано релацијата за квалитет на комуникацијата. Од овој агол слободно можеме да истакнеме повеќе предуслови за квалитетот на комуникацијата помеѓу библиотекарот и корисникот – повторно да имаме на ум дека библиотеката не е пасивен посредник во триаголникот: книга–библиотека–корисник, туку напротив активен креатор на знаења и информации.

Корисникот е учесник во креирањето на услугата, квалитетот, пак, на услугата го вреднува корисникот. Лошата услуга не може да се замени или да се поправи. Затоа ќе речеме дека целта на секоја услуга е уникатноста.

***Кои се корисниците на библиотеката поради кои таа постои и како корисниците ја оценуваат библиотечната услуга?***

Потенцијални корисници на книжевната граѓа на библиотеките се сите граѓани на таа земја. Типологијата на корисниците се темели на различни критериуми, но корисниците се разликуваат главно според нивните потреби. Тие се креатори на библиотечниот сервис и воедно даваат оценка за квалитетот на услугата.

„Корисници се оние поединци кои имаат свои единствени информациски, образовни, психолошки и општествени потреби.

Недвосмислено е дека информациските потреби и потребите за користење на библиотеките се присутни на сите општествени нивоа, без оглед на местото на кое се наоѓа поединецот, на неговиот општествен статус или интелектуалното ниво. Покрај тоа што потребите на поединецот се менуваат во зависност од неговата возраст, етничкото потекло, образованието, вработеноста, географското пребивалиште и многу други околности, поголем број луѓе повеќе или помалку зависат од достапноста на точни и корисни информации.“

Како корисници на библиотечни услуги се јавуваат индивидуални и колективни корисници. Разликуваме:

- Потенцијални корисници;
- Очекувани корисници;
- Вистински корисници – оние кои ја користат информативната служба;
- Корисник кој има корист и придобивка од информативната служба.

Развојот на услугите зависи од континуираниот развој на потребите, нормално и природно е да се очекува учеството на корисниците во развојот на услугите, поточно преку повремено испитување на нивните потреби и притоа вклучувајќи:

- Анкетирање за нивните потреби од библиотеката;
- Анкетирање за тоа кои услуги ги користат и ги бараат;

- Анализирање и одговарање на нивните критики;
- Следење на реакциите на корисниците на постоечките услуги и иновациите;
- Земање предвид на корисничките предлози;
- Давање повратни информации на корисниците за нивните предлози за развој на услугите;
- Поставување кутии во кои корисниците можат да ги стават своите предлози, критики и пофалби.

Денес, говориме за *традиционални и мрежни (интернет) корисници* како потенцијални чинители на библиотечните активности. При перципирањето на корисниците, нивното однесување е еден вид показател за нивните потреби. Со текот на промените на општествено-технолошкиот напредок, тоа однесување станува повод повеќе да се осврнеме на причините на перципирањето и однесувањето на корисниците при задоволувањето на нивните потреби.

### *Но, всушност, какви потреби имаат корисниците од библиотеката?*

Народните библиотеки за да одговорат на потребите на своите корисници најпрво би требало да ги идентификуваат нивните потреби, за да можат понатаму да ги одредат стратешките приоритети на дејствување. Идентификувањето на потребите на корисниците значи нивно задоволување, поточно излегување во пресрет на нивните побарувања, сè со цел да се задржат верните корисници, да се зголеми нивниот број и користењето на библиотеката, а со тоа и да се зголеми посетеноста на библиотеката, воопшто.

За поимот „**потреба**“ постојат повеќе дефиниции. Така, според едни се опишува како „внатрешна мотивирачка сосотојба“ (Gruing, 1990); според други таа „внатрешна состојба“ може да вклучува барања, страв, сомневања, очекувања (Liebnau & Backhouse, 1990).

Во однос на информациските потреби, според Брајс (Bruce, 1996), како прв елемент на овој главен модел се јавува анализата на потребите и информациските задачи, цели и потреби, коишто се презентираат како информациски потреби во решавањето на проблемот. Тука се три чекори за решавање на проблемот почнувајќи од:

1. препознавање на проблемот;
2. идентификација од алтернативни можности за акција;
3. евалуација на алтернативи за да се избере начинот на акција.

Ова фокусирање претпоставува дека луѓето бараат информации бидејќи тие имаат потреба од информации. Покрај тоа, бараните информации кога ќе се изанализираат се еден вид решавање на проблемот. Оттука, луѓето кои бараат информации треба да бидат разбрани од повеќе перспективи. Како пример е возач кој има потреба од информација за одредена насока. Се поставува прашање за што му е потреба бараната насока: за негово проширување на знаењата, да претпоставиме можеби е странец, можеби бизнис-патник кој треба да се сретне со некој клиент, или, пак, патник кој никогаш не поминал оттука. Во вакви и слични ситуации многу важна улога има однесувањето на личноста којашто, пак, е мотивирана да ја задоволи потребата на одредена информација. Постојат многу влијанија врз однесувањето на корисниците. Многу интересен е моментот кога еден корисник се појавува сам, како индивидуа, покажува посебен однос во барањето одредена информација, кога се двајца, а кога е во група, социјалната средина влијае врз однесувањето на корисникот. Начинот на кој корисникот ја бара информацијата за да задоволи одредена потреба се разликува во сите три ситуации. Имено како индивидуа бара информација, кога се двајца тогаш може да се

потпре врз нивото на своето познавање од дадената област, а кога е група може да е комбинирано влијанието, па такво да биде и однесувањето.

### **Обемот на услуга денес и вчера**

Ако во минатиот век, традиционалниот начин (физичкиот допир со книгата) на сервисирање услуги кон корисниците бил единствениот пат на задоволување на потребите, денес се користи терминот „информациско однесување“, којшто опфаќа многу начини на кои луѓето комуницираат, бараат и користат информации. Информациската наука му овозможува на библиотекарството негов понатамошен развој.

За да имаме вистинска слика како се движи процентот на користење на библиотеката и библиотечните услуги од страна на корисниците, библиотеката треба да води статистика како релевантен показател на искористените ресурси и услуги од библиотеката и библиотечниот кадар.

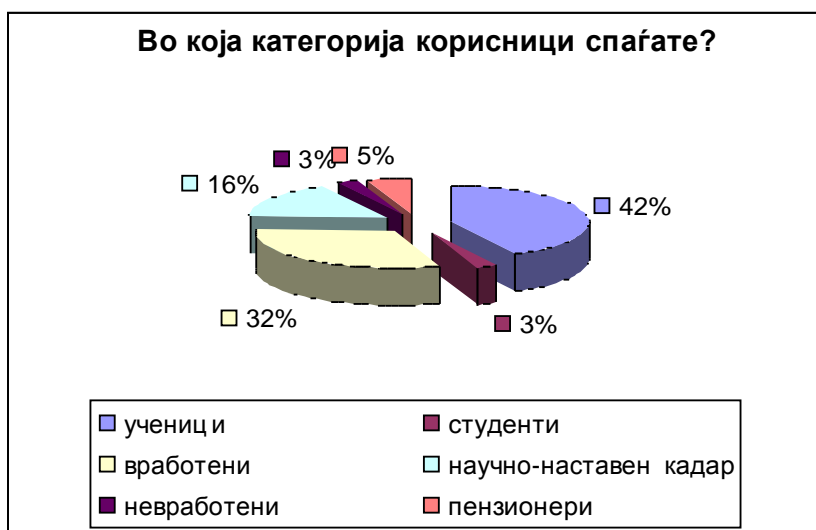
Обемот и длабочината на библиотечните услуги зависи од големината на библиотеката и заедницата на која таа ѝ припаѓа. Библиотечните услуги зависат од книжниот фонд со кој располага библиотеката, просторот, опремата и од стручноста и обученоста на библиотечниот кадар. Секоја библиотека треба да им овозможи на своите корисници пристап до што поголем опсег на библиотечен материјал, без разлика на достапноста на просторот. Давањето услуги на корисниците не треба да се ограничи само на услугите што ги дава самата библиотечна зграда. Ако пристапот до библиотеката не евозможен, тогаш библиотеката, поточно вработените треба да најдат начин и да се доближат до корисникот.

**Националната установа библиотека „Григор Прличев“ – Охрид** статистички гледано има промени во бројот на читатели, бројот на посети во библиотеката, што тесно се врзува со потребите на корисниците и набавната политика на библиотеката.

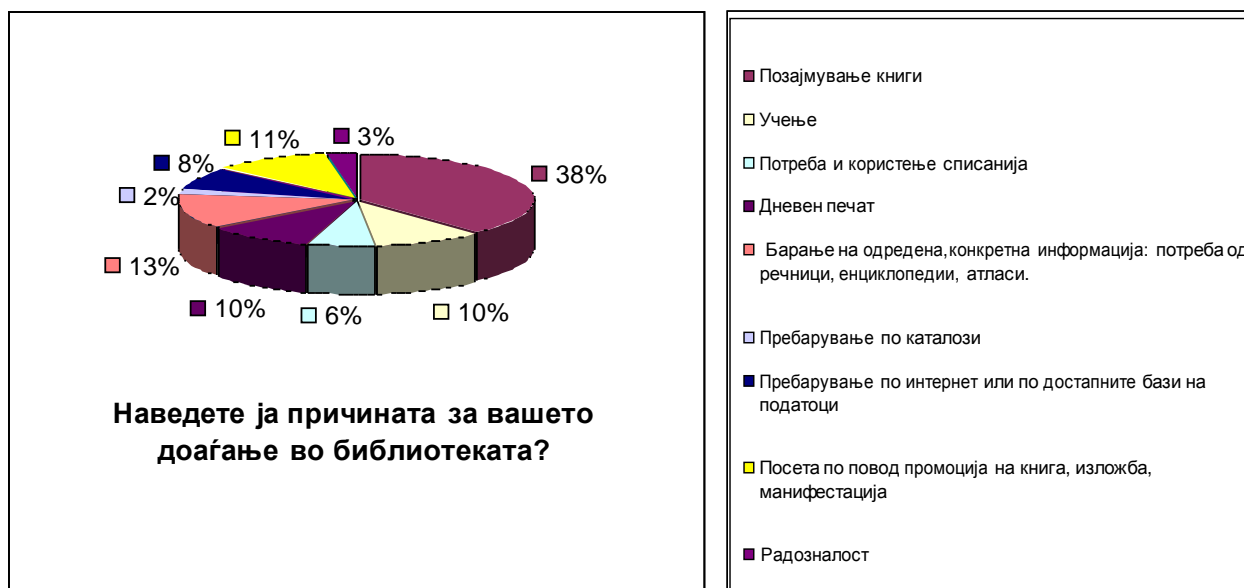
Со помош на статистичките податоци доаѓаме до податоци коишто ни зборуваат за тоа дали во минатото сме работеле подобро отколку денес или е обратно, поточно дали бројот на корисници и кориснички потреби е во пораст или опаѓа.

За да имаме поверодостојни податоци во однос на корисниците и нивните потреби, како и евалуацијата на корисниците кон библиотечниот сервис, направено е истражување каде како инструмент е земен анкетен прашалник врз група потенцијални корисници. Содржината на прашалникот е поврзана со намерата и желбата да се дознае следново:

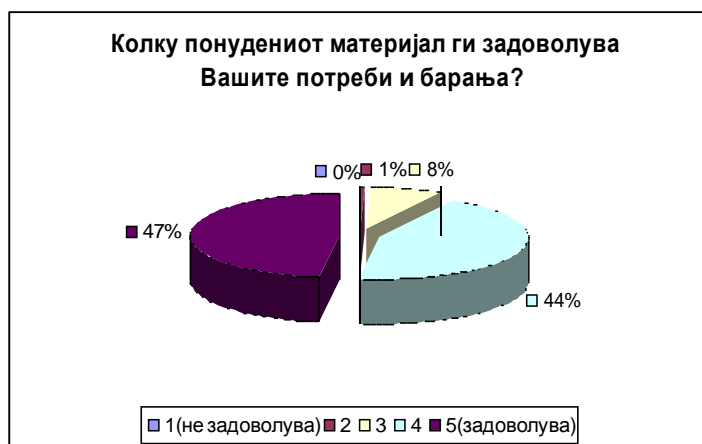
- каква е посетеноста на библиотеката;
- кои се причините за доаѓање во библиотеката;
- задоволството од добиените информации;
- дали се чувствуваат промените со новиот информациско-технолошки напредок во библиотекарството;
- имаат ли потреба од помош при задоволувањето на потребите;
- предлози од страна на корисниците за подобрување на услугите во библиотеката.
  - Целта на анкетањето е:
    - да се соберат и да се анализираат ставовите на корисниците за постоечките и новите предлози на услуги;
    - да се анализираат добиените резултати и да се споредат со поставените цели на библиотеките во Р. Македонија;
    - поставување основа за понатамошен развој и планирање на услугите.



Слика 1.



Слика 2.



Слика 3.

### Заклучок

Фундаменталната загриженост на традиционалните библиотеки отсекогаш била и ќе биде, сè додека тие постојат, ќе постојат состаноци и одговарање на потребите за информации и документација на нивните корисници. Денес, корисниците имаат можност да знаат многу технолошки алатки. Новите интерфејси отвораат повеќе начини за пристап и презентирање на информациите и поради дигитализацијата на библиотеките, тие можат да ги гледаат документите во различни формати во електронската информациска средина, барајќи само неколку кликувања со глумчето. Сепак, електронските ресурси создадоа многу предности за корисниците, олеснувајќи им го значително процесот на учење, а со тоа и остварлива способност да се приспособат на бараните услуги.

Како афирмација може да се спомене дека ако традиционалната библиотека е заснована врз следење на новите технологии за воспоставување колективни повици, модерниот начин успешно ги користи референтните податоци преку електронски извори. Целта е да се изгради интерактивност помеѓу корисникот и библиотеката. Сепак, постои скриен сегмент којшто изгледа дека не дава целосна слика за потребите на корисниците. Бројот на испитаниците е дефиниран и нивните изјави се вреднуваат, но резултатите укажуваат на постоење на одреден недостаток кај корисниците и во библиотечната служба. Недостатокот кај корисниците се гледа во нивната недоволна мотивација или монотонија на начинот на задоволување на нивните потреби. Повеќето од нивните одговори се поврзани со просторот на библиотеката. Веројатно ограничениот простор и системот на контрауслуга ја играат својата улога во барањето на корисниците за брза услуга. Практичноста на ова истражување се гледа на начинот на кој може да се анализира; може да покаже на кои корисници потребата од библиотечната услуга им е правилно исполнета и кои корисници имаат поголеми очекувања.

Интернетот овозможи формирање услуги за оние корисници кои немаат можност за физичка посета на библиотеката или не сакаат да ја користат библиотеката во традиционална смисла. Прашањето е што треба да сториме за да привлечеме сè повеќе и повеќе корисници, да поседуваме колку што е можно повеќе посети и на кој начин треба да одговориме на сè поголемите очекувања и барања на корисниците.

Треба да се запрашаме дали ја работиме работата на добар, професионален начин и ако ги следиме сите нови текови поврзани со активноста на библиотеката. Дали јавноста е навистина доволно добро информирана за работата што ја правиме и услугите што ги

нудиме? Дали сè уште постои мислењето дека библиотеката е само место за позајмување книги? Дали постои економска оправданост за постоењето на библиотеките на локално и национално ниво?

Во денешниот дигитален и виртуелен свет, библиотеката мора да води сметка за унапредување на својот дигнитет, интегритет и авторитет, за да може во јавноста да изгради позитивна слика за себе. Затоа треба да се преземаат чекори коишто ќе направат доближување до јавноста, до корисниците за она што библиотеката го има, располага, нуди и дава на користење. Затоа нашето библиотекарство треба да биде застапено и во медиумите.

Со право се вели дека она за кое се слуша, се чита и се гледа, се случило, обратно, пак, онаму каде што нема информации има дезинформации.

Печатот се замени со интернет-страниците, па така колку подоминантни и поактивни, толку поинтересни и позастапени во јавноста.

Но, не по секоја цена да сме застапени. Квалитетот на информацијата или настанот е од клучна важност.

Мисијата на библиотеката можеме да ја дефинираме како суптилна причина за нејзиното постоење, додека визијата можеме да ја опишеме како звезда водилка на институцијата, правецот на развој во наредните неколку години. Затоа визијата не треба да ни е претесна за да не ни го запира правецот на развој, ниту пак преширока за да не го изгубиме правецот на движење.

Од претходно кажаното се поставува дилемата каква библиотека нам ни е потребна, знаејќи ги сите услови на општествено, социјално и културно уредување во модерниот 21 век?

### *Каде грешиме?*

Најпрво би ги спомнала карактеристиките коишто го одбележуваа денешниот начин на делување конкретно во мојата библиотека: недостасува за жал, волја кај оние кои најпрво би требало да се на чело на институцијата, им недостасува далековидост и амбициозност. Немаат визија и чувство за библиотекарството како составен дел од културата на својот народ. Недостига суптилност и вештина во чекорот да се создаде библиотека каква што заслужува нашиот Охрид.

Грешките се редат една по една. Од библиотека од отворен карактер, каде што пристапот на корисникот до книгата му беше слободен и достапен, денес, за жал, библиотеката се претвори во затворено здание без никаква транспарентност и отвореност за корисникот. Не постои комфорност, ниту комодитет што би можеле да им го пружиме на потенцијалните корисници. Амбиентално не нуди никаква мотивација и љубопитност кај помладата популација. Просторот од 260 м<sup>2</sup> не е доволен за сместување на книжниот фонд, а уште помалку за остварување активности за кои и тоа како е потребен поголем простор и амбиентално шаренило.

Знаејќи дека библиотеките денес се жив и отворен организам каде што се чуваат и се читаат книги, сепак информациската технологија направи да се прошират нејзините функции и со тоа програмата на библиотеката да биде што поразнолика и попроширена. Највитален и најчувствителен оддел е одделот за деца и млади којшто покрај услугата треба да нуди работилници, простор за детски престој и учење низ игра. Имајќи ги пред себе примерите од други современи библиотеки, неопходно е во нејзиниот состав да функционираат простории за предавања, промоции, дебати коишто флексибилно ќе ја исполнуваат својата задача. Како таква, библиотеката може да биде место не само за



позајмување книги, туку и место каде што ќе се учи, ќе се твори, ќе се создава, ќе се одмара и ќе се забавува.

Печатот на културата доаѓа токму од библиотеките како храмови на книгата, како ризници на знаењето, па така и со право нарекувани аристократски куќи на една нација и нејзината култура.

Тимот на библиотеката „Григор Прличев“ ја има пред себе визијата за таква библиотека каква што им е потребна на корисниците: да информира, да едуцира, да поттикнува и да го поврзува културниот, образовниот, социјалниот и економскиот развој на својата заедница.

#### **Користена литература:**

1. Allen, B. 1996. *Information tasks: toward a user-centered approach to information systems*. New York.
2. Brophy, P. 1995. *Biblioteka u dvadeset prvom veku: nove usluge za informaciono doba*. Beograd: Clio.
3. Line, M.B., Vickers, S. 1983. *Universal Availability of Publications (UAP)*. 21-30.
4. Lukačević, S. PetrBalog, K. 2013. „Trebamo li mijenjati svoje komunikacijske vještine? Primjer Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek“. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 56, 1/2. 153-169.
5. IFLA. 2010. *Public Library Service Guidelines*.

#### **Abstract**

The theme of this review is the exploration of the library needs of the users in step with the development of new forms of the existence of librarianship in the era of the virtual 21st century. An attempt has been made to detect and sharpen the findings from the analysis of the received data by users through the prism of the historical transformation of time in order to access the desired data and information. The goal is to meet the needs of users in one upward line following the new library trends in information technology precisely in librarianship. Namely, the development of information literacy necessarily imposes the need for reforms in the educational, educational and library service.

**Key words:** communication, users, needs, information.

## Старите книги со ретка вредност во НУ-УБ „Гоце Делчев“, Штип-реставрирани, конзервирани, презентирани, афирмирани

(стручен труд)

д-р Милена Ристова-Михајловска, Општина Штип  
м-р Вилма Јованова, НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип

### Апстракт

Во овој труд, предмет на интерес се старите и ретки збирки што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип. Хронолошки се разгледуваат процесите на конзервација и реставрација на одредени стари книги со ретка вредност во Библиотеката во Штип. Темелно се објаснуваат и процесите на конзервација и реставрација. Се става акцент и на проектот „Ревалоризација, детектирање и афирмација на трите ретки збирки што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип“ при што од страна на стручни лица – медиевисти, за првпат е извршена класификација на ретките збирки што се чуваат во Библиотеката во Штип. Како финална афирмација на проектот е направена и мултимедијална изложба на стари и ретки книги, датирани од XIII до XIX. Истата година е остварено и мултимедијално претставување на факсимили од споменатите стари книги во Библиотеката во Киркларели, Турција. Како заклучок, во овој труд се даваат позитивни примери од библиотеки во земјава и во светот каде што на соодветен начин се чуваат и се заштитуваат старите книги со ретка вредност, а се даваат и предлози за понатамошни чекори во ова област.

**Клучни зборови:** ретки збирки, конзервација, реставрација, мултимедијална афирмација.

### 1. Вовед или за старите и ретки збирки што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ - Штип

Три ретки збирки се чуваат во просториите на НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип. Станува збор за збирки што низ годините наназад не се доволно афирмирани, но се исклучително значајни и во какви-такви услови чувани. Во периодот низ тие години наназад е водена голема сметка за соодветна реставрација и конзервација на старите книги. Тие се пишувани на македонски, старословенски, бугарски и српски јазик. Во редот на овие стари и ретки збирки или поконцизно речено, стари книги со раритетна вредност, ги потенцираме следниве колекции<sup>6</sup>:

- стари книги со ретка вредност;
- старопечатени книги;
- староотомански книги.

---

<sup>6</sup>Збирки.

## **2. Конзервација и реставрација на старите и ретки книги што се чуваат во НУ-УБ „Гоце делчев“ – Штип**

Дел од старите книги со ретка вредност се конзервирани и реставрирани низ подолг временски период или во просек по една до две книги годишно во период од околу две децении. Поточно, првата реставрирана и конзервирана книга се има оживеано и обновено на ваков начин во 2002 година. Во периодот од 2002 до 2007 година се реставрирани 3 до 5 книги. Во периодот од 2007 до 2009 година е извршена реставрација на повеќе од 10 книги. Во понатамошниот период исто така е вршена реставрација на по некоја книга на годишно ниво, но, главно, во последнава половина деценија не се одобрувани средства од страна на Министерството за култура за оваа намена<sup>7</sup>. Усните образложенија се темелат на тоа дека комисиите што ги оценуваат проектите од библиотечна дејност биле со став дека тоа е работа што како дејност ја имаат библиотеките и поради тоа не било потребно дополнително финансирање. Тој одговор не соодветствува со она што во практиката го имаат како можност и како услуга библиотеките. Во континуитет се аплицира до ресорното министерство со оваа цел, но ваквите проекти за реставрација и конзервација на книги никако да влезат во приоритетите. Единствено слух и поддршка во однос на оваа проблематика имавме при остварувањето на проектот „Ревалоризација, детектирање и афирмација на трите ретки збирки што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип“, што е проект од областа на библиотечната дејност, а поддржан од страна на Министерството за култура со средства во висина од 10.000 денари. Потврда дека библиотеките во Р. Македонија не располагаат со лаборатории за конзервација и реставрација е фактот дека комплексниот процес на конзервација и реставрација се изведува само во две постоечки лаборатории во Р. Македонија и поради тоа чини многу. За разлика од библиотеките во светот каде што покрај постојните, функционираат и цели одделенија за конзервација и реставрација на старите, ретките, старопечатените и воопшто, оштетените книги, кај нас таа услуга и можност ја нуди само Националната библиотека во Скопје. Реално, за денешните услови на библиотекарството во нашата земја и за буџетот со кој располагаат библиотеките, изведбата на процесите на конзервација и реставрација е прескапа и претставува еден вид „луксуз“ за македонското библиотекарство. Јасно е дека набавката на нови монографски публикации е приоритет над заштитата на старите книги. Да, се фаворизира заштитата на културното наследство, но реално средства за конзервација и реставрација на книги не се издвојуваат во оптимална и неопходна мера.

## **3. Процеси на конзервација и реставрација на стари книги со ретка вредност**

### **3.1 Реставрација и конзервација**

Во лабораторијата за конзервација и реставрација се прави физичка заштита на материјалот што треба да се зачува. Стариот библиотечен материјал е поподложен на оштетување што доведува до потреба за негова постојана мобилност со цел да се спречи и да се оневозможи неговото пропаѓање. Оштетувањата и пропаѓањата на библиотечниот материјал може да бидат:

– надворешни (предизвикани од несоодветни услови за чување, неправилно ракување и користење и др.);

---

<sup>7</sup> И покрај тоа што во континуитет се аплицира со проект за реставрација и конзервација до Министерството за култура на Р. Македонија.

– внатрешни (предизвикани главно од неквалитетноста на материјалот на кој и со кој е изработен документот).

### 3.2 Видови на оштетување

Дејноста чија цел е да се сопре или да се забави пропаѓањето на библиотечниот материјал (возобновување, ревитализација) се нарекува реставрација. Дејноста којашто се организира со цел да се спречи пропаѓањето на материјалот (преземање соодветни мерки) се нарекува конзервација. За поуспешна конзервација, меѓу другото, е потребно да се познаваат добро посебните карактеристики на [материјалот](#) од кој се изработени книгите. Во дејностите поврзани со реставрацијата и конзервацијата постојат посебни постапки во зависност од спецификациите на книгата, и тоа во следниве насоки:

- дали книгата е изработена на [папирус](#), [пергамент](#), [хартија](#);
- дали е пишувана со железоголно или анилинско [мастило](#);
- дали е пишувана на машина за пишување;
- дали станува за фото-фоно документи итн.

Најважното дејство што треба да се преземе при процесот на конзервација и реставрација е дијагностицирањето, односно првенствено треба да се откријат точните причини коишто го предизвикале оштетувањето, особено кога тие се од физичко, хемиско или биолошко потекло. Без точна дијагноза, „оболената“ хартија не може правилно да се лекува. Физичко-хемиските причини најчесто се: [влага](#), температурни осцилации, јачина на ултравиолетовите зраци, разни штетни [гасови](#), прав итн. Биолошки причини за оштетувањето се: [бактерии](#), други [микрорганизми](#), [габички](#) итн. Од механичка природа произлегуваат следниве причини: кинење, туткање, превиткување, нагризување од инсекти и глодачи итн. Други чинители на оштетувањето можат да бидат елементарните несреќи, како на пример: дождови, лизгање на земјиштето, земјотреси итн. Во случај на војна – опожарување, затрупување по воздушни и други видови на бомбардирање и сл.

### 3.3 Начин на изведување на процесите на конзервација и реставрација

Реставрацијата е посложена дејност за разлика од конзервацијата и таа се спроведува со помош на повеќе видови на [методи](#) и [принципи](#). Првично е потребно да се изработи план за работа, врз основа на оштетеноста на книгите, документите и приоритетот. Приоритет имаат документите за кои е потребно да се микрофилмуваат и оние коишто се од посебно значење. Процесот на реставрација се врши на два начина:

- класично
- со помош на ламинација.

Класичното реставрирање се врши така што оштетениот материјал се лепи на т.н. „јапонска хартија“ или квалитетна хартија, [свила](#) или, пак, [кожа](#). За ова лепење се користи скробно лепило или други проверени лепила. Понов метод на реставрација е со ламинација, т.е. обложувањето на едната или другата страна на документот / листот со термопластична [фолија](#) (ацетатна целулоза, [полиетилен](#) и др.). Овие фолии се поставуваат со специјален апарат – ламинатор, којшто е под притисок и на температура од 70 до 150 С° во времетраење од 20 до 50 секунди. Во тој период се предизвикува делумно впивање во хартијата и на тој начин таа се заштитува. Документите или книгите што се реставрираат класично, го зачувуваат класичниот изглед и оригиналност за разлика од оние коишто се ламинираат. Пред да се изврши реставрацијата, потребно е да се изврши [неутрализација](#), односно постапка со која се оживува хартијата, со цел да се сопре нагризувачкото дејство на различните [киселини](#). Овој процес е познат и како деацидификација и се спроведува со

помош на [калциум хидроксид](#), [калциум бикарбонат](#), [калциум карбонат](#), [амонијак](#) и др. Процесот се изведува со помош на гасовити, течни или крути средства. Чистењето на дамките од самите документи или листови од книги, исто така, е вид на претходна постапка што треба да се спроведе пред да се започне со реставрацијата. За поуспешно спроведување успешна конзервација и реставрација, главна улога има добро опремената [лабораторија](#). Важно е лабораторијата да биде користена од стручно обучен кадар во соодветната дејност.

#### **4. Ревалоризација, детектирање и афирмација на трите ретки збирки што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип**

Проектот „Ревалоризација, детектирање и афирмација на трите ретки збирки што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип“ во 2017 година беше поддржан од Министерството за култура на Р. Македонија. Во рамки на овој проект е извршено детектирање на ретките збирки од страна на стручни лица – медиевисти<sup>8</sup> со компетенции за утврдување на староста, реткоста и значајноста на книгите. Во контекст на ова, треба да се истакне и фактот дека во 2016 година, на покана на тогашното раководство на Библиотеката, во процесот на детектирање на книгите пишувани на староотомански јазик се вклучија и претставници од Турската владина агенција „ТИКА“. Тие утврдија и детектираа дека најстарата книга пишувана на староотомански јазик што се чува во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип датира од XIII век<sup>9</sup>. Во колекцијата од книги на старотурски јазик можат да се најдат поетски збирки, толкувања на муслимански обреди, адети и обичаи, како и преводи на Куранот. За жал, староотоманската зборка во Штипската библиотека е во незавидна состојба.

#### **5. Класификација на ретките збирки што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип**

Од страна на тимот од медиевисти, споменати погоре, во 2017 година, е направено генерално детектирање со утврдување дека во редот на тие значајни збирки се вбројуваат:

- стари книги со раритетна вредност што датираат од XVIII и XIX век;
- стари книги со раритетна вредност што датираат од почетокот на XX век;
- стари книги на отомански јазик што датираат од XIII до XVIII век;
- учебници од почетокот на XX век;
- старопечатени книги (според Законот за заштита на културно наследство, тоа се книги печатени до 1945 година);
- архивски примерок – збирка заштитена со Законот за архивски примерок.

Ваква класификација за првпат е направена од страна на стручни лица и за првпат се детектирани овие книги, утврдена е нивната вредност и се класифицирани на соодветен начин.

#### **6. Мултимедијална изложба на стари и ретки книги, датирани од XIII до XIX**

Исто така, како финална фаза од овој проект за првпат беше направена изложба на факсимили од старите и ретки книги што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип.

---

<sup>8</sup>д-р Добрила Миловска, д-р Виолета Мартиновска, д-р Милена Ристова-Михајловска.

<sup>9</sup>Тоа е најстарата датирана книга од сите стари книги што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип, а сè уште не е реставрирана и конзервирана. Детектирана и датирана е во 2016 година од страна на стручен тим на Турската владина агенција „ТИКА“, чиј работен престој во Р. Македонија беше насочен кон детектирање и дигитализација на архивски документи на староотомански јазик што се чуваат во македонските архиви и депоа.

Изложбата на факсимилите беше структурирана во три дела. Во едниот дел беа изложени факсимилите од книгите пишувани на старословенски јазик. Во вториот дел беа изложени книгите што припаѓаат во категоријата старопечатени книги, а во третиот дел беа изложени староотоманските ракописи. Во заклучени витрини беа изложени и самите публикации, а изложен беше и единствениот ракопис што се чува во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип. Од петта страна, се проектираа и дигитално факсимилите од изложените книги. Сè на сè – нешто уникатно и мултимедијално, а за првпат на ваков начин претставено пред пошироката јавност. Изложбата се оствари на иницијатива и со помош на менаџерскиот тим и библиотекарите од Библиотеката, во соработка со Филолошкиот факултет при Универзитетот „Гоце Делчев“ – Штип. Изложбата се прикажа во рамки на Програмата на Општина Штип за одбележување на патронот на Штип, Денот на градот, Св. Никола, и тоа на 19 декември 2017 година, со благослов на митрополитот на Брегалничката епархија при Македонската православна црква. Инаку, старите книги со ретка вредност се чуваат во не многу соодветни услови во просториите на Роднокрајното одделение „Ацо Шопов“ во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип. Изложбата се оствари како резултат на континуирани двегодишни активности за детектирање, ревалоризација, претставување и афирмација на одредени збирки што се чуваат во НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип со поддршка на Министерството за култура на Р. Македонија.

#### **7. Мултимедијално претставување на факсимили од старите книги на НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип во Библиотеката во Киркларели, Турција**

Од областа на билатералната соработка, а со поддршка на Министерството за култура на Р. Македонија во 2017 година се оствари проектот „Промоција на стари и ретки книги на старотурскијазик и старословенски јазик од архивата на НУ-УБ „Гоце Делчев“ - Штип во библиотека во Турција“. При остварувањето на овој проект, на мултимедијален начин беа презентирани<sup>10</sup> старите и ретки збирки што се чуваат во Библиотеката во Штип. Целта беше да се прикаже пред турската јавност дека и во Штип се чуваат книги на старотурски јазик, но дека нивната состојба е очајна поради чувањето во несоодветни услови и поради немањето слух за нивно понатамошно третирање од страна на ресорните органи. Поради тоа, се изнајде начин да се претстават овие книги во библиотека во Турција, којашто, пак, понатаму ќе може да овозможи релација со некои од тамошните ресорни органи да помогнат во процесот на реставрација, конзервација и дигитализација на постоечката збирка. Исто така, пред турската јавност беа претставени и факсимили од другите стари книги што се чуваат во Библиотеката во Штип, пишувани на старословенски јазик, а беше изготвен и Каталог<sup>11</sup> на македонски, англиски и турски јазик во кој се содржани факсимили од старите книги на старословенски и на староотомански јазик.

#### **8. Заклучок или позитивни примери и предлог за понатамошни чекори**

Поради незавидните услови во кои се чуваат старите книги со раритетна вредност на ниво на библиотеките во Р. Македонија, предлагаме и иницираме во рамки на годишните програми на македонските библиотеки да се издвојат средства за конзервација и реставрација на старите книги со раритетна вредност. Дека состојбата во која се наоѓаат и

<sup>10</sup>Презентацијата ја вршеше Драган Ѓорѓиев во присуство и со поддршка на Жаклина Петрушева и Ирена Јорданова, како членови на делегацијата за работна посета во Киркларели, Турција во јуни 2017 година. Во мај 2017 година во работна посета на истата библиотека беше и д-р Милена Ристова-Михајловска.

<sup>11</sup>Каталогот го изготвија д-р Милена Ристова-Михајловска и Драган Ѓорѓиев.

условите во кои се чуваат книгите не ги исполнуваат основните стандарди, сведочи и едно подолготрајно истражување и утврдување на состојбите на територијата на цела држава, изведено од страна на д-р Виолета Мартиновска. Факт е дека во македонските библиотеки ниту постојат соодветни простории, ниту соодветен мебел за чување на овие стари книги со ретка вредност. Во светски рамки обеспрашувањето на книгите е процес што во континуитет се врши во библиотеките, и тоа на автоматизиран начин.<sup>12</sup> Рачното обеспрашување како термин во светот речиси и да е заборавено. Секоја конзервирана и реставрирана книга, но и секоја стара книга воопшто, треба да се чува во посебни услови на посебна константна и ниска температура, без изложување на каква било светлина. Секоја книга се изделува од таа до неа со помош на бесцелулозна обвивка.<sup>13</sup> Најстарите датирани книги, пак, се чуваат затворени во специјални кутии изработени од бесцелулозна тврда хартија, прилепена со лепило од природни материјали. Дигитализацијата и понатамошната соодветна афирмација на старите книги со ретка вредност се финалната фаза од процесот на заштита и чување. Позитивните примери на дигитализација на ракописи и стари и ретки книги може да се видат во искуствата на националните и универзитетски библиотеки во Белград – Србија, Загреб – Хрватска, Софија – Бугарија, но и кај националната библиотека во Скопје – Македонија итн.

#### Користена литература:

- Мострова, Т. 1991. „Към вопроса за лествицата в славянската ракописна традиција“. *Paleobulgarica*, 3.
- Поп-Атанасов, Ѓ. 1989. *Речник на старата македонска литература*. Скопје: Македонска книга.
- Санџакоски, С. 2003. *Историјата како иконостас : христијанството во Македонија : историја на идеи и движења*. Скопје: Икона.
- Угринова-Скаловска, Р. 1997. *Старословенски јазик*. Скопје: Универзитет „Св. Кирил и Методиј“.
- Оршта Enciklopedija Larousse (српскохрватско издание). 1971. том 1. Beograd: „Vuk Karadžić-Interexport“.
- Христова, Б., Мусакова, Е., Узунова, Е. 2000. *Опис на славянските ракописи в црковно-исторически и архивен институт на българската православна црква*, Том 1, библиски книги. Софија.
- Цонев Стефанов, Б. 1923. *Опис на славянските ракописи в Софийската Народна библиотека*, Том 2. Софија.
- Чолова, Ц. 1988. *Естественауничните знания в средновековна България*. Софија: БАН.

#### Abstract

In this paper, subject of interest are the old and rare collections that are stored in the NU-UB "Goce Delcev" - Shtip. The processes of conservation and restoration of certain old books of rare value in the Library in Stip are reviewed chronologically. The processes of conservation and restoration are thoroughly explained. An emphasis is placed on the project "Revaluation, detection and affirmation of the three rare collections kept in the NU-UB, Goce Delchev" - Stip", whereby experts from the field of medieval for the first time performed a classification of the rare collections

<sup>12</sup>Актуелни теми за презентација на „ИФЛА“, 2017.

<sup>13</sup>Позитивен пример се библиотеките во Марибор, Словенија; Вроцлав, Полска; Рилски манастир, Бугарија и др.

kept in the Library of Shtip. As a final affirmation of the project, a multimedia exhibition of old and rare books, dating from XIII to XIX, was realized. The same year a multimedia presentation of facsimiles from the aforementioned old books in the Library in Kirklarelli, Turkey was also realized. In conclusion, this paper presents positive examples from libraries in the country and in the world where the old books with rare value are stored and protected, as well as suggestions for further steps in this area.

**Keywords:** rare collections, conservation, restoration, multimedia affirmation.



## Историски развој на библиотечно-информациските услуги и нивните корисници

(стручен труд)

**Блага Спиридонова**, виш библиотекар  
НУ-УБиблиотека „Гоце Делчев“ од Штип,  
Република Македонија  
Е-пошта: [blagica.spiridonova@gmail.com](mailto:blagica.spiridonova@gmail.com)

### Апстракт

Со автоматизацијата на библиотеките од Република Македонија и изградбата на библиотечно-информативниот систем, се обединуваат информациите на библиотечните фондови во Македонија со информациите и електронските документи од базите на податоци од кој било сервер во системот. Со посредство на развиените сервиси во системот, библиотечно-информативниот систем на Македонија прерасна во библиотека без сидови, чии фондови се наоѓаат на просторот од интернет, а библиотечните услуги се поддржани од интернет-сервисите. Системот е изграден како модел на дистрибутивен информациски систем, којшто го поддржува мрежа компјутери по библиотеките и сервер за заеднички потреби.

**Клучни зборови:** јавни библиотеки, информациски центри, корисници, информации, технолошки развој.

### Вовед

Премиот од традиционално кон современо работење во која и да е област од човековото искуство наметнува промени во методите и приодите кон решавање на задачите, но предметот на интерес најчесто е непроменет. Во областа на библиотекарството, тоа е секогаш **успешно воспоставување врска помеѓу примарниот документ и корисникот.**

Ќе направам кратко претставување на структурата на библиотекарството некогаш одамна и денес. Парадигмата на библиотечното работење некогаш се состоеше од следниве основни елементи: запис;

- библиотека/библиотекар;
- корисник.

Проучувањето ќе ги покаже односите помеѓу овие елементи, т.е. дека записите, коишто во некое време биле исклучиво ракописи, биле прибирани во библиотеките, обработувани мануелно и чувани од библиотекарите, коишто нив им ги позајмувале на ретките корисници. Корисниците, пак, припаѓале само на одреден општествен слој на кој му била овозможена привилегијата писменост и кој имал достап до овие „храмови“.

Денес, парадигмата е делумно видоизменета и би можела да се претстави на следниов начин:

- библиотечен материјал;
- извори на информации;

- библиотека/библиотекар;
- корисник.

Не е збогатен само бројот на елементите, туку и нивниот сооднос е многу посложен. Библиотечниот материјал се состои од голем број различни видови на примарни документи, а подготовката на изворите на информации за него може да потекне од библиотеката, но и од некој друг фактор. Односот меѓу првите два елемента и третиот е усложнет, ако се има предвид дека обработката на библиотечниот материјал може да биде не само мануелна, туку и автоматизирана, дека се изведува според претходно утврдени стандарди коишто нудат можности за работа според различните видови на библиотечен материјал. Се применуваат најнови технологии за заштита и конзервација на културните наследства, се подготвуваат помагала коишто нудат можности корисникот што поедноставно да дојде до бараниот документ во дадената библиотека, но и надвор од неа; корисник може да биде секој описменет човек, а писменоста веќе не е привилегија на малкумина; што се однесува до односот меѓу елементите библиотека, библиотекар и корисник е толку многу збогатен.

### Обврски

Во современото библиотечно работење се среќаваме со: **обврска** којашто се однесува на заштитата **на правото за достапност до информации**, а согласно со сознанието дека „информацијата е суштинскиот дел на ресурсите на една нација, а достапноста до нив е едно од основните човечки права“. Но, библиотекарската професија треба да се вклучи **во борбата против секаков вид цензура**, со сиот ризик од можноста да се најде во незавидна положба во однос на владата и нејзината политика.

**Другата обврска** е поврзана со суштинското значење на информацијата, според која информацијата не претставува само национален извор важен за научниот и економскиот напредок, туку е и медиум на општествена комуникација и сл. и секој поединец треба да е свесен за своето право да дојде до потребната информација, како и за нејзиното значење, независно дали таа му е потребна за напредување во професијата, извршување на општествените должности или за рекреативно читање. Затоа, библиотеките имаат предност над медиумите (весници, радио, телевизија) коишто нудат т.н. контаминирана информација, зашто корисникот на библиотеките е во состојба да ги продлабочува сознанијата користејќи ги можностите за достапност до дополнителни информации и примарни документи што ги нудат овие институции. Со тоа се овозможува формирање сопствен став на поединецот.

Библиотечното работење е поврзано и со:

- точност и ажурирање на информациите коишто му се нудат на корисникот;
- стручна помош што библиотекарот информатор му ја укажува на корисникот кој е во опасност да се загуби во морето информации;
- висок квалитет и примена на стандарди за обезбедување услуги;
- можност за одземање на правото на поединци да вршат библиотечна дејност;
- перманентно образование на библиотекарскиот кадар;
- востановување кодекс на професионалното работење што бара претходно постоење на здружение коешто ќе ги дефинира деталите на кодексот;
- релевантност на библиотеката кон потребите на заедницата што ја опслужува;
- давање совети и предлози при донесувањето одлуки коишто се однесуваат на
- градењето на политиката на работење на дадена библиотека и

→ добар менаџмент, т.е. соодветно организирана работа.<sup>14</sup>

Сосема е очигледно дека обврските на библиотекарите се во директна врска со што посоодветно опслужување на корисниците. Исто така, тука се и етичките кодекси на библиотекарските здруженија во светот, вклучувајќи го и оној на БЗМ. Дури и кога станува збор за архивските фондови и задачата да се сочуваат и да се заштитат книгите, за крајна цел се има одново корисникот, иако не современиот, туку оној од некои идни времиња.

За успешно да се спроведат обврските мора да постојат и извесни предуслови коишто треба да ги овозможат, пред сè, владата на една земја и раководниот кадар на библиотеката. Но, непосредни учесници во нивното остварување се библиотекарите. Затоа, обврските успешно ќе се извршуваат единствено како резултат на свеста на библиотекарот за улогата којашто му ја наметнуваат промените во општеството: ако општеството се стреми кон отворено, ако науката многу напредува, ако сознанијата секојдневно се преточуваат во илјадници книги и ако индивидуалецот има право да се образува и самообразува, сè со цел да придонесе во тоа општество, врската помеѓу знаењата и тој индивидуалец најефикасно можат да ја обезбедат библиотеките, т.е. библиотекарите. Секој сегмент од библиотечното работење треба да е во прилог на интересот на корисникот, би рекле за некои можни, но не и единствени решенија за успешно остварување на оваа функција.

### Категории корисници

Препознавањето на одредени категории на корисници би можело да помогне при градењето стратегија за работата и при тоа би се одредил и ставот што институцијата ќе го заземе во однос на препознаените категории. Корисниците на информациски услуги би ги поделиле главно во:

- **службата за контакти со јавноста**, којашто може исто така на овој начин да ја докомплетира сликата за успешноста на своето работење.

- во однос на службите коишто **се во директен контакт со корисниците**, како што се службите за **чување и зајмување** би можело да се земат предвид сугестиите во врска со начинот на чување на фондовите, т.е. дали е посоодветно за дадено читателство чување во магацини или изложување на слободен достап на барем дел од библиотечниот фонд; во однос, пак, на зајмувањето – колкава е потребата од воведување листа на чекање за публикациите кои се многу барани, продолжување на работното време и сл.

- **информациската служба** со сите свои современи можности е секако оној сегмент кој најмногу може да му помогне на корисникот да го открие патот до потребниот примарен документ. Сугестиите можат да придонесат кон подобрување на работата на оваа служба, којашто во соработка со службите за **меѓубибличечно зајмување и рефералните центри** може навистина да се надева дека корисникот ќе биде вистински задоволен од нивните услуги. Библиотекарот информатор треба да е соодветно обучен, но треба да има и извесна дарба за овој вид работење, каде што, лично сметам дека задачите понекогаш заличуваат на детективно работење.

Информациите што ги бараат корисниците се различни по вид:

Почнувајќи од барањето **еднократна помош** при:

→ откривање сигнатура на конкретна книга, со познат автор и наслов;

---

→ <sup>14</sup>Bowden, R., *Professional Responsibilities of Libraries and Information Workers*, IFLA Journal, → 20, 1994, 2, pp. 1120-121.

- барање публикација чиј автор е непознат, но познат е насловот;
- откривање сродни публикации кога се бара литература од дадена област и сл. до изведување индивидуална или групна обука на реални или потенцијални корисници, а во врска со:
- можностите за користење на библиотечните услуги, општо;
- посебно, за користење поединечни услуги како што се: пребарувањата во каталозите, начин на користење на достапните референтни публикации, можности (доколку ги има) за користење автоматизирани извори на податоци, на интернет или на компакт-дискони, вклучувајќи го во најново време интернетот и сл.

Во улога на **едукатор** информаторот се јавува тогаш кога треба да го оспособи корисникот сам да пребарува. Но, има случаи кога тој **активно учествува во истражувањата** на библиографските податоци и тоа може да биде:

- 1) на барање на корисникот или
- 2) без негово барање, кога се применува споменатото агресивно ширење информации.

Најчести се случаите кога:

1. На барање на корисникот:
  - библиотекарот помага при истражувањето податоци во скапи автоматизирани бази каде што се наплаќа и времето за престој и информацијата. Во оваа смисла тој го насочува корисникот преку подготовка на т.н. стратегија на пребарувањето и му помага да дојде до најчесто побаруваните податоци;
  - со ефикасна стратегија може да му се помогне и на корисникот кој е притиснат со изобилство на информации или го интересира интердисциплинарна тема;
  - кога некој научен тим има потреба од т.н. тематски информации.
2. Самостојно истражува на зададена тема:
  - кога работи во специјална библиотека па може сам да врши извесни истражувања во врска со библиографски податоци на дадена тема, познавајќи го поединечниот интерес на стручниот кадар во дадената институција;
  - кога подготвува сигнални информации за потребите на одредена група корисници според предметот на нивниот професионален интерес и сл.

### Доверба

Важна компонента во односот библиотекар – корисник е довербата. Библиотекарот може да ја стекне со:

- големо залагање да му излезе во пресрет на корисникот;
- љубезност и трпение со секој, па и со оној корисник кој можеби и не знае најсоодветно да го формулира своето барање, па е потребно да му се посвети повеќе време, но и охрабрување за понатамошно користење на библиотечните услуги;
- гарантирање на дискрецијата во однос на идентитетот на корисникот и неговите професионални потреби, односно резултатите до кои дошол и др.

Во прилог на таа доверба, а со цел корисникот што поуспешно да се движи низ библиотеката и да стекне сознанија за своите права и обврски од голема полза се

**информативните материјали** во врска со правилата на **однесување во куќата** и видовите на **услуги** што таа ги нуди.<sup>15</sup>

#### **Односот библиотекар – корисник**

Според параметрите коишто ги застапува методот за постигнување успех во работењето на дадена институција, тој зависи од **ефективноста** и **ефикасноста** при работењето. Во нашиов случај тоа значи дека не е важно само да се опслужат што поголем број корисници, туку тие навистина да бидат задоволни од добиената услуга.

За тоа колку сме биле успешни можат да се произнесат единствено корисниците, затоа повратната информација е суштинска за една пореална проценка на работењето.

Затоа потребно е:

- водења соодветни статистики и нивно проучување;
- повремени разговори со корисниците, коишто се многу порелевантни и од кои може да се очекува реално
- согледување и издржана повратна информација;
- повремено анкетирање со соодветно приготвени прашалници;
- бројот на добиените букети или чоколадни бонбони со кои корисникот сака да го искаже своето задоволство од соработката со библиотекарот.<sup>16</sup>

Иако во светот денес е голем бројот на описменети луѓе, бројни истражувања покажуваат дека не само неписмените, туку и голем дел од писмените луѓе не читаат. Луѓето кои никогаш не развиле навика за читање се нарекуваат *одметнати читатели*<sup>17</sup> и би можеле да ги поистоветиме со првите две категории од споменатата класификација на корисници. Токму тие се од голем интерес за издавачката индустрија и во светот се прават напори овие „одметници“ да се вратат на вистинскиот пат, поучени од примерите на развиениот и неразвиениот свет во случаи кога извесни библиотеки преземале големи активности, најчесто волонтерски, за што голем придонес има политиката на наклонетост на владата кон овој општествен сегмент, а со тоа и соодветното финансирања во рамките на осознаените и реално проценети потреби.

Она што во наши услови би можело да се очекува од библиотеките е:

- што поголема активност на службите за контакти со јавноста кои преку медиумите ќе ги
- промовираат читањето и библиотечните услуги;
- организирање што поголем број читања, промоции и јавни разговори како со писателите,
- така и со сегашните и идните читатели. Важно е овие дејности да се организираат и во места за кои со сигурност се знае дека читањето е речиси запоставено;
- зголемување на бројот на подвижните библиотеки и засилена активност на веќе
- постоечките заради популаризација на книгата, читањето и библиотечните услуги. Јавните библиотеки би морале да имаат јасна концепција и стратегија за работењето на овие подвижни „клонови“, а одржувањето на квалитетот, но и

<sup>15</sup>Сечик, Дора: Информациони услуги во библиотека, Скопје, Народна и универзитетска библиотека „Св. Климент Охридски“, 1998.

<sup>16</sup>Овој последен предлог беше забележан и влезе како еден од заклучоците на семинарот за евалуација на работењето на центрите за англиски студии во Централна и Источна Европа на иницијатива на Британскиот совет, што се одржа во Софија, во ноември 1994г.

<sup>17</sup>За читањето и улогата на библиотеките во неговото промовирање, види Staiger, R. C., *Roads to Reading*, UNESCO, Paris, 1973.

збогатувањето на подвижните фондови во зависност од интересот на публиката претставуваат императив за успешноста на оваа замисла;

- масовно активно вклучување на јавните библиотеки преку проекти: „Со едукација до

- поголема конкурентност при вработување на жените“, нуди можност за едукација заради подобрување на нивните професионални вештини, како да ги препознаат и да ги искористат можностите за активно барање работа. Учесниците ќе стекнат знаење за:

- компјутери (почетно и напредно ниво);
- англиски јазик (почетно и напредно ниво);
- интерактивно барање работа и интервју за работа, како да напишат мотивационо писмо и

куса биографија, како да пребаруваат за работа и како да се претстават на интервју за работа;

- „Со книга на базен“. Секој летен петок од 12:00 до 14:00 на Градскиот базен, бесплатен заем на книги и информации за активностите на Библиотеката;

- работилница од проектот „Весела среда со Библиотеката“, летна школа во Библиотеката и др. Остварувањето вакви проекти претставува значаен пристап кон стекнувањето на навиката за посета на Библиотеката, навика за читање и нејзино зацврстување.<sup>18</sup>

### Заклучок

И покрај стереотипот кој сè уште го оптоварува мнението на пошироката јавност според кое библиотекарот отсекогаш бил здодевен, нељубезен и по малку љубоморен чувар на книжното богатство и роб на сувопарни правила, веќе е започнат еден процес на промена на „имицот“ на тој библиотекар. Промените најнапред ќе ги воочат корисниците преку соработката со *нивниот* библиотекар, кој ги *упатува* во тајните на новите технологии и истражувања, а којшто мора да е свесен дека впечатокот што го остава токму тој има влијание врз создавањето на целосната претстава што јавноста ја стекнува за библиотеката.

Јавните библиотеки како субјект основан од државата се наоѓаат во процес на трансформација и менување на главната улога во секојдневниот живот на заедницата. Остварување нова визија и насока којашто ја одредува основната цел во работењето на јавните библиотеки, согласно со новите трендови во библиотекарскиот менаџмент. Крајната цел на трансформацијата на јавните библиотеката е создавање „библиотека за иднината“.

### Користена литература:

Bowden, R. 1994. „Professional Responsibilities of Libraries and Information Workers“. *IFLA Journal*, 20.

Сечиќ, Д. 1998. *Информациски услуги во библиотека*. Скопје: Народна и универзитетска библиотека „Св. Климент Охридски“.

Staiger, R.C. 1973. „За читањето и улогата на библиотеките во неговото промовирање“. *Roads to Reading*. Paris: UNESCO.

<sup>18</sup>Годишен Извештај за работата и активностите на НУУБ „Гоце Делчев“, Штип за 2012 година, бр. 01-30/1.

*Годишен извештај за работата и активностите на НУУБ „Гоце Делчев“, Штип за 2012 година, бр. 01-30/1.*

**Abstract**

With the automation of libraries from the Republic of Macedonia and the creation of the library-information system, the information of the library funds in Macedonia is unified with the information and electronic documents from the databases from any server in the system. With the mediation of the developed services in the system, the library-information system of Macedonia has grown into a library without walls, whose funds are located on the Internet, while the library services are supported by Internet services. The system is built as a model of a distributive information system that is supported by a network of computers in the libraries and a server for common needs.

**Keywords:** public libraries, information centers, users, information, technology development.

## „Библиотеката како огледало на општеството“

(стручен труд)

м-р Елмедина Абдулахи, библиотекар

„Макс ван дер Штул“ ЈИЕУ – Тетово

Е-пошта: [e.abdullai@seeu.edu.mk](mailto:e.abdullai@seeu.edu.mk)

### Апстракт

Во овој труд се анализира колективното, институционалното и индивидуалното влијание на развојниот процес на едно општество и улогата на библиотеката како важен показател на процесот. Навиката за читање и начинот на функционирање на библиотеките имаат директно влијание во нивото на образованоста во општеството, додека степенот на образованоста имаат директно влијание во културниот развој и унапредување на општеството. Според истражувањето, видлива е поврзаноста помеѓу поединецот, семејството, образовниот систем, библиотеката и општеството, поради што заклучуваме дека за развој на општеството треба да има истовремено промени кај сите субјекти. За една од најважните препораки се смета влијанието на библиотеката со промовирање на читањето како задоволство, а не како должност.

**Клучни зборови: библиотека, општество, корисници на библиотеки, навика за читање, семејна писменост**

### Цели на студијата

Поврзаност помеѓу библиотеката и општеството; Улогата на библиотеката во поддршката и обликувањето на општеството; Показатели коишто влијаат врз зголемувањето на бројот на корисници на библиотеката; Препораки.

### Методологија на истражување

При истражувањето се употребени методите соодветни за постигнување резултати коишто ја одразуваат реалната состојба во нашето општество. **Анкетирани** се 60 студенти коишто редовно ја користат библиотеката „Макс ван дер Штул“ и истовремено се анкетирани и посетители, ученици од средното и основното училиште. **Интервјуто** е направено со по пет студенти, наставници и родители со истите прашања за сите категории и за две карактеристични случаи од интервјуто се направени **студии на случајот**. Во истражувањето има дел на **компаративен метод** и дел на **анализа на содржината**.

### Хипотези

Главната хипотеза на истражувањето е: Општеството има директно влијание врз навиките за читање.

Помошните хипотези на истражувањето се: Влијание на информатичните технологии; Влијание на домашната писменост или средина; Влијание на наставните програми; Влијание на социо-економското ниво; Лубопитноста за читање.



### Резултати од истражувањето

Во анкетата беа поставени 13 прашања, на вкупно 60 студенти коишто редовно ја посетуваат универзитетската библиотека, од кои 57% од машки пол и 43% од женски пол, иако има впечаток дека поредовни корисници во библиотеката се читателките за разлика од читателите. Студентите беа од различни факултетски насоки од кои најмногу учествувале студенти од Правниот факултет при ЈИЕУ. Речиси сите анкетирани студенти одговориле позитивно на прашањата за тоа колку се задоволни од услугите коишто ги нуди библиотеката и истовремено голем број студенти имаат мислење дека понудените услуги играат значајна улога во професионалниот развој на студентот. Претпочитан јазик за читање на студентите е мајчиниот јазик со мала разлика од англискиот јазик. Солиден број од анкетираниите студенти најмногу читале книги во текот на студиите во однос на претходното образование.

Фактот дека 68% од студентите кои редовно ја посетуваат библиотеката имаат родители кои читаат дома, јасно го потврдува големото влијание на домашната писменост и визуелната едукација на децата од страна на општеството, односно семејството.

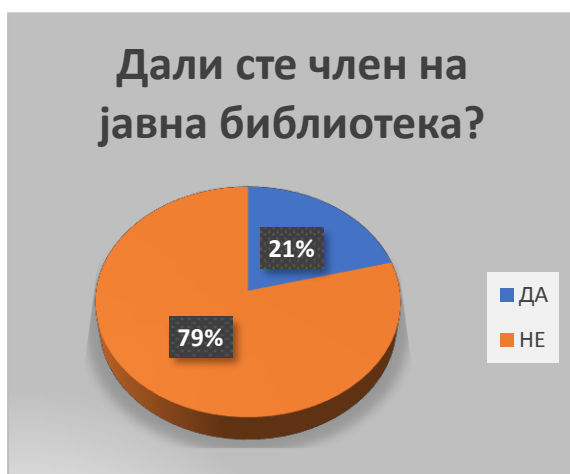
Во текот на истражувањето, при еднодневна посета на библиотеката на „Макс ван дер Штул“ беше анкетирани мешана група ученици од основното училиште од с. Нераште и од Штип, од кои ниеден ученик не одговори позитивно дека нивните родители им читале или воопшто читаат книги дома. Исто така, од вкупно анкетирани 35 ученици, само симболичен дел посетуваат редовно школски и јавни библиотеки.



Слика I. графичка презентација на користење на библиотеката



Слика II. графичка презентација на членство во јавни библиотеки



Слика III. графичка презентација на навиката за читање на родителите



Слика IV. графичка презентација на навиката за читање на родителите

„Дали сте член на јавната библиотека?“ беше едно од прашањата на анкетниот лист каде што 79% одговориле со „не“, истите студенти од кои 56% дневно ја посетуваат нашата библиотека. Во овој случај констатираме дека библиотеката на „Макс ван дер Штул“ на

своите корисници им ги нуди потребните услуги, но истовремено констатираме дека како општество не му ја даваме потребната вредност на користењето на библиотеките како многу важен сегмент за квалитетно образование.

Во текот на истражувањето имаше и студија на случај каде што јасно се гледа дека и прекумерното инсистирање на родителите има негативно влијание врз навиката за читање. Имаме два карактеристични примерока коишто треба да се наведат, и тоа:

- семејство кое прекумерно посветува внимание на образованието на децата и како резултат на тоа, децата иако се успешни, не се во состојба сами да се снаоѓаат и да се подготват за понатамошно школување, и

- семејство во кое еден родител прекумерно се ангажира при своето професионално истражување и не одвојува време за другите активности во семејството, што подоцна негативно се одразува на навиката, односно потребата за читање и студирање на децата.



Слика V. Подарок од дете за родител кој завршил магистерски студии

Во компаративниот дел на истражувањето за улогата на библиотечното дејство врз развојот на општеството, како пример е земена Финска како лидер во успешното образование и Косово како пример за балканскиот менталитет.

Библиотеките имаат влијание врз општеството преку поттикнување еднакви можности за учење и образование, истражување и иновации, култура и рекреација за сите. Силни библиотеки се оние кои имаат соодветен капацитет за задоволување на потребите и за информирање на нивните кориснички заедници. Силните општества се состојат од образовани граѓани кои активно учествуваат во животот на нивната заедница и општество. Клуч за силните библиотеки и силните општества е демократскиот идеал – слободата на пристап до информации за сите (Финска).<sup>19</sup>

Временскиот период на студијата направена за косовските библиотеки вклучува периоди по 1945 до денес, како пример на начин на функционирање на библиотеките во авторитарните и посткомунистичките земји. Општо, во студијата се разгледуваат тенденциите на државниот апарат да имаат контрола над библиотеката во земја со политички турбуленции како што е Косово, како предуслов за благосостојбата на политичкиот систем. Беше презентирана строга контрола врз библиотеките во овој дел од Европа, до крајот на

<sup>19</sup>Sipilä, S. (2015). STRONG LIBRARIES, STRONG SOCIETIES. *El Profesional De La Información*, 24(2), 95-101. doi:10.3145/epi.2015.mar.02

комунизмот, бидејќи библиотеките се сметаат за алатка од суштинска важност за зајакнување или спречување на ширењето на политичките идеи. Во делот презентираан во оваа студија се обидуваме да докажеме дека на речиси целото комунистичко подрачје фокусот беше ставен на контрола на библиотеките и литературата во идеолошката димензија, додека во случајот со Косово се покажува дека националната димензија е паралелна со идеолошката, а во некои периоди дури и преовладуваше над неа (Косово).<sup>20</sup>

По компаративната анализа на истражувањата направени во две различни европски земји за библиотеките и нивните цели, имаме силен доказ дека е многу важен пристапот на институциите врз библиотеката исто како што е од голема важност улогата на библиотеката во образованието и во воспоставувањето на здраво општество.

Во текот на испитувањето се направени интервјуа со родители, наставници и студенти, каде што дојдовме до интересни слични одговори. На прашањето: „Дали доволно читаат младите?“, добивме едногласен негативен одговор од сите кои учествуваа во испитувањето. За факторите коишто предизвикуваат слабеење на интересот за читање имаше различни мислења:

Родители:

- Технологија (социјални медиуми);
- Наставна програма;
- Навика за читање.

Наставници:

- Технологија (социјални медиуми);
- Навика за читање;
- Наставна програма.

Студенти:

- Вредности;
- Навика за читање;
- Технологија (социјални медиуми).

Дебатата за социјалната употреба на мобилниот телефон е збогатена со голема количина на информации и размислување за тоа како овој инструмент создава модифицирани меѓучовечки односи, промени на улогите во семејството, повторно ги дефинира границите на комуникациските можности, им припишува ново функционирање на институциите како што се училиштата, со еден збор, како употребата на мобилниот телефон длабоко го промени општеството<sup>21</sup>. За едно сите интервјуирани се согласуваат, а тоа се наглите промени во општеството како резултат на воведувањето на технологијата во секојдневниот живот.

### Заклучоци

Сите собрани факти овозможуваат да се заклучи дека во нашето општество навиката за читање не е доволно изразена, или речиси е минимална. Имајќи предвид дека во традиционалните општества промените доаѓаат тешко и бавно, сигурно е дека за да се смени навиката за читање кај децата не е доволно само ангажирање на семејството или промена на образовниот систем, туку е малку покомлексна ситуација каде што треба да се вклучат сите институции заедно, т.е. целото општество. Воедно, читањето продолжува да игра клучна

<sup>20</sup>Berisha, I. (2018). BOOKS, LIBRARY, SOCIETY: KOSOVO CASE. *Vizione*, (29), 73-80.

<sup>21</sup>Fortunati, L. (2002). THE MOBILE PHONE: TOWARDS NEW CATEGORIES AND SOCIAL RELATIONS. *Information, Communication & Society*, 5(4), 513.

улога не само во процесот на образование, туку и во личниот развој во текот на животот на луѓето, а со тоа и во развојот на целото општество.

**Препораки за начинот на функционирање на библиотеките:** „Читањето не треба да им се предава на децата како работа или должност. Треба да им се понуди како скапоцен подарок.“ (Кејт Дикамило)

**Препораки за семејствата:** „Еден од најголемите подароци што возрасните можат да им го дадат на своите потомци и на нивното општество е да читаат за децата.“ (Карл Саган)

**Препораки за општеството:** „Откако ќе научите да читате, ќе бидете вечно слободни.“ (Фредерик Даглас)

### **Библиографија:**

Sipilä, S. 2015. „Strong Libraries, Strong Societies“. *El Profesional De La Información*, 24(2), 95-101. doi:10.3145/epi.2015.mar.02

Berisha, I. 2018. „Books, Library, Society: Kosovo Case“. *Vizione*. (29). 73-80.

Fortunati, L. 2002. „The Mobile Phone: Towards New Categories And Social Relations“. *Information, Communication & Society*. 5(4), 513.

Muhammad, A. [Mikkonen](#), T. Pinjamaa, N. 2014. *How Will Digital Media Impact Education?*. 141-159.

Evans, W. Baker, David. 2011. *Libraries and Society: Role, Responsibility and Future in an Age of Change*.

### **Abstract:**

This paper analyzes the collective, institutional and individual influences of the development process of a society and the role of the library as an important indicator of the process. The habit of reading and the way of libraries functioning have a direct influence on the level of education in the society, while the level of education has a direct influence on the cultural development and advancement of the society. According to the research, the correlation between the individual, the family, the educational system, the library, and the society is visible, which is why we conclude that the development of the society should have simultaneous changes in all subjects. One of the most important recommendations is considered the influence of the library by promoting reading as a pleasure, and not as a duty.

**Key words:** library, society, library users, reading habit, family literacy environment

## Библиотеките и предизвиците на дигиталната доба

(стручен труд)

**Гордана Пешевска**, библиотекар-советник

НУУБ „Св.Климент Охридски“ –  
Битола

Е-пошта: [gordana.peshevska@yahoo.com](mailto:gordana.peshevska@yahoo.com)

Тел.: 047/242-560; Моб. тел.: 075/311-800

### Апстракт

По долги векови чување и складирање на знаењата од најразновидните области на човечкиот дух, денешните библиотеки отвораат нови хоризонти. Дигитализацијата претставува пат кон создавање универзална виртуелна библиотека, којашто ќе ги обедини целокупните научни сознанија и притоа ќе ги искористи сите предности на современите технологии. Таквата електронска библиотека, збогатена со мултимедијални содржини (користење слики, звук и видео) на корисниците ширум светот користејќи го интернетот би можела да им понуди моментален пристап до главните дела на светското и научното културно наследство.

Амбицијата на човештвото да создаде „*bibliotheca universalis*“, сеопфатна ризница на знаења со која би се систематизирало и би се собрало сето знаење на светот, полека се остварува, благодарение на примената на компјутерската техника и процесите на дигитализацијата.

**Клучни зборови:** библиотека, дигитализација, знаење, истражување

Новата дигитална доба располага со огромни ресурси за промоција на највисоките цивилизациски вредности. Со зголемувањето на предностите на информациските технологии, дојде и до промена на улогата на библиотеките. Библиотеките се сретнаа со нови предизвици, побарувања и очекувања и се принудени да ги менуваат своите услуги и производи за да им излезат во пресрет на корисниците за да ги задоволат нивните потреби за информации.

Традиционалните библиотеки сè уште работат со големи, печатени материјали коишто се скапи и груби, но корисниците веќе не се задоволуваат само со печатени материјали. Тие имаат потреба да ги заменат печатените информации со подинамични електронски извори. Побарувачката за дигитални информации е сè поголема.

Светот се стреми кон средина во која дигиталната информација во голем дел ќе ја замени потребата од печатени информации. Постоенето на библиотеката не зависи од физичката форма на документите. Нејзината мисија е да ги поврзе минатото со сегашноста и да помогне да се формира иднината со зачувување на записите на човечката култура. Мисијата ќе биде непроменета, без оглед во каква форма се информациите. Со вклучувањето

на информациските технологии во библиотеците, придобивка имаат и корисниците и библиотеците.

За библиотеците да се трансформираат од традиционален библиотечен систем и пасивно складирање на човечкото знаење и искуство во динамичен информациски центар, секако мошне значајна улога има токму дигитализацијата на библиотечниот материјал.

Традиционалните библиотеки се установи во кои се собира, по определени правила се обработува, се чува библиотечниот материјал и им се дава на користење на читателите. Традиционалните библиотеки се карактеризираат со: печатени колекции, индивидуалните објекти коишто не се директно поврзани еден со друг, ограничен пристап и централизиран менаџмент, еднострана интеракција и слободен и универзален пристап.

Дигиталните библиотеки се разликуваат од традиционалните библиотеки во повеќе сегменти. Дигитална библиотека е библиотека во која колекциите се зачувани во дигитален формат, наспроти печатените, микрофилмот и сл., и се достапни преку компјутер. Содржините можат да бидат зачувани локално или да бидат пристапни од далечина.

Федерацијата на дигитални библиотеки ја дефинира дигиталната библиотека како организација што обезбедува извори, вклучувајќи и специјализиран кадар и структура, нуди интелектуален пристап, толкува, дистрибуира, зачувува и обезбедува чување и долготрајност на дигиталните колекции за да бидат достапни за читање на одредена територија.

Во последните дваесет и пет години во нашата земја, новите технологии овозможуваат преод од традиционалните каталози кон електронскиот јавно достапен каталог (ОРАС), преку кој корисниците од која било точка на земјината топка поврзана на интернет можат да ги пребаруваат каталозите, т.е. базите на податоци на фондот што го поседува библиотеката. Библиотеците, пак, со дигитализација на сопствените книги и периодиката, самите стануваат производители на бази на податоци, коишто им ги нудат на своите корисници. Истовремено тие на своите корисници можат да им понудат и други бази на податоци со претходна претплата на тие бази на податоци.

Примарната цел на процесот на дигитализација е зачувување на вредните делови на фондот (стар раритетен фонд, ракописи и сл.), коишто библиотеката ги поседува во еден примерок. Дигитализацијата треба да ги реши таквите проблеми со правење дигитални копии (на оптички медиуми, веб-сервери итн.). На тој начин корисниците ќе имаат некаков пристап до таа граѓа. Некои делови од фондот (архивски примерок, роднокрајно одделение и сл.) се од затворен тип, односно корисникот не може таа граѓа да ја зајми и со дигитализација на тој фонд се овозможува достапност на таа граѓа до корисниците.

Трендот на креирање дигитални библиотеки во светот се огледува во напорите на информациските стручњаци со употреба на новите технологии да го заинтересираат и да го освојат интернет-пазарот со своите колекции. Времето на комуникации на далечина станува наше секојдневие. Новите технологии доведоа до сознание дека сегашното дигитално опкружување, како што се интернетот и разните друштвени мрежи, им станаа опасна конкуренција на библиотеците. За да си ја осигурат својата иднина, библиотеците во 21. век мораат да се приспособат на новите технологии. Библиотекарите треба да бидат упатени и да ги познаваат новите технологии и тоа многу зависи од нивните знаења од областа на информатичката наука, односно во иднина образованието на библиотекарите ќе се движи во правец на информатичките науки.

Библиотеците, сеедно дали се работи за научни или јавни библиотеки, стануваат сè поважни. Во исто време заради процесот на дигитализација стојат и пред нови искушенија. Дигитализацијата во универзитетските библиотеки се концентрира на осигурување и трајно

зачувување на знаењето. Дигиталната технологија отвора нова перспектива. „Ворлдвајд веб“ содржи милиони веб-страници, а интернетот стана пазар отворен за истражување, подучување, изразување и соопштување информации. Библиотеките и архивите се примарни даватели на информации во општеството и тие всушност беа првите корисници на новата дигитална технологија во поглед на управувањето со каталогизацијата и обработката, а подоцна во смисла на давање информации за своите фондови на „www“ заедницата.

Последните десет години неколку библиотеки во РМ започнаа со процесот на дигитализација на книжната граѓа. Креирањето на дигиталните колекции неминовно води и до креирање дигитална библиотека, бидејќи ако само ја чуваме дигиталната граѓа, а не ја направиме достапна до корисниците, тогаш таа не е потполно искористена. Во прв ред се избира граѓа којашто е во јавна сопственост и не подлежи на авторски права (стара раритетна граѓа). Изборот на софтвер се решава во склад со можностите. Дигитализација на аналогниот библиотечен материјал се врши заради негова поширока употреба, се овозможува достапност на интернет и овозможување полесен пристап на корисниците до содржините на книжниот фонд со кој располага библиотеката, се овозможува полесен пристап на корисниците до специјалните збирки, долгорочна заштита на дигиталното книжевно наследство, притоа се развива база за долгорочно чување и се врши обработка и менаџирање на дигитализираните содржини.

Најважен сегмент во процесот на дигитализацијата е одржувањето на дигиталната граѓа. Со развојот на информациско-комуникациската технологија, читливоста на граѓата за неколку години може да биде под знак прашалник, затоа треба да се работи на одржување на електронската граѓа (метаподатоците се добро решение за долгорочна заштита и пристап до дигиталната граѓа, бидејќи тие мигрираат од еден формат во друг, па на тој начин се одржуваат). Дигиталните библиотеки се обидуваат да обезбедат брз пристап до дигитализираните информации во секое време и од секое место.

Независно од тоа колку ќе трае овој процес, важно е да сфатиме дека дигитализацијата е само почеток и дека постојано мораме да бидеме во тек со новите технологии, мораме да го задржиме чекорот, посебно што во нашите библиотеки и аналогниот облик е сè уште незавршен процес.

Во време на технолошка и информатичка доминација во сите области на животот се нудат и можности за бесплатно академско образование преку интернет. Тоа е една од најважните иновации во образованието во последните 200 години. Сè што е потребно за следење на овие курсеви се компјутер, интернет и малку слободно време. Со интернет-колеџ не постојат географски граници за да ве спречат во добивањето на степенот на образование што го сакате. Не е важно каде живеете, доколку имате сигурна интернет-поврзаност, можете да пристапите до материјалите и задачите. Ова отвора цел еден нов свет на искуства за учење и можности за образование за возрасни ученици, особено оние кои живеат во руралните области. Размената на знаења искусствено и мотивирачки делуваат врз учесниците и нивната понатамошна работа. Придобивките од курсот, дали се тоа во теорија или практика, се идеите за подобрување на односот на контекстот на глобалноста кон локалните потреби, на образованието и неговата содржина и методологија. Доживотното учење е императив на новата доба. Целта на универзитетските библиотеки е преку давањето библиотечни услуги да ги олеснат и да помогнат во научните истражувања и научните трудови на студентите, постдипломците и научниците.

Заради брзината со која денес се произведуваат информациите, библиотеките се фаќаат во костец со времето за да можат да ги соберат и да ги обработат сите нови научни



документи и публикации. Научниците денес често ги објавуваат резултатите од своите истражувања во електронски формат како основен формат за размена на информации.

Овие трендови неминовно ги променија и библиотеките, принудувајќи ги да се трансформираат од традиционални во модерни дигитални библиотеки, а библиотекарите во информациски специјалисти. Денес се избегнуваат традиционалните начини на публикување на научните резултати во научни списанија во хартиена форма и по електронски пат почнаа да се разменуваат огромни количини истражувачки податоци.

За потребите на новите модерни дигитални мултифункционални библиотеки потребно е библиотекарите да поминат низ различни видови обуки. Библиотекарите треба да нудат нови услуги за подобрување на информациската писменост на своите корисници, како тие поефикасно да пристапат и да пребаруваат низ базите на податоци и како најлесно да ги пронаоѓаат потребните информации во морето од електронски книги и списанија. Дигиталната револуција во библиотекарството доведе до зголемено користење на електронските ресурси, а со тоа придонесе и библиотеките повеќе да се доживуваат како активни центри за користење различни извори на информации, а помалку како магацини за чување книги и периодични публикации.

#### **Користена литература:**

- Вранеш, А., Марковиќ, Јб. 2015. *Дигиталне библиотеке и дигитални архиви*. Београд.
- Aleksandrović, V. 2003. „Digitalizacija građe posebnih fondova Narodne biblioteke Srbije“. *Glasnik NBS*, br. 1. 107-119.
- Nikolova, M. 2008. „Digitalizacija arhivske građe kao vid zaštite kulturne baštine sa posebnim osvrtom na arhivsku građu u Pedagoškom muzeju u Beogradu“. *Trieste*, 187-192.
- Pejanović, P., Brković, M. 2010. „Biblioteka u naučnom radu“. *Letopis naučnih trudova*, 34, br. I. 5-22.
- Puljek-Bubić, N., Bogučanin, F., *Izazovi digitalizacije: kreiranje digitalne biblioteke i očuvanja digitalne građe*.
- Stančić, H. 2009. *Digitalizacija*. Zagreb: Zavod za informacijske studije.
- Trifunović, B. 2008. „Glas Biblioteke“. Čačak. 75-76.

#### **Abstract:**

After centuries of storage and storage of knowledge from the most diverse areas of the human spirit, today's libraries are opening new horizons. Digitization is the way to creating a universal virtual library that would integrate all the scientific knowledge and take full advantage of modern technologies. One such electronic library, enriched with multimedia content (using images, sound and video clips), could offer users around the world, through the Internet, the current access to the main parts of the world's and scientific cultural heritage.

The ambitions of mankind to create a universal library, a comprehensive treasure trove of knowledge that would be systematized and accumulated all the knowledge of the world, are slowly realized thanks to the use of computers and the processes of digitization.

**Key words:** library, digitization, creativity, knowledge.

## Влијанието на образованието и чувствата за успешна комуникација

(стручен труд)

**Ленче Т. Андоновска**, библиотекар-советник

НУУБ „Св. Климент Охридски“ – Битола

Е-пошта: lence.andonovska@yahoo.com

Тел.: 047/522-140; Моб. тел.:

075/963-554

ул. „Дарвинова“ бр. 8, Битола

### Апстракт

Денес, современиот свет го прифаќа и го нагласува сознанието дека развојните компоненти на еден општествен систем во целост произлегуваат од современите достигнувања на полето на науката и техниката. Овој развоен тренд придонесува за подигнување на квалитетот на животот, а во тој контекст и за грижата што ја покажува една земја кон својот надарен и креативен потенцијал. Посочените атрибути во најширок спектар го определуваат нивото и динамиката на човековиот прогрес и неговата квалитативна општествена димензија. Потребата за инвестирање во творечката креативност на надарениот ученик, во образовниот сегмент во Република Македонија, станува императивна задача на сите чинители, што се дел од фундаменталниот образовен систем.

**Клучни зборови:** образование, чувства, комуникација

Образовните системи во светот се разликуваат според различните форми, методи што се користат, начинот на остварување на поставените цели и други елементи. Современите тенденции и движења во системите на образование во светот постојано прават промени во наставниот процес, приспособувајќи го кон современиот начин на живеење на луѓето и развојот на технологијата. Во таа смисла, постојано се јавуваат современи модели за совладување содржини со концепции врзани за развивање различни способности и вештини кај оние што учат. Посебно значајно е потенцирањето на развивањето на повисоките мисловни процеси, коишто овозможуваат поуспешно совладување на содржините.

Образованието и воспитувањето се значајни фактори во процесот на едукација на младите луѓе. Училиштето не само што им помага во формирањето на карактерот, туку им помага да пораснат со сите вредности без кои не евозможен духовниот развој на поединецот, па ни општествениот суштински напредок. Денешната цивилизација е резултат на човековата креативност, па тие разбирања, објаснувања и истражување на креативноста треба да бидат централна тема на општествените и хуманитарните науки. Воспитувањето и образованието се два поврзани процеси на континуирана социјализација. Секој од нив опфаќа по еден комплекс на елементи од општествената култура, особено од општествената

свест. Образованието е дел од воспитувањето, еден специјализиран начин на воспитување, што на институционализиран начин пренесува врз младата генерација определен обем на знаења, вештини и други систематизирани искуства низ постојана комуникација и интеракција. Затоа, активната комуникација треба да биде предмет за усовршување во текот на професионалниот развој на еден човек. Потребата од двонасочна комуникација е неопходна во секојдневниот и во професионалниот живот. Многу често ефектот на тоа што сме го направиле или на тоа што го знаеме зависи од начинот на кој ќе го кажеме, од впечатокот којшто ќе го оставиме кај другите со вербалното и невербалното комуницирање. Сакајќи или не сакајќи, постојано општине со окружувањето, но и окружувањето општи со нас. Тоа е непрекината интеракција, постојан причинско-последичен однос. Колку сме успешни, многу зависи токму од нашите способности за современо комуницирање, затоа што современиот начин на живеење и брзите транзитивни промени бараат постојано приспособување на процесите, системите, знаењата, однесувањето и постигнувањата. Сите ние имаме потреба за нови и различни решенија во нашите животи и со радост и оптимизам треба да го претвориме нашето секојдневие во вистинска креација. Информацијата е содржина на она што се разменува со надворешниот свет, а размената е комуникација. Односно, информацијата преку процесот на комуникација од вредност за себе станува вредност за другите и се појавува таканаречена употребна вредност. Оттука и заклучокот дека информацијата се соопштува, односно одредена содржина изразена со говор, слика, знак се пренесува преку одредени канали, што значи се комуницира. Зборуваме за две категории коишто не можат една без друга. Информацијата ја исполнува својата цел и причината за своето постоење тогаш кога ќе се размени преку комуникациски канали. Не постои информација којашто нема да се размени, ниту комуникација без информација бидејќи не би имало што да се разменува. Информацијата е содржината и смислата на комуницирање бидејќи луѓето не ги поседуваат сите сознанија ниту, пак, им е достапно сè она што се наоѓа во свеста на секој поединец и затоа се нужно упатени еден на друг, да соработуваат, да разменуваат сознанија и искуства. Комуникацискиот процес е збир на променливи елементи и за нивните меѓусебни односи се потребни богато искуство и вештина. Согледувајќи го сето ова, со право може да се каже дека комуникацијата е оној пресуден чинител од кој зависи вкупниот позитивен ефект.

Во формирањето на особините на човекот, од најмала до најдлабока возраст, големо влијание имаат и чувствата. Зборот чувство во средините каде што престојуваат деца и каде што престојуваат младите и возрасните, многу често се употребува во говорната комуникација. Освен тоа, овој збор често се употребува во пишувањето на делата наменети за деца и за другите возрасти. Позитивните чувства се одликуваат со позитивни црти на личноста: храброст, стабилност, сигурност, попуштање, толеранција, примање критика, подготвеност за признавање и поправање на сопствените грешки, укажување на грешките на другите, простување, сочувствување, одговорност, исполнетост, искреност, отвореност и др. Негативните чувства коишто се спротивни на позитивните се изразуваат како искривена претстава за сопствената неспособност и несигурност во споредувањето со другите личности. Кај таквите личности лесно се формираат комплекси на помала вредност во споредба со она што објективно го имаат. Несигурната личност смета дека не е способна да ги решава проблемите што според возраста и според способностите може да ги решава. Оние кои се многу несигурни се повлекуваат во свој свет. Несигурноста ја блокира активноста и интелектуалните процеси. Од точката на крајна сигурност, сигурното однесување во различни ситуации или поради различни влијанија се случува движење кон помала или поголема несигурност којашто секогаш е еластична флексибилна. Истото се однесува и на

точката на крајна несигурност. Има личности кои под влијание на различни причини стануваат крајно несигурни и доколку на нив не почнат да влијаат некои надворешни мотивирачки позитивни сили, несигурноста долго време останува на таа точка и чувството на несигурност толку многу се зацврстува што субјектот се навикнува да ја поднесува својата несигурност, а потоа се убедува себеси дека не го бидува за ништо, што е причина за неговото социјално и ментално пропаѓање. Значењето на проблемот за влијанието на чувствата врз севкупниот живот, состојба и работа на човекот е премногу големо и затоа се потребни сеопфатни и темелни проучувања коишто ќе дадат вредни заклучоци и насоки за да го водат секој субјект кон излезните решенија за да си го расчистува патот по кој треба да чекори секогаш и секаде.

Во професионалниот живот и развој, човекот е во постојан процес на комуникација со окружувањето и со самиот себе, што влијае на неговата професионална кариера. Науката постојано прави обиди да ја унапреди современата, двонасочна комуникација нудејќи различни модели, методи, пристапи коишто личноста треба да ги прифати и да ги примени во зависност од сопствените афинитети и можности. Една од професиите во кои комуникацијата е примарен просец е наставата. Постојаната интеракција со учениците, родителите, колегите и окружувањето се остварува со активна комуникација од која зависи успехот на крајниот продукт, квалитетот на стекнатите знаења, умеења, вештини, способности, ставови и сите други вредности што човекот (ученикот) треба да ги има на крајот од едукативниот процес. Можноста за комуникација и за рамена на идеи, речиси низ целиот свет придонесува фактографското знаење брзо да ја губи својата актуелност, а да станува вредно само ако може да се примени практично, креативно и критички. Со зголеменото ширење на демократијата во светот, којшто станува сè покомплексен, сè повеќе станува очигледна потребата младите луѓе да се оспособат за живот во услови на брзи промени и на експанзија на информации. Денес, повеќе од кога и да е, на младата генерација ѝ е неопходна способност за решавање проблеми, за критичко преиспитување на околностите, за одмерување на алтернативните решенија и за донесување обмислени одлуки.

Денес, сè повеќе во училиштата во Република Македонија се афирмираат одредени принципи коишто во извесна мера го коригираат традиционално доминантниот стил на наставната практика – фронтална работа со учениците. Во последно време, многу често се артикулира констатацијата дека живееме во време на интензивни промени во општествената сфера, каде што е интегрирана образовната парадигма. Во контекст на таа суштествена парадигма ќе го цитирам ставот на психологот Ф. Лутанс, кој смета дека треба да се променат правилата и начинот на однесување во образовната средина, во сосема нови граници на размислување и делување. Кога овие научни согледувања би се приспособиле на фокусот на интерес во овој труд, тоа би значело дека се чувствува потреба од промена во идеологијата на погледите, однесувањето и третманот на надарените ученици. Со позитивните промени во образованието, се менува и функцијата на библиотеките и сè повеќе тие прераснуваат во библиотечен, информативен и мултимедијален центар. Современата библиотека на суптилен начин ја обединува традицијата и современоста, претставувајќи врска на временската вертикала, бидејќи таа ги следи најновите образовни и информациски потреби на своите корисници.

Користена литература: Андоновски, А., Петровски, П., Бошевски М. 1986. „Минимум стандарди за училишните библиотечно-информативни центри во СР. Македонија“.

*Библиотекарство: зборник на материјали.* Скопје: Народна и Универзитетска библиотека „Климент Охридски“.

Кеонг, Ј.К. 2010. *Бидете креативни.* Скопје.

Гогоска, Л. (уред.). 2016. *Воспитни крстопати: педагошка ревија со стручно популарен карактер.* Скопје. Гацова, С. 2010. *Книжевност и дискурсите на моќта: компаративни паралели: магистерски труд.* Скопје.

„Демократијата и младите“. *Детски парламент на Македонија.* Скопје 1999. *Knowledge, International Journal Scientific and applicative papers.* 2015.

Јаневска, В. [и др.]. 2013. *Креативен пристап во наставата, прирачник за наставници кои развиваат критичко мислење кај учениците.* Скопје. Панзова, В. 2003. *Науката како занает.* Скопје: Филозофски факултет. *Спектар* (меѓународно списание за литература и наука). Скопје. 2010. Стаменковски, А. 2006. *Деловно комуницирање.* Скопје.

### **Abstract**

Today, the contemporary world accepts and emphasizes the acknowledgement that the evolutionary components of social system are completely determined by the contemporary developments in the field of science and technology. This development trend is aimed towards raising the quality of life, and in this context towards the care that one country dedicates to its gifted and creative potential. The above mentioned attributes determines the level and dynamics of human progress and its qualitative social dimension in its widest range. The need for investment in the creative writing in a gifted student in the educational segment in Republic of Macedonia becomes an imperative task for all stakeholders included in the fundamental educational system.

**Key words:** education, feelings, communication.

## Ефективна комуникација во библиотеките

(Стручен труд)

**м-р Розита Петринска-Лабудовиќ**, виш библиотекар  
Библиотека на Факултетот за електротехника и информациски технологии и  
Машинскиот факултет, Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ во Скопје  
(Ул. „*Пуѓер Бошковиќ*“ бр. 18, 1000 Скопје; тел. 02/3099-187,  
*e-nouma: rozitape@feit.ukim.edu.mk*)

### Апстракт

Најопшто земено, комуникацијата претставува сложен процес на разбирање и споделување на значење. Од квалитетот на комуникациите на една библиотека зависи и нејзината успешност како организација – ефективноста на комуникацијата во рамките на библиотеката (внатрешна комуникација) и со нејзините корисници и заедницата (надворешна комуникација) е предуслов за доброто работење, а пак, квалитетот на комуникацијата најмногу зависи од компетенциите на библиотекарите. ИФЛА ја вбројува способноста за позитивно комуницирање со луѓето, корисниците и со колегите во основните вештини коишто треба да ги поседуваат библиотекарите, а речиси и да нема референтно тело од областа на библиотекарството коешто не ја истакнува важноста на комуникациските вештини. Овој труд го појаснува процесот на комуникација, ја разгледува комуникацијата од неколку аспекти, а посебно се осврнува на важноста на ефективната комуникација во библиотеките и комуникациските вештини на библиотекарите.

**Клучни зборови:** комуникација, библиотеки, ефективна комуникација, комуникациски вештини

### Вовед

Една од главните одлики на човекот е способноста за комуникација. Човекот отсекогаш комуницира, но со текот на еволуцијата, еволуирале и алатките за комуникација коишто ги користиме. Во времето на брзиот технолошки развој, ефективното комуницирање е предуслов за успешност и во приватниот живот, но и во организациите. Ефективната комуникација во организациите подразбира користење соодветни интерперсонални обрасци за размена на информации коишто ја подобруваат концептуализацијата на пораката на испраќачот. Кога примачот ќе ја разбере пораката на испраќачот токму како што испраќачот сакал таа да биде разбрана, имаме успешна комуникација.

Библиотеките се познати извори на информации и знаења, но за да опстојуваат и понатаму и за да работат успешно и во новите услови, тие мора да знаат многу добро да комуницираат и да одржуваат постојани контакти со сите субјекти вклучени и засегнати со нивната работа. Денес не е доволно само да се создадат добри збирки, да се осмислат добри услуги и програми, туку е потребно и за сето тоа добро да се известува. Имајќи предвид дека библиотекарите се во непосреден контакт со корисниците и дека тие се нејзините главни застапници пред заедницата којашто ја опслужуваат, неопходно е библиотекарите да поседуваат силни комуникациски вештини и знаења.

### Комуникацијата како процес

Комуникацијата (lat. *communicatio*: соопштување, разговор) претставува сложен процес на генерирање на значење преку испраќање и примање вербални и невербални симболи и знаци коишто се под влијание на различни контексти.<sup>22</sup> Може да се дефинира и како практика на кодирање информации преку звуци, симболи и дејствија за да им се пренесе таа информација на другите, којашто вклучува и декодирање на таа информација и нејзина интерпретација за да ѝ се даде значење<sup>23</sup> или, едноставно, како процес на разбирање и споделување на значење.<sup>24</sup>

Постојат повеќе поделби на комуникацијата, но главната поделба е на вербална и невербална. Во вербалната комуникација се користат гласот, говорот и јазикот како средство за комуницирање, додека невербалната комуникација ги опфаќа говорот на телото (изразот на лицето, гестикациите, контактот со очите, зацрвенувањето и сл.) и тонот на гласот. Комуникацијата лице в лице, односно непосредната, директната комуникација, за разлика од посредната, ги опфаќа и двата типа на комуникација и затоа се смета како најуспешен облик на комуницирање. И слушањето има многу важна улога во комуникацијата. Слушањето претставува интелектуален и емоционален процес со кој личноста која слуша ги вклучува сите свои потенцијали за да го сфати значењето на пораката. Активното слушање е процес во кој личноста зема активно учество, обидувајќи се да ги разбере фактите и чувствата коишто ги изразува соговорникот<sup>25</sup>.

Комуникологијата, како научна дисциплина која ги проучува комуникациските процеси и системи, во однос на опсегот разликува пет облици на комуникација: интраперсонална, интерперсонална, групна, јавна и масовна комуникација. *Интраперсоналната комуникација* е комуникацијата на една личност со самата себе. Таа вклучува разговор со самиот себе, имагинација и визуализација, потсетувања и меморија.<sup>26</sup> *Интерперсоналната комуникација* претставува процес на пренесување порака помеѓу две личности со цел да се создаде и да се пренесе заедничко/споделено значење и таа има три клучни компоненти: процес, размена на порака и споделено значење.<sup>27</sup> *Групната комуникација* подразбира три или повеќе личности (вообичаено од три до осум) кои меѓусебно комуницираат за да постигнат некоја заедничка цел. Членовите на групата користат вербални и невербални пораки за да создадат значење и да изградат меѓусебни врски<sup>28</sup>. *Јавната комуникација* се јавува кога една личност ѝ пренесува информација на публика. Фокусот во овој тип на комуникација е на испраќачот. Личноста во јавната

---

<sup>22</sup>Jones, R. G. (©2013). *Communication in the real world: An introduction to communication studies*. DOI: <http://open.lib.umn.edu/communication/> (2018-08-27)

<sup>23</sup>Paxons, P. (2010). *Mass communications and media studies: an introduction*. New York: The Continuum International Publishing Group, p. 2.

<sup>24</sup> Pearson, J. & Nelson, P. (2000). *An introduction to human communication: Understanding and sharing*. Boston: McGraw-Hill, p. 6.

<sup>25</sup>Bahtijarević-Šiber, F., Sikavica, P., & Pološki-Vokić, N. (2008). *Suvremeni menadžment*. Zagreb: Školska knjiga, str. 100.

<sup>26</sup>McLean, S. (2005). *The basics of interpersonal communication*. Boston, MA: Allyn & Bacon. In: *Business Communication for Success* (BCS). URL: <http://open.lib.umn.edu/businesscommunication/> (2018-08-27)

<sup>27</sup>West, R. & Turner, L. H. (2009). *Understanding interpersonal communication: Making choices in changing times*. 2<sup>nd</sup> Ed., Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning.

<sup>28</sup>Venditti, P. & McLean, S. (2015). *Exploring group communication*. FlatWorld. URL: [https://scholar.flatworldknowledge.com/books/8659/venditti\\_1\\_0-ch00about](https://scholar.flatworldknowledge.com/books/8659/venditti_1_0-ch00about) (2018-08-27)

комуникација пораките (до помала или поголема група на луѓе) може да ги пренесува вербално или во пишана форма. Говорникот или писателот можат и да постават прашање или, пак, да ја вклучат публиката во дискусијата, но динамиката на конверзацијата е различна од онаа на комуникацијата во група.<sup>29</sup> *Масовна комуникација* имаме кога се испраќаат пораки до огромна публика преку печатени или електронски медиуми. Всушност, масовната комуникација е комуникациски процес во кој пораките се шират јавно, посредно и еднонасочно, преку технички преносници до распрсната и анонимна публика.<sup>30</sup> Овој тип на комуникација го нема квалитетот на интерперсоналната комуникација со оглед на тоа што шансите за повратна информација се значително помали.

Самиот комуникациски циклус при вербална комуникација се состои од повеќе елементи:

- извор/испраќач – оној кој ја „произведува“ информацијата;
- порака – вербална или невербална содржина којашто се пренесува до примачот;
- кодирање – процес на трансформација на пораката во соодветна форма за да се сподели со другите, односно процес на претворање на мислите во комуникација;
- комуникациски канал – начин на пренесување на пораката;
- декодирање (толкување) – процес на точно и сигурно добивање на пораката, односно процес на претворање на комуникацијата во мисли;
- примател;
- повратна информација – порака пратена како одговор на други пораки;
- контекст на комуникација – ситуациони услови во кои се одвива комуникацијата, при што се земаат предвид и пречките од околината (бучава, шум).

Во науката се познати повеќе обиди за одредување модел на комуникацијата. Овие модели не се доволно сложени за да го опфатат сето она што се случува во една комуникациска средба, но помагаат за разгледување на различните чекори во процесот, со цел подобро да се разбере комуникацијата.<sup>31</sup> Моделите генерално се групираат околу три модели – линеарен (трансмисионен) модел, интеракциски модел и трансакциски модел. *Линеарниот модел* ја опишува комуникацијата како еднонасочен, линеарен процес во кој испраќачот ја кодира пораката и ја пренесува преку одреден канал до примачот, кој ја декодира. Преносот на пораката може да биде нарушен/попречен од бучава (пречки) од околината или, пак, семантичка бучава. Овој модел вообичаено е премногу едноставен за да ги претстави интеракциите лице в лице, но може да биде корисен за објаснување на комуникацијата преку компјутер. *Интерактивниот модел* на комуникација ја опишува комуникацијата како двонасочен процес во кој учесниците ги менуваат позициите на испраќач и примател и генерираат значење преку испраќање и примање повратни информации во физички и психолошки контексти. Овој модел ги опфаќа интеракциските аспекти на комуникацијата, но е под влијание на социјалните и културните контексти. *Трансакцискиот модел* на комуникација ја опишува комуникацијата како процес во кој комуникаторите генерираат социјална реалност во рамките на социјалните, релациските и културните контексти. Овој модел вклучува учесници кои се истовремено испраќачи и

<sup>29</sup>Venditti, P. & McLean, S. (2015).

<sup>30</sup>Komunikacija. (2017). *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. URL:<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32686> (2018-05-15)

<sup>31</sup>Jones, R. G. (©2013).



приемници и зема предвид како комуникацијата ја гради нашата реалност, односите и заедниците.<sup>32</sup>

Стручната литература ги опишува резултатите од процесот на комуникација како успешен или неуспешен. Неуспешен процес значи дека пораката е изгубена, не е примена, не е видена, била игнорирана или не е правилно разбрана<sup>33</sup>. Некои од пречките коишто можат да се јават во процесот на комуникација и да го направат процесот неуспешен се: бучава во околината, разлики во перцепција, брзање при донесување заклучоци, стереотипи, недостаток на знаење, недостаток на интерес, емоции, личност и тешкотии при изразувањето. Алатките коишто ги користиме за да се отстранат бариерите во ефективната / успешната комуникација се нарекуваат комуникациски вештини.

### **Комуникацијата во рамките на библиотеката**

Комуникацијата е важен организациски процес и зафаќа најголем дел од работното време (околу 80 %). Комуникацијата во библиотеката се дели и на **внатрешна (интерна) и надворешна (екстерна) комуникација**. Внатрешната комуникација претставува комуникација помеѓу вработените во библиотеката, додека надворешната комуникација е онаа којашто се одвива помеѓу библиотеката и нејзините корисници, односно другите организации и поединци.

Каналите за внатрешната комуникација му обезбедуваат на библиотечниот кадар информации коишто му се потребни успешно да си ја врши својата работа и ефективната внатрешна комуникација обезбедува подобри услуги и програми за корисниците. Комуникацијата во рамките на библиотеката мора подеднакво да се одвива и вертикално (во однос на органограмот, односно хиерархиската поставеност) – одоздола нагоре и одозгора надолу – и хоризонтално, помеѓу различните сектори и служби.

Надворешната комуникација е подеднакво важна за библиотеката. Преку ефективната комуникација со заедницата, библиотеката ги промовира своите услуги и информира за својата работа, а со тоа обезбедува нови корисници, задржувајќи ги постоечките. Квалитетот на услугите во библиотеките подразбира квалитетна комуникација со корисниците којашто се однесува на секојдневната комуникација во врска со библиотечната граѓа, но и на различни проекти во кои се вклучуваат корисниците на библиотечните производи и услуги<sup>34</sup>. Бидејќи комуникацијата со корисниците е малку послонна за време на одредени активности и настани во библиотеката, библиотекарите имаат можност да се информираат за корисниците, постоечките или потенцијалните, за време на воспоставувањето на контактот. Со уважувањето на мислењето на корисниците и добрата комуникација со нив, библиотеката ќе ги претвори корисниците во нејзини активни поддржувачи, а со тоа ќе добие добра репутација<sup>35</sup>.

---

<sup>32</sup> Ibid.

<sup>33</sup> Huizing, B. (2014). Lean library communication: Mind the customer. *European Scientific Journal*, 10(28), p. 3.

<sup>34</sup> Boras, I. (2017). *Komunikacija s korisnicima kao važan aspekt kvalitete knjižničnih usluga – primjer Sveučilišne knjižnice u Rijeci* (Diplomski rad). Rijeka: Odsjek za kroatistiku, Filozofski fakultet, Sveučilište u Rijeci, str. 1. URL: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/ffri%3A1080/datastream/PDF/view> (2018-08-27).

<sup>35</sup> Sabolović-Krajina, D. (2015). Inovativnost u knjižnicama – primjer prakse Knjižnice i čitaonice “Fran Galović” Koprivnica. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58(1/2), str. 305-319. U: Rihtarić, M (2016). *Strateški plan unapređenja usluga u narodnoj knjižnici na primjeru Knjižnice i čitaonice Gračac* (Diplomski

Комуникацијата во библиотеките може да биде формална и неформална, но без оглед на степенот на формалност, се користат различни алатки за комуницирање, па така таа се одвива преку непосреден контакт (разговори лице в лице), телефон, е-пошта, огласни табли, интранет, факсови, презентации, состаноци, семинари, видеоконференции, билтени, блогови и сл. Она што е значајно е библиотеката да определи кои методи и канали на комуникација се најефикасни за потребите на организацијата и при комуницирањето со своите корисници да ја имаат предвид структурата, односно групата на која тие ѝ припаѓаат и нивните преференции во однос на алатките за комуникација.

### **Комуникациски компетенции на библиотекарите потребни за ефективна комуникација со корисниците**

Темелни комуникациски вештини се вештините на пренесување на сопствените идеи и чувства на другите луѓе на начин на кој можат точно да ги разберат и вештините на слушање, набљудување на другите и разбирање на нивните пораки. Меѓународната федерација на библиотечни здруженија и институции (ИФЛА) меѓу основните вештини коишто треба да ги поседуваат библиотекарите ја вбројува токму способноста за позитивно комуницирање со луѓето, корисниците и колегите. Библиотекарите во текот на својата секојдневна работа се јавуваат и во улога на испраќач и во улога на примач на пораки и една од главните задачи на современиот библиотекар е да владее добро со комуникациските вештини, затоа што квалитетот на комуникацијата најмногу зависи и од компетенциите на библиотекарот.

Во однос на комуникацискиот стил, во библиотеките се препознаваат главни два стила на комуникација – авторитарна и демократска. Во авторитарната комуникација, библиотекарот е во надредена положба, додека во демократската имаме почитување на личноста, интересот и самостојноста на учесниците во комуникацијата, однос на рамноправност, развивање демократска култура во атмосфера на доверба, слободно изразување, искреност, срдечност, кооперативност.<sup>36</sup> Демократскиот стил на комуникација, познат и како симетрично-интерактивна комуникација, подразбира да му се даде на корисникот право на сопствено мислење, право да формира сопствени ставови, да има можност да се изрази и да може да изнесе критика<sup>37</sup>. Токму демократскиот стил е оној којшто задолжително треба да се практикува во библиотеките.

Во однос на стилот, подетално можеме да ги поделиме комуникациските стилови на *пасивен, асертивен, агресивен и пасивно-агресивен* стил на комуницирање. Агресивниот стил подразбира нападно, насилно, наметливо, односно непријателско однесување и личноста која го практикува овој стил сака да ги исполни своите барања на штета на другите. Пасивниот стил на комуницирање, односно однесување се одликува со отсуство на мотивација или амбиција. Кај пасивната личност постои чувство на несигурност, не се спротивставува и не го брани својот став. Таа ја прифаќа улогата на инфериорност, односно пониженост и пасивниот библиотекар е исто толку опасен колку и агресивниот. Личноста која има

---

rad). Zagreb: Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti, Filozofski fakultet, Sveučiliste u Zagrebu, str. 27.

<sup>36</sup> Škrobica, V. Komunikacija i komunikacijska tehnologija u školskoj knjižnici. *Strucni skup knjižnicara Splitsko-dalmatinske zupanije* 27.6.

URL: [http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Komunikacija\\_i\\_komunikacijska\\_tehnologija\\_u\\_%C5%A1kolskoj\\_knji%C5%BEnici\\_-\\_Vanja\\_%C5%A0krobica](http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Komunikacija_i_komunikacijska_tehnologija_u_%C5%A1kolskoj_knji%C5%BEnici_-_Vanja_%C5%A0krobica) (2018-08-27).

<sup>37</sup> Bognar, L. & M. Matijević. (2002). *Didaktika*. Zagreb: Školska knjiga.

асертивен стил јасно и отворено ги изразува своите мислења, ставови и желби, а своите цели настојува да ги оствари преку уважување на другите и без да оштети некого. Асертивноста значи одлучно, но не агресивно однесување. Пасивно-агресивниот стил, како мешавина од два стила, се одликува со прикриена агресија, игнорирање на другите, често користење иронија или сарказам со соговорниците, избегнување на обврските, опструирање на туѓите напори и заложби и сл.

Најсоодветниот стил за библиотекарите е асертивниот. Асертивниот библиотекар се одликува со позитивност, поседува самодоверба, се чувствува корисен во работата, но истовремено е критичен и има чувство на одговорност. Таквиот библиотекар добро се справува во конфликтна ситуација, не ја прекинува комуникацијата, подготвен е на компромис, користи вештини на преговарање, а подготвен е и да се извини. Тој не генерализира, туку има на ум дека секој корисник е посебен и специфичен. Асертивната личност е емпатична и е пријатен соговорник и токму затоа како профил одговара за библиотекар.

### **Заклучок**

Квалитетната комуникација, како интелектуален и емоционален процес којашто вклучува испраќање, прием и разбирање на пораката и повратен одговор, е основа за доброто работење на библиотеката. Комуникацијата во библиотеките може да се набљудува од различни аспекти, но во секој случај претставува еден важен процес при кој компетенциите на библиотекарот се од пресудно значење.

Корисниците го остваруваат својот прв контакт со библиотеката преку библиотекарите, што значи дека библиотекарите директно придонесуваат кон тоа дали корисникот ќе стекне позитивно или негативно искуство во однос на услугата и на библиотеката, без оглед на производот или услугата. Доколку искуството е позитивно, корисникот повторно ќе ги користи услугите на библиотеката и ќе стане нејзин промотор и поддржувач, но доколку искуството е негативно, голема е веројатноста дека библиотеката изгубила корисник. Затоа, особено е важно библиотечниот кадар кој работи со корисниците и е во непосреден контакт со нив да има добро развиени вештини на комуницирање. Библиотекарот мора да е добар комуникатор и неговите пораки не смеат да бидат погрешно протолкувани. За успешно работење со корисници, потребно е да има индивидуален пристап кон корисникот, да се труди да ги запознае неговите навики и интереси, како и да ги воочи неговите потреби. Пожелно е да поседува и вештини за преговарање, слушање, воспоставување контакти и решавање конфликти.<sup>38</sup> Добриот библиотекар користи различни средства за комуникација за да ги оствари своите и организациските цели и задачи.

### **Користена литература:**

Bahtijarević-Šiber, F., Sikavica, P., & Pološki-Vokić, N. 2008. *Suvremeni menadžment*. Zagreb: Školska knjiga.

Bognar, L. & Matijević, M. 2002. *Didaktika*. Zagreb: Školska knjiga.

---

<sup>38</sup>Horvat, A. (2012). Knjižnice u službi svoje zajednice. Bo J. Leščić (Ed.). *Knjižnica: komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova : 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica Zagreb, str. 21-23.

- Boras, I. 2017. *Komunikacija s korisnicima kao važan aspekt kvalitete knjižničnih usluga – primjer Sveučilišne knjižnice u Rijeci* (Diplomski rad). Rijeka: Odsjek za kroatistiku, Filozofski fakultet, Sveučilište u Rijeci. <https://zir.nsk.hr/islandora/object/ffri%3A1080/datastream/PDF/view>
- Business Communication for Success (BCS)*. University of Minnesota Libraries Publishing edition. 2015. <http://open.lib.umn.edu/businesscommunication/> (пристапено на: 27.8.2018).
- Horvat, A. 2012. Knjižnice u službi svoje zajednice. Bo J. Leščić (Ed.). *Knjižnica : komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova : 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj* (21-32). Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica Zagreb.
- „Komunikacija“. 2017. *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32686>
- Huizing, B. 2014. Lean library communication: Mind the customer. *European Scientific Journal*, 10(28), 1-8.
- Jones, R.G. 2013. *Communication in the real world: An introduction to communication studies*. <http://open.lib.umn.edu/communication/>
- McLean, S. 2005. *The basics of interpersonal communication*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Paxons, P. 2010. *Mass communications and media studies: an introduction*. New York: The Continuum International Publishing Group.
- Pearson, J., Nelson, P. 2000. *An introduction to human communication: Understanding and sharing*. Boston: McGraw-Hill.
- Rihtarić, M. 2016. *Strateški plan unapređenja usluga u narodnoj knjižnici na primjeru Knjižnice i čitaonice Gračac* (Diplomski rad). Zagreb: Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti, Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu.
- Sabolović-Krajina, D. 2015. Inovativnost u knjižnicama – primjer prakse Knjižnice i čitaonice “Fran Galović” Koprivnica. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58(1/2), 305-319.
- Škrobica, V. Komunikacija i komunikacijska tehnologija u školskoj knjižnici. Bo *Strucni skup knjižnicara Splitsko-dalmatinske županije* 27.6. [http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Komunikacija\\_i\\_komunikacijska\\_tehnologija\\_u\\_%C5%A1kolskoj\\_knji%C5%BEnici\\_-\\_Vanja\\_%C5%A0krobica](http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Komunikacija_i_komunikacijska_tehnologija_u_%C5%A1kolskoj_knji%C5%BEnici_-_Vanja_%C5%A0krobica)
- Venditti, P., McLean, S. 2015. *Exploring group communication*. FlatWorld. [https://scholar.flatworldknowledge.com/books/8659/venditti\\_1\\_0-ch00about](https://scholar.flatworldknowledge.com/books/8659/venditti_1_0-ch00about)
- West, R., Turner, L. H. 2009. *Understanding interpersonal communication: Making choices in changing times*. 2<sup>nd</sup> Ed., Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning.

**Abstract:** Broadly, communication can be defined as a complex process of understanding and sharing meaning. The quality of communications in a library directly influences the success of its overall operation as an organisation – effective communication within the library (internal communication) and with its patrons and community (external communication) is the key factor to productiveness. IFLA, ALA, the Canadian Library Association, and other relevant bodies in the library field put communication competences high on the list of core competences for librarians, recognizing the crucial role librarians have in library communication. In this paper, the process of communication is discussed and communication is explained from several different aspects. Further, the importance of effective library communication and strong communication competences of librarians is emphasized, providing the basics of the desired communication style for librarians.

**Key words:** communication, effective library communication, communication skills, communication competences

## Комуникациските процеси во библиотеката

Тања Гошева, советник-библиотекар

Локална установа библиотека „Благој Јанков - Мучето“ Струмица

### Резиме

Продолжувањето на процесот за јакнење на капацитетите, како и спроведувањето активности со цел да се подобрат услугите коишто ги нудат библиотеките во улога на информативни центри, каде што ќе може да се најдат најразлични информации поврзани со општината (култура, образование, настани, спорт, економија итн.), за земјата, процесите за евроинтеграција, Организацијата на обединетите нации, други интернационални организации, информации итн., е мотото на **комуникациските процеси во библиотеката**.

Се осврнуваме и на потребата од обезбедување понатамошна поддршка за развој на ИТ-вештините, промоција на користењето информатичката технологија како најсоодветна алатка за размена на информации, забрзување на дигитализацијата на книжниот фонд, електронско пребарување и позајмување книги.

Од голема важност е и организирањето јавни настани со цел да се збогати социјалниот живот преку опфаќање различни типови прашања поврзани со локалната заедница (образование, здравство, комунални проблеми, пристапување кон ЕУ итн.), како и промоција на концептот на мултифункционален граѓански информативен центар како важен столб во спроведувањето на демократијата на локално ниво, односно популаризација на библиотеката.

**Клучни зборови:** мултимедијална библиотека, поддршка за развој на ИТ-вештини

### Податоци за библиотечните активности, простор и опрема

Библиотеката во своето работење, покрај набавката, стручната обработка и позајмување библиотечен материјал, го негува убавиот пишан збор кај младите, уште од најраната возраст. За да може успешно да се изведуваат функциите и задачите во библиотечниот простор од 600 м<sup>2</sup>, во него се вклучени следниве простории:

- Простор за информативно позајмно одделение за возрасни и деца;
- Простор за изложби и други културни манифестации;
- Простор за дневен печат и периодични публикации;
- Оддел за странска литература (англиско катче, франкофонско катче, руско катче);
- Студентска читална;
- Оддел за популаризација на книгата;
- Оддел за возрасни;
- Оддел за деца;
- Роднокраен оддел;
- Магацински простор;
- Оддел за прием и техничка заштита и репрографија на книжниот фонд;
- Оддел за стручна обработка на монографски публикации;
- Оддел за стручна обработка на периодични изданија и матична дејност;
- Простор за административни – финансиски и технички работи.

Библиотечниот простор е мошне значаен фактор за функционирање на секоја библиотека. Библиотеката со изглед на современа модерна библиотека со европски стандарди е задоволство за работа на вработените, но и задоволство за корисниците во Струмица и пошироко.

Во библиотеката се остваруваат зацртаните годишни програми, преку разни литературни читања и гостувања на афирмирани автори, наградни конкурси, изложби на книги и друг библиотечен материјал. Основната опрема со која располага библиотеката во моментот се состои од: полици за сместување библиотечен материјал (книги, списанија, весници), маси и столови за корисниците, работни бироа, картотеки за каталози, витрини, седумнаесет компјутери, два фотокопири, принтери, принтер во боја, скенер, телефонска централа итн.

Во наредниот период, во рамките на библиотечното работење, се планира формирање игротекa, секции за едукации на читателите (практично), со работа во библиотеката, обновување на литературниот клуб на млади писатели, па поради тоа ќе се овозможи набавка на соодветна опрема и технички средства коишто ќе овозможат успешно остварување на овие активности.

#### **Мисија на библиотеката:**

- Поттикнување на читањето на децата од најмала возраст;
- Поддржување на самообразованието, како и редовна настава на сите нивоа;
- Овозможување секому да се развива креативно;
- Развој на имагинацијата и креативноста кај децата и младите;
- Развивање чувство за чување на културното наследство, љубов кон уметностите, остварување научни иновации;
- Обезбедување пристап до разни форми на културно живеење;
- Развивање културен дијалог и поддржување разноликост во културите;
- Поддржување на усната и писмена традиција;
- Пристап до сите видови информации на граѓаните;
- Давање соодветни информациски услуги на локалните институции, невладини организации, здруженија;
- Обезбедување на основните предуслови за користење на информациите и информатиката;
- Достапност и информираност на лицата со посебни потреби.

**Мисијата на библиотеките** е унапредување, развивање на знаењето и јакнењето на културата на живеењето, воопшто, библиотеката се стреми кон насочување на читателите до посакуваните наслови, задоволување на нивните потреби, организирање разни читателски трибини со размена на мислења, стручни усовршувања, актуелни информации во врска со нови наслови, културно издигнување и слично.

#### **Мото – современа виртуелна библиотека во современо општество и за современа личност**

- Ширење на културата и образованието;
- Трајно задоволување на културните потреби на граѓаните и унапредување на стручноста во библиотеката;
- Научно-истражувачка работа;
- Издавачка дејност;
- Развој на образованието, културата, науката и други дејности.

**Симбол на библиотеката:****Визија на библиотеката:**

Визија пред сè е унапредувањето на библиотечното работење, зголемената употреба на новите информатичко-компјутерски технологии во библиотечното работење, зголемување на финансиските средства за набавка на книги, меѓународно мрежно поврзување на системот „виртуелни библиотеки“, како и едукација и обука на библиотечните работници. Библиотеката има визија да стане центар каде што луѓето, особено младите ќе ги користат новите технолошки можности за да се стекнат со познавања од информатичките технологии и ќе им ги пренесуваат на други, особено на повозрасните генерации. На овој начин библиотеката ќе претставува медијатор, што е од исклучителна важност за системот на константна едукација.

**Кодекс на однесување**

- Поттикнување слободен проток и размена на идеи, мисли и погледи;
- Овозможување квалитетни услуги за корисниците;
- Обезбедување достапност и користење на сите видови информации;
- Примена на меѓународните и националните стандарди и правила во работењето;
- Слободен проток на библиотечен материјал;
- Приватност на корисникот во однос на потребите на библиотечниот материјал којшто го бара;
- Принцип на рамноправност, непристрасност и почитување на човековите права;
- Афирмирање и поддржување на авторските права;
- Давање точни, квалитетни и пристрасни и ефикасни информации;
- Почитување на достоинството на секоја личност и право на поинакво мислење;
- Лојалност кон библиотеката и библиотекарството;
- Решавање проблеми со отворен дијалог;
- Залагање за висок степен на професионален и морален углед на библиотеката;
- Сестрана соработка на библиотекарите во неа и надвор од неа;
- Штитење на библиотечниот материјал од уништување;
- Дообразување на библиотекарите;

**Цели на библиотеката**

Локалната библиотека претставува локален центар на информации којшто го олеснува пристапот до знаењето и информациите од секаков вид. Нејзините услуги се достапни до сите без разлика на возраста, расата, полот, религијата, националноста, јазикот или општествениот статус. Посебен вид услуги и специфични материјали треба да им бидат на располагање на оние корисници на кои од различни причини им е оневозможен пристапот до тековните документи, на лицата со посебни потреби, болните и сл. Секој човек без разлика на возраста според своите потреби има пристап до библиотечниот материјал којшто е вклучен во современите трендови и технологии во согласност со потребите на општината.

**Главна цел** – Главната цел се стреми кон организирање и искористување на целиот потенцијал на библиотеката, односно организирање на библиотечниот кадар во флексибилен и способен за брзо реструктурирање во согласност со потребите и можностите на времето

што доаѓа. Професионалниот развој на библиотечниот кадар е значаен сегмент во унапредувањето на ефикасноста во работењето на библиотеката.

**Мотивација** – Мотивацијата како елемент на професионалниот развој има големо влијание врз библиотечниот кадар (доделување признанија, опремување на работните места со компјутерска опрема, обезбедување инвестициски развој на библиотечните услуги, барање сојузници).

За остварување на овие цели ќе се преземат повеќе конкретни активности:

- Стимулација на корисниците коишто користат библиотечен материјал преку набавка на нови наслови;

- Автоматизација на процесите и мрежно поврзување на библиотеките преку користење интернет;

- Соодветна обука на библиотекарскиот кадар.

Вистинските резултати од маркетиншката ориентација се видливи по подолг временски период. Затоа библиотеката ќе продолжи со изградба на меѓусебно разбирање, доверба во јавноста, умешно изготвени барања и програми и објавување на проблемите во работењето.

### **Стратешко планирање**

Од 1950-те години па наваму, поуспешните институции во светот почнаа долгорочното планирање да го трансформираат во понаучно и поефикасно, т.н. стратешко планирање. Ползата од ваквиот стратешки пристап кон процесот на планирање е достапна за големите и малите организации, не само поради обезбедување на нивниот опстанок, туку и за нивниот раст и развој. Независно од тоа колку стратешкото планирање може да биде високо техничко и стручно, сепак тоа им е достапно на сите организации коишто сакаат да си обезбедат здрава иднина.

**Концепција** – Стратешкото планирање е ’рбет на стратешкиот менаџмент. Секому му е јасно дека стратешкиот и оперативниот менаџмент се тешко поврзани. Стратешкиот менаџмент обезбедува водич, насоки и инструменти за оперативниот менаџмент, со тоа што акцентот на стратешкото планирање е повеќе ставен на стратегија. Библиотекарството може да ги преживее внатрешните слабости само доколку има солидна стратегија. Брилијантната стратегија треба да се спроведе ефикасно.

**Процес** – Процедурите на стратешкото планирање се оние коишто го внесуваат креативниот, аналитичкиот и практичниот ум што го има во организацијата, за да направат оценки, анализи, дијагнози и проекции коишто ќе ги определат идните тактики и активности. Ова може да значи дека еден поединец, директор или, пак, менаџерскиот тим (раководните структури) се одговорни за спроведувањето на ваквиот начин на раководење.

### **Елементи на стратешко планирање**

Светските експерти врз база на сопственото искуство дефинирале 14 подрачја коишто се дел од менаџерскиот систем, за секој вид активност. Тие претставуваат одличен пример за функционирање на стратешкото планирање во ЛУБ „Благој Јанков Мучето“ Струмица. Тие подрачја се всушност деловите на стратешкиот план:

1. **Развој на филозофијата на библиотеките** – Стратешкото планирање подразбира поставување на прашањето што е поврзано со создавањето на библиотеката: „Какво е нашето библиотекарство и какво треба да биде“? Одговорот на ова прашање, во потрага по иднината, нужно ќе опфати и основни информации како поставување цели, развој на стратегии, планови и донесување одлуки за идните активности;

2. **Утврдување на политиката** – Комплетот од постапки и правила на однесување,



таканаречени политики коишто се важни за стратешкото планирање, треба да ги утврди менаџерскиот тим на организацијата. Ова утврдување може да се однесува од конкретизирањето на пишаните извештаи, па сè до начинот на презентација на идеите коишто биле само нафрлени.

**3. Структурна поддршка** – Спроведувањето на стратешкиот план мора да биде обезбедено преку вклучување и на разни тела и клучни раководители чијашто одговорност може да биде постојана или привремена. Несомнено, специфичните задачи треба да бидат соодветно распределени за да бидат остварени.

**4. Поставување на целите** – Целите во стратешкиот план најдобро може да ги формулираат членовите на менаџерскиот тим, раководните структури. Од нивните широки дискусии треба да произлезат насоките за опстанок и раст на општините. Истото или некое слично тело (орган), треба уште еднаш да ги разгледа постигнатите заклучоци заради усогласување.

**5. Стратегија на планирањето** – Големите, сеопфатни акции коишто треба да помогнат во остварување на целите, треба да бидат развиени од оние структури во општината коишто се најдобро оспособени за такво планирање. Сето она што е опфатено од самиот почеток на активноста до крајната цел, односно почнувајќи од производствените, услужните методи и завршувајќи до истражувањата, треба да биде анализирано и поставено со цел да се максимизираат ефектите од стратегијата.

**6. Поставување краткорочни цели** – Пократкорочните цели се рангираат според нивниот временски редослед на постигнување и подетално, отколку подолгорочните цели коишто исто така биле усогласени со тоа што тие се дизајнирани како потцели за оперативните планови.

**7. Обезбедување кадри** – Регрутирањето, селекцијата и развојот на кадрите во сите области, а особено на оние во менаџерскиот тим (раководните структури) и високообразуваните професионалци од различни профили треба постојано да се обезбедуваат за да може да се употребат според динамиката на потребите на стратешкиот план.

**8. Поставување процедури** – Важните и неопходни последователни активности треба да бидат утврдени, пропишани, периодично исполнувани во вид на соодветна процедура (постапка).

**9. Обезбедување опрема** – Зградите, опремата и другите физички уреди за потребите на функционирањето на библиотеките, мора да бидат на располагање.

**10. Обезбедување капитал** – Потребите за пари, односно обезбедување средства од надворешни извори не само за тековните, туку и за идните деловни активности, мора да се точно испланирани и на располагање кога се потребни. Несомнено, оние што се задолжени за финансиите ќе треба да бидат постојан дел од тимот за стратешко планирање.

**11. Поставување и спроведување стандарди** – Мерилата за одделните нивоа на остварување на плановите се главно средство за оспособување на организацијата за остварување на поставените долгорочни плански цели.

**12. Развој на програми и оперативни планови** – Овие планови се однесуваат на секојдневните активности и тоа ден за ден, со поглед на идните потреби. Така на пример, евиденцијата на остварувањата заради пројавените недостатоци, бара размислување за евентуална замена со нова, поефикасна и покомплетна евиденција.

**13. Обезбедување контролни информации** – Фактите, показателите и условите коишто ќе им помогнат на вработените да ги исполнат очекувањата, треба да се усогласат со идните стратегии. Односно, силите внатре и надвор од организацијата мора да се држат

сплотени за потребите на остварувањето на стратешкиот план.

14. **Мотивирање на луѓето** – Дури и оние со најдобра намера може да имаат проблеми со адаптирањето кон поставените барања во планот. Заради избегнување на ваквите можни проблеми, неопходно е постојано и активно учество на менаџментот на сите нивоа, во афирмацијата на идејата и целите што сакаат да се постигнат со стратешки план.

#### **Шест чекори за обезбедување поддршка за стратешко планирање**

Како раководител на Библиотеката, пристапувам кон стратешко планирање и првенствено ќе ги дефинирам следниве цели:

1. Посветеност на стратегијата на менаџерскиот тим: Оние што се на врвот мора целосно да им се посветат на придобивките на сите други за остварување на стратегијата;
2. Акцент на важноста: Мора да се пренесе пораката: „Ако сакаме добра иднина, мора да мислиме и да планираме сега“.
3. Нагласување на предностите: „Добрата перспектива има сјај, но нема многу содржина“. Затоа, пожелно е точно да се назначат придобивките за библиотеката и вработените.
4. Суптилно придобивање на раководните лица: Со тоа тие ќе имаат поголем увид за случувањата во организацијата, ќе ги зголемат своите знаења, со можност еден ден да станат директори.
5. Одржување корисни контакти: Стратешките планери ќе имаат можност да работат со други внатре и надвор од организацијата, што ќе им ги зголеми способностите и ќе им ги прошири хоризонтите.
6. Останување на патот на промените и амортизирање на несовершеноста на персоналот: Оние што се активни во планирањето на иднината ќе можат да си ги осовременат своите очекувања и да станат предводници на новиот вид на бизнис што ќе се развие како резултат на долгорочна стратегија.

#### **Организациско визионирање**

Основна цел на секоја библиотека е градење високоефективна институција. Меѓутоа, неговата ефективност не е крајно достигнување, туку претставува процес на постојан развој, во кој е потребно да се вложува континуиран напор од сите субјекти. Подобрувањето на работата на библиотеките претставува обврска и одговорност на сите учесници во тој процес насочени кон подобрување на квалитетот на учењето. „Како да ја постигнеме нашата заедничка цел?“ Секако, единствен пат е нашата **заедничка визија**, за што поефективна библиотека.

Во суштина, процесот на визионирање претставува обид да се предвиди можната иднина со цел преку акциите во сегашноста да се влијае врз случувањата во иднината. Со вкупниот процес на визионирање всушност пошироко се осмислуваат промените.

Раководителот на библиотеката треба да настојува да изгради заедничка визија со постојано охрабрување на членовите на колективот да изградат сопствена визија. Всушност, неминовна е потребата од операционализирање на нашето работење, дефинирање на она што сме подготвени да го направиме. Потребно е да се најде начин како соработниците и околината да ја поддржат промената. За таа цел потребно е да се изврши интерна обука на нашиот тим составен од 14 вработени на следниве теми:

- Разбирање, разрешување на конфликтите;
- Комуникациски вештини;
- Правење, водење и остварување проекти;
- Тимска работа;

- Работа со персонални компјутери и информатичка технологија.

Дијагностичката работилница за лична и организациска визија е остварена со сите вработени во рамките на библиотеката.

#### **Точки на потенцијално подобрување**

- Ненавремено враќање на книгите – оттуѓување;

- Недостаток на критериуми за казна на корисниците;

- Доработка на КОБИСС3/фонд, КОБИСС3/зајмување, КОБИСС3/сериски публикации;

- Обука за тимска работа, комерцијални вештини и работа на остварување проекти;

- Воведување на детско катче;

- Недостаток на критички осврт на одредени дела;

#### **Точки на потенцијални можности**

- Клима и култура помеѓу вработените;

- Следење трендови во библиотекарството;

- Коректен однос со корисниците;

- Интернет-пристап;

- Веб-страница;

- Богат книжевен фонд;

- Збирка од преку 700 наслови (антикварни книги од крајот на 19 век до средината на 20 век);

- Стари ракописи за Струмица и Струмичко;

- Богат книжевен фонд;

- Традиција;

- Местоположба.

#### **Заклучок**

Промовирајќи го културно наследство преку изложби, предавања, литературни читања и други форми на дејствување, ја поттикнуваме и ја развиваме љубовта кон библиотеката.

**Користена литература:** интернет.

#### **Abstract**

Continuation of the process for capacity building as well as implementation of activities in order to improve the services offered by libraries in the role of information centers, where various information related to the municipality can be found (culture, education, events, sports, economy, etc.), for the country, the processes of Eurointegration, the United Nations Organization, other international organizations, information etc. is the motto of the COMMUNICATION PROCESSES IN THE LIBRARY.

Providing further support for the development of IT skills, promotion of the use of information technology as the most appropriate tool for exchange of information, acceleration of digitization of the book fund, electronic search and borrowing of books. Organizing public events in order to enrich social life by covering various types of issues related to the local community (education, health, communal problems, EU accession, etc.) Promotion of the concept of multifunctional citizen information center as an important pillar in the implementation of democracy at the local level, that is, the popularization of the libraryary.

**Key words: multimedia library, support for IT skills development.**

## Библиотеките се „ин“

Магдалена Кочовска-Салтирова,  
библиотекар  
ЈОУ Библиотека „Искра“ – Кочани

### Апстракт

Библиотеката со цел да го добие имиџот на Библиотека што е „ин“, како место посаквано за посета, престој и учество во активностите што се изведуваат, потребно е да осмисли простор и содржини коишто ќе го поттикнуваат тоа. Следејќи ги Главните стратешки насоки и клучни иницијативи на кои не упатува ИФЛА, а водени и од насоките и на Лионската декларација за пристап до информации и развој, библиотеките повеќе не се само партнери, туку и самостојно придонесуваат за промовирање на читањето и писменоста, а како резултат на тоа неминовно е присуството на корисниците во библиотеките и нивните позитивни импресии и искуства коишто ќе ги добијат низ содржините на библиотечната дејност. ЈОУ Библиотека „Искра“ – Кочани остварува програми за мотивирање на корисниците уште од најмлада возраст да ја посетуваат библиотеката. Една од програмите е и проектот „Славењето на меѓународниот ден на литературата за деца“, „Другарувањето со книгите ни е песна“, Фестивалот на децата, книгите и музиката.

**Клучни зборови:** библиотека, библиотекар, креирање нови методи на работа, креирање простор, корисници.

Поминат е долг пат во развојот на библиотеката по кој таа го менува својот изглед на старите, замрачени простории каде што можат самостојно да се услужат единствено редовните корисници и се трансформираат во модерно опремени објекти коишто нудат многу повеќе од само зајмување книга. Денес библиотеката поминува низ процес којшто не подразбира само промена на внатрешната и надворешната страна на објектот, туку подразбира и целосно редефинирање на нејзините цели, со цел да бидат задоволени потребите коишто се присутни во 21 век и што одат во чекор со современите случувања.

Со сè поголемата употреба на современата технологија, компјутеризацијата и користењето на паметните телефони за читање се добиваат резултати дека доаѓа до сè помала посетеност на библиотеките како места за читање. Со цел да се одржи, да се зголеми, а истовремено и да се претвори библиотеката во интересно место коешто секој би посакал да го посети, Фондацијата „Најт“<sup>39</sup> понудила награден фонд од 1.6 милиони долари за 14 избрани учесници од 600 пријавените кои ќе ја понудат најдобрата и најиновативната идеја преку која библиотеката ќе дејствува како место коешто ќе ги следи сите тековни случувања и ќе се развива со иста динамика, следејќи ги промените од средината, и ќе биде насочена кон потребите на корисниците за добивање информација. Некои од понудените идеи се следниве:

---

<sup>39</sup> [www.knightfoundation.org](http://www.knightfoundation.org)

Центарот „Мрежна компјутерска библиотека“<sup>40</sup> има дадено предлог за свое поврзување со страницата Википедија, затоа што таа е една од најпосетуваните страници и извор на многу информации за различни области. Но, исто така е факт дека дел од тие информации се неточни, недоволно прецизни или неодредени, а со содржината на проектната програма се предвидува и ќе се овозможи книжниот фонд и другиот библиотечен материјал да бидат достапни за уредниците на Википедија, со што тие би пласирале релевантни и точни информации, а од друга страна на вработените во библиотеката би им се понудиле можности за обуки за работа како уредници.

Друга идеја со која ќе се поттикне интересот на граѓаните за библиотеката доаѓа од Јавната општинска библиотека од Далас кои предлагаат во нивните простории да се организираат часови по новинарство за средношколците од средината, коишто би биле одржувани од новинарите од Утринските вести на Далас, како и од библиотекарите. Целта на оваа програма е да се овозможат услови најмладите да бидат вклучени во случувањата на локалната заедница, а истовремено да се подигне и нивото на новинарската професија во средината.<sup>41</sup> Сите останати други понудени идеи се исто така инвентивни и во корист на потребите на корисниците за добивање навремена и релевантна информација.

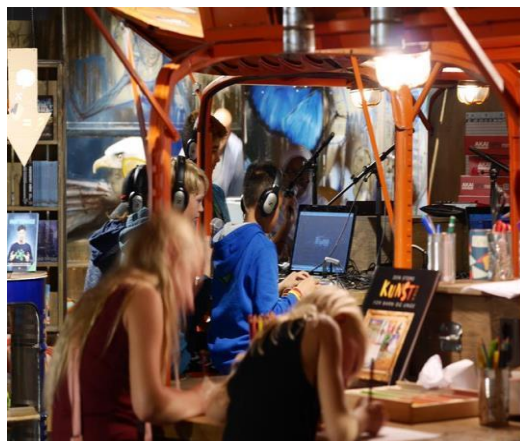
Норвешката „Библо Тојен“<sup>42</sup> во Осло е библиотека којашто ги следи промените на новото време. Таа создава тематски парк за деца од 10 до 15 години, којшто би претставувал вистинско место каде што се учи на интересен начин. Сместувањето на книжниот фонд е тематско и приспособено на возраста на децата што од друга страна поттикнува креативно размислување. Во истата библиотека повремено се одржуваа часови за готвење, 3Д печатења, игра и сложувања со „лего“ коцки и многу други содржини што го прават ваквото место интересно за децата.



<sup>40</sup>[www.knightfoundation.org](http://www.knightfoundation.org)

<sup>41</sup>[www.knightfoundation.org](http://www.knightfoundation.org)

<sup>42</sup> [www.visitoslo.com](http://www.visitoslo.com)



Иновативните библиотеки немаат содржини коишто служат како еднонасочни канали на информации, тие сакаат да негуваат дијалог и да разменуваат идеи со своите корисници. Комуникацијата со телевизиските и радиомедиумите во заедницата, како и другите нови социјални мрежи за комуникација се средства преку кои може слободно да се пренесе една информација за настан со културен карактер. На пример јавните библиотеки во Ротердам<sup>43</sup> имаат широк спектар на програми за споделување на холандскиот јазик и култура, вклучувајќи во својот простор и дел за театарски изведби, каде што како дел од програмата е и фестивал организиран од студентите по режија.

Преведувачките услуги, програмите за описменување, часовите по странски јазици, обуките за работа на компјутери се само дел од програмските содржини преку кои граѓаните можат да ги развијат своите јазични и комуникациски вештини, а истовремено редовно да ја посетуваат библиотеката и да ја согледуваат како посакувано и корисно место за индивидуален развој. За луѓето кои бараат работа или преземаат промени во кариерата, библиотеките преку формирани бази со ажурирани информации за најдобрите бизниси во регионот, можат да овозможат поврзување на барателите за работа со работодавците и потрошувачите. Таков е примерот и во Британскиот библиотечен центар за бизнис и ИП во Сент Панкрас, Лондон, место каде што на корисникот можат да му помогнат да започне и да го развие својот **деловен** план и идеја.<sup>44</sup>

Библиотеките се широко почитувани како носители на локалната историја и знаења, места кои претставуваат чувари на колективната меморија на заедницата, со своите архиви, збирки на стари и ретки книги, нудат богат библиотечен материјал од секаков вид со којшто преку неговото презентирање можат да се збогатат многу традиционални свечености, настани со кои пошироко се слави културата и историските збиднувања.

Библиотеките како места можат да ги поврзуваат луѓето со нивната заедница, служејќи и како граѓански информативни центри. Во своите простории можат да организираат јавни дискусии за актуелни локални теми, активности во средината и прашања поврзани со развојот во заедницата. Со нудење информации за настани од културен и рекреативен карактер ги поттикнуваат корисниците почесто да ја посетуваат библиотеката, но и истовремено повеќе да ја ценат својата заедница.<sup>45</sup>

Водени од тоа дека секој поединец треба да има еднакви права и можности за учество во сите сфери на општествениот живот, со обезбедувањето на аудиокнигите како

<sup>43</sup>[www.visitoslo.com](http://www.visitoslo.com)

<sup>44</sup>[www.bl.uk/business-and-IP-centre](http://www.bl.uk/business-and-IP-centre)

<sup>45</sup><https://www.pps.org/article/libraryattributes>

библиотечен материјал ќе се одговори и на потребите на слепите лица и лицата со намален вид. Аудиокнигите се дел од библиотечниот фонд на НУБ „Климент Охридски“ – Скопје, а како посебна специјализирана библиотека се среќава во Босна и Херцеговина. Нејзини корисници не се само луѓе кои живеат во таа земја, туку ја посетуваат и луѓе од Европа и Америка. Содржината на книгите е ставена во мп3- формат, спакувана во посебна амбалажа во која се доставува. Библиотеката не би функционираше да не се присутни волонтерите кои го „позајмуваат“ својот глас за читање книга. Програмата која се изведува е дел од акцијата „книжевен предизвик“.<sup>46</sup>

Бидејќи секој ги користи библиотеките, тие треба да бидат достапни просторно за сите. Од суштинско значење е да се обезбедат сите потребни услови за да може секој да стигне до нив, да се елиминираат потенцијалните услови за дискриминација на кој било граѓанин. Нејзината местоположба е од особена важност. Една од библиотеките во Торонто е лоцирана во „Кју Гарденс“, преубавиот парк богат со зеленило, што ја прави оваа библиотека популарно место за активности и состаноци за корисниците од сите генерации.<sup>47</sup>

Дефинирањето на библиотекарот како олеснувач на знаењето, доколку библиотеките се дефинираат како центри на знаење, повеќе не претставува лице кое само позајмува литература или посочува извори, туку тој е присутен помеѓу корисниците, се ангажира во процеси и програми коишто вклучуваат групи на корисници и нуди професионални искуства и евалуација и се поврзува со партнери од мултидисциплински гранки, во соработка со приватниот и јавниот сектор.

Креирањето помали места близу или во склоп на библиотечниот простор со содржина којашто ќе биде привлечна ќе обезбеди синергија и ќе стимулира понатамошна јавна активност. Клонот на Бруклинската библиотека од Питсбург во Карнеги<sup>48</sup> е библиотека којашто нуди различни содржински „места“ во себе. Удобниот простор за читање книги, просторот за детска игра, просториите за филмски проекции придонесуваат таа да биде посакувано место за посета.



Централната јавна библиотека во Њујорк е силен пример за тоа како и отворениот просторен дел на библиотеката и во текот на целата година е користен простор, во летниот дел како отворена читална, полна со книги, списанија и весници, а таа услуга продолжува и во зимскиот период, кога библиотечниот материјал е заштитен на соодветен начин. Користењето на дворните места на библиотеките коишто се уредени се одлични услови за изведување програми, едукативни и креативни работилници. Во дворното место на Библиотеката „Искра“ – Кочани се изведуваат активности коишто се поврзани со библиотечната дејност од страна на библиотекарите и корисниците на библиотеката. Дел од содржината на проектот „Ја промовираме холандската литература и култура“ се оствари во

<sup>46</sup> [www.diskri.com/biblioteka-cije-se-knjige-slusaju](http://www.diskri.com/biblioteka-cije-se-knjige-slusaju)

<sup>47</sup> <https://www.pps.org/article/libraryattributes>

<sup>48</sup> <https://www.pps.org/article/libraryattributes>

дворното место преку креативно ликовни работилници, пишување пораки на македонски и холандски јазик и нивна афирмација пред пошироката јавност.

Водени од Главните стратешки насоки и клучни иницијативи на кои нè насочува ИФЛА, а исто така познавајќи ги и насоките и на Лионската декларација за пристап до информации и развој, осмислувањето содржини преку кои се запознава и другата литература и култура, а се промовира читањето, авторите и илустраторите за литературата за деца, се значајни сегменти коишто ја поддржуваат библиотеката да претставува и да го одржува своето место во средината како библиотека што е „ин“. Со таква поставена цел и содржини е и проектната програма „Славење на меѓународниот ден на литературата за деца“, „Другарувањето со книгите ни е песна“, Фестивал на децата, книгите и музиката којашто ги поврзува сите релевантни субјекти на локално ниво коишто преку својата дејност се поврзани со децата, низ содржината да ги мотивираат најмладите сограѓани за развивање на љубовта кон книгите и читањето.

Библиотеката со цел да го задржи интересот на корисниците за да ја сфатат како место посакувано за посета, престој и учество во активностите коишто се изведуваат, треба да создаде простор и содржини коишто ќе го поттикнуваат тоа. Истражувањата коишто се правени од страна на Зикухр, Рајни и Пурсел<sup>49</sup> е да се истражи улогата на библиотеката како простор на заедницата. Заклучоците водат до тоа дека библиотеките треба да имаат целосно одвоени простори за различни услуги, како што се детските катчиња, компјутерските услуги, читалните, салите за состаноци и др. Идентификувано е дека детските области и простории за тинејџерите е важно да бидат одделени од просториите за читање, притоа давајќи им чувство на независност и сопственост на најмладите, што би го поттикнало нивното редовно доаѓање во библиотеката.

Со редефинирање на своите цели, денес библиотеката ги следи потребите на своите корисници, потребите коишто се присутни во 21 век и што одат во чекор со промените во демократското општество, технолошки развиено, за пристап до информациите, како и со поддршка на граѓаните за правото за активна вклученост во носење на културните политики во средината во која живеат, ќе го трасира својот пат во средината како библиотека којашто е „ин“.

#### **Користена литература:**

[www.library.ifla.org](http://www.library.ifla.org) [www.lyondeclaration.org](http://www.lyondeclaration.org) IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries [www.knightfoundation.org](http://www.knightfoundation.org) [www.visitoslo.com](http://www.visitoslo.com)  
[www.pps.org/article/libraryattributes](http://www.pps.org/article/libraryattributes)  
[www.libraries.pewinternet.org/part-3-library-patrons-activities-and-expectations/](http://www.libraries.pewinternet.org/part-3-library-patrons-activities-and-expectations/)

#### **Abstract**

In order to obtain the image of a “trendy and in” place and place desirable for visit, stay and engagement in different activities organized by the library, one will need to design spaces, premises and facilities that will encourage people to see the library as such place. Considering the Main Strategic Guidelines and Key Initiatives referred to by IFLA, and guided by the guidelines of the Lyon Declaration on Access to Information and Development, The Libraries are no longer seen as merely partners, but rather as individual contributors to promoting reading and literacy and as a result of that the presence of beneficiaries in the libraries is inevitable as well as their positive impressions and experiences that they might gain through the activities and facilities organized by

<sup>49</sup> [www.libraries.pewinternet.org/part-3-library-patrons-activities-and-expectations/](http://www.libraries.pewinternet.org/part-3-library-patrons-activities-and-expectations/)



the library. The Public Local Library Iskra – Kocani implements programs for motivation of the users from the youngest age to visit the library. One of the programs is the project” Celebrating the International Children’s Literature Day, Fellowship with books is our enjoyment, Children’s Festival, books and music.

**Key words:** library, librarians, creating new methods of work, creating space, users.

## Актуелни трендови и основни принципи на гејмификација во библиотеките

(стручен труд)

**Ивона Цамтовска Јанкуловска**, библиотекар  
ЈУ Градска библиотека „Браќа Миладиновци“ – Скопје  
Е-пошта: [ivonadzamtovska.j@gbsk.mk](mailto:ivonadzamtovska.j@gbsk.mk)

### Апстракт

Гејмификацијата е дефинирана како нова технологија којашто вклучува елементи на игра во ситуации што вообичаено не содржат игра. Овој концепт се појавува во 2002 година, но поголем замав зема осум години подоцна и е со цел да го привлече вниманието на поединците. Се користи за ангажирање клиенти, студенти и корисници во остварувањето на задачите со награди и други мотиватори. Примената на добро дизајнираните игри во библиотеките можат да го зголемат користењето на нивните услугите. Гејмификацијата е процес на преземање нешто што веќе постои – веб-страница, апликација, интернет-заедница – и интегрирање на играта за да се мотивира учеството, ангажирањето и лојалноста. Всушност, гејмификацијата се обидува да ги презентира здодевните и вообичаените секојдневни задачи на начин кој е интересно фантастичен за корисниците (играчите). Овој труд ја проучува улогата на гејмификацијата како алатка за ангажман во библиотеките.

Клучни зборови: гејмификација, игри, обука, библиотеки.

### Вовед

Примената на концептот и техниката на теоријата на играта, во работните активности е гејмификација. Теоријата за игри е гранка на математиката којашто се обидува да разбере зошто поединецот донесува одредена одлука и како одлуките на една личност влијаат врз другите. Гејмификацијата се заснова на фактот дека сите луѓе (барем во еден дел од животот) сакаат да играат. Учат одредени работи преку игра, со што овој процес на учење станува забавен и лесен. Таа за првпат се воведува од страна на Ник Пелинг во 2002 година, но сè поголем замав зема осум години подоцна.

Гејмификација е процес на преземање нешто што веќе постои, како на пример веб-страница, апликација, интернет-заедница итн. Таа придонесува за интегрирање и мотивирање на учеството, ангажирање и лојалност во играта. Таа се занимава со техниката на играта, управувана врз база на податоци коишто ги користат креаторите за да ги ангажираат играчите сè со цел за да се зголеми вредноста на профитот.

Гејмификацијата е моќна алатка поради способноста да го привлече вниманието на луѓето, да ги ангажира во целна активност, па дури и да влијае на нивното однесување. Успешните игри обезбедуваат идеална средина којашто ги мотивира луѓето (играчите) преку правење сопствен избор и изведување серија задачи. Со предизвик одговараат на нивните знаења и вештини при постепеното зголемување на нивоата на сложеност. Кога играме, не само што уживаме, туку и стануваме покреативни, продуктивни и вредни. Гејмификацијата не е игра, туку се користат елементите на игрите во остварување на работните проекти. „Ќе работиме играјќи, потоа ќе играме работејќи“. Од 100 најдобри компании во светот, 78% го користат принципот на гејмификација во работата.

## 1. Теорија на гејмификација и примена во библиотеките

Употребата на гејмификација во контексти што вообичаено не содржат игра (во библиотеките) може да се појави во три форми:<sup>50</sup>

1. Внатрешна гејмификација;
2. Надворешна гејмификација;
3. Гејмификација на промените во однесувањето (Werbach & Hunter, 2012).

*Внатрешната гејмификација* може да ја именуваме како „гејмификација во библиотеката“. Библиотеките, исто така, можат да ги користат техниките на дизајнирање игри за да ја подобрат нивната ефикасност. Тука може да се набљудуваат два истакнати аспекти: **прво**, играчите кои се нераскинлив дел од дадена институција; всушност, институцијата ги препознава своите играчи и овие играчи комуницираат едни со други врз основа на специфични принципи; **второ**, гејмификациските мотивирачки структури мора да бидат во интеракција со постоечкиот менаџмент во библиотеката, како и со наградувањето.

*Надворешната гејмификација* вклучува потенцијални и активни играчи / корисници. Ова обично се однесува на организациските маркетиншки цели. Во овој случај, гејмификацијата дејствува како стратегија којашто ги подобрува односите меѓу корисниците и понудените услуги. Ова значи дека тоа води кон зголемување на ангажманите на корисникот со цел да ја зајакне нивната лојалност и на крај да ја подигне ефикасноста во библиотеката

*Гејмификацијата на промената во однесувањето* има за цел да создаде нови корисни навикни за целната група. Ова вклучува сè со што може да им се помогне на корисниците. Играта, како и други феномени, се состои од различни делови. Експертите за гејмификација имаат споменато три елементи на играта: **динамика**, **механика** и **компоненти**. Доколку овие три елементи ги поставиме во една пирамида, **динамиката** би се наоѓала на највисоко ниво на пирамидата на играта. **Динамиката** може да вклучува ограничувања, емоции, нарација, прогресија и врски помеѓу различни елементи во играта.<sup>51</sup> **Механиката** содржи повеќе специфични елементи од динамиката. Механиката вклучува предизвици, шанси, конкуренција, соработка, повратни информации, награди и интеракции.

**Компоненти** – ова е најобјективното ниво што играчите или дизајнерите можат да ги користат за игра. Компонентите може да вклучуваат аватари, бецови, нивоа, поени, лидери итн.

Гејмификацијата е воведување идеи, концепти и елементи на игри во библиотечната практика. Теоријата на гејмификацијата е исклучително развиена и се заснова врз коренот на знаења собрани во рамките на организациските науки, психологијата, информатиката, социологијата, економијата и другите научни дисциплини. Практиката на гејмификацијата е многу присутна во повеќето активности денес, но библиотекарството и другите јавни креативни индустрии доцнат со примената на методите и техниките коишто овој концепт ги овозможува за подобрување на работата.

Теоријата на гејмификација ќе укаже на теоретските можности за подобрување на работата во библиотеките, со самото воведување на елементите на игри во деловните процеси во библиотеката.

<sup>50</sup> <http://www.weblog.org/2016/v13n1/a146.pdf>

<sup>51</sup> Zahed Bigdeli , Knowledge and Information Science Department, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran. E-mail: z.bigdeli (at) scu.ac.ir Webology, Volume 13, Number 1, June, 2016

### 1.1 Гејмифирана механика

Во библиотеките каде што се користи овој метод како нов вид на работа е со цел да се зголеми бројот на корисниците. Гејмификација, на прв поглед, е еден чуден израз за кој не можев да го најдам соодветниот превод, тој е тесно поврзан со концептот за временска вредност и се заснова на идејата дека корисникот „оди“ низ апликацијата. Следуваат награди за неговите активности и има разни начини да се мотивира за да продолжи понатаму. Значи секое активирање во кое корисникот гледа напредување низ нивоата, каде што освојува на пример: бецови (лепенки), поени и слично, може дополнително да го мотивира корисникот постојано да ја користи апликацијата и да ги споредува неговите резултати со неговите мрежни пријатели.

Во Библиотечното опкружување гејмификацијата ја користат и за наставни и промотивни активности. Библиотеките можат да го искористат овој потег на гејмификација и во образованието како начин да ги промовираат своите активности и понатаму да се ангажираат и да се мотивираат учениците да научат повеќе за библиотечните ресурси и услуги.

Како пример може да ја посочиме Библиотеката на Хенри Меден на Државниот универзитет во Калифорнија – Фресно, кој создаде мрежна игра за ориентација наречена ХМЛ-IQ со цел да ги запознае студентите со библиотечни ресурси и услуги. Оваа игра беше вградена во системот за управување со курсот „Фресно“, „Црна табла“, и секоја недела беше обезбедена поинаква игра, како што е мрежен играч на бесилка или печатен крстозбор<sup>52</sup>.

Библиотеката на Универзитетот Хадерсфилд во Велика Британија има изградено социјална мрежна игра наречена „Лимоново дрво“ (англ. Lemontree) којашто им овозможува на библиотечните патрони да заработат поени и бецови преку нивните вообичаени библиотечни трансакции, како што се позајмување библиотечен материјал и да ги прикажат тие значки во нивните социјални мрежи, како што се Фејсбук или Твитер<sup>53</sup>.

Библиотеките одамна престанаа да бидат само места каде што доаѓаат љубителите на книгата. Тие стануваат сè повеќе и повеќе креативни простори каде што младите луѓе кои имаат слични интереси се собираат, се дружат и разменуваат идеи. Тие стекнуваат нови знаења и вештини на креативен начин. Игрите имаат двојно влијание врз работата на современите библиотеки. Користењето на гејмификацијата, од една страна, ќе овозможи унапредување на библиотечните услуги, а од друга страна во работата на библиотекарите ќе им овозможи креативен и ефективен трансфер на знаење и искуство.

## 2. Цели

Основата на целта на гејмификацијата е да ги информира и да ги едуцира корисниците, притоа да се создаде интеракција помеѓу корисниците и библиотеката. Во неговото основање, гејмификацијата е од конкурентна природа. Доколку здодевното секојдневие на работење, учење и стресни задачи може да се подобрат со примената на динамиката на игра и механика, би било одлично.

---

<sup>52</sup> [AnnaMarieJohnson, ClaudeneSproles, RobertDetmering, \(2010\) "Library instruction and information literacy 2009", Reference Services Review, Vol. 38 Issue: 4, pp.676 768. URL: https://doi.org/10.1108/00907321011090809](https://doi.org/10.1108/00907321011090809)

<sup>53</sup> Thousand Oaks, CA: SAGE. Carini, R. M., Kuh, G. D., & Klein, S. P. (2006). Student engagement and student learning: Testing the linkages. *Research in Higher Education*, 47, 1-32. Cole, M. S., Walter, F., Bedeian, A. G., & O'Boyle, E. H. (2012).

Најголемата предност на овој пристап на работа е двонасочната комуникација и поголемата вклученост на корисниците преку креативни игри или интерактивни содржини. Во интеракција, корисниците постигнуваат едно метаниво на комуникација со други корисници, или со пофалба на постигнатите резултати или преку размена на искуства за најдобрите стратегии за постигнување подобри резултати во апликацијата.

Гејмификацијата додава виртуелен слој во физичкиот свет. Гејмификацијата се користи во обид да се подобри продуктивноста на вработените во библиотеките. Таа може да функционира како стратегија за добивка којашто резултира со забава, самосовладување за поединци, па дури и социјално добро за сите во исто време кога е внимателно осмислена да создава забава и радост со целосно усогласување со желбите на играчите и вредностите.

Ова е целта на гејмификацијата. Гејмификацијата е процес на примена на размислувањето и динамиката карактеристични за игра, коишто ја прават игра забавна, на контекст што вообичаено не содржи игра, со цел да се ангажираат луѓе и да ги решат проблемите. Комерцијалните видеоигри се популарни со години. Но, неодамнешното брзо усвојување на паметните телефони и големите социјални мрежи како Фејсбук и Твитер донесоа ново значење на зборот „игра“ и како ги засега таа на нашите животи. Тие станаа преносни активности испреплетени со реалноста.

### 3. Користење на гејмификацијата во библиотеките

Секој гејмифициран систем мора да биде дизајниран за да постигне цел. Во библиотеките гејмификацијата ќе биде во согласност со нивните сопствени цели, ќе промовира читање, ќе се обучуваат за алатките за пристап до информациите и ќе ги подобрат комуникациските канали за да ги шират своите услуги. Како што вели Фернандо Амиго, „социјалното загадување го следи промовирањето на одговорното однесување во однос на јавните услуги или постигнувањето на целите за општото добро и благосостојбата на општеството“.

За библиотекарите, игрите може да се користат за сè што има врска со човечките ресурси, како што се менаџирање на тимот, обука на персоналот (учење засновано на игра или сериозни игри) или за подобрување на процесот.<sup>54</sup>

#### Заклучок

Гејмификацијата во библиотеките кај нас е во многу рана фаза на развој. Дизајнот на забавните игри станува уште поголем предизвик кога предметот на гејмификација е едукативен. Библиотеките треба внимателно да го испитаат контекстот на гејмификација. Значењето на гејмификацијата во библиотеките е да се постави корисникот во центарот на дизајнот на гејмифицискиот систем, притоа земајќи ги предвид потребите на корисникот. За да го направиме ова, прво мора да се фокусираме на подготовка на средина каде што корисниците се охрабруваат да комуницираат со библиотеката. Од суштинско значење за воведувањето на гејмификацијата е да ги разбереме основите, клучните елементи, главните техники и да бидеме креативни во приспособувањето на концептот кон условите на специфичната индустрија.

Гејмификацијата може да се користи за награди. Но, ако целта на гејмификацијата е краткорочна или е градење вештини, тогаш користењето награди може да функционира, но ако целта е да им помогне на корисниците да развијат доживотна љубов кон читањето или

<sup>54</sup> <https://princh.com/engaging-library-visitors-through-gamification-interview-ana-ordas/#.WvVWNO-FOmU>

долгорочен ангажман со библиотеката, тогаш фокусот треба да биде за градење внатрешна мотивација на корисниците на библиотеката. Гејмификацијата со својот играчки елемент во библиотеките треба да биде фокусирана на потребите на корисникот.

**Користена литература:**

<http://www.webology.org/2016/v13n1/a146.pdf>

Zahed, B. 2016. *Knowledge and Information Science Department*, Volume 13, Number 1.

Ahvaz: Shahid Chamran University of Ahvaz.

Johnson, A.M., Sproles, C., Detmering, R. 2010. „Library instruction and information literacy 2009“, *Reference Services Review*, Vol. 38 Issue: 4. 676-768.

<<https://doi.org/10.1108/00907321011090809>>

Cole, M. S., Walter, F., Bedeian, A. G., O'Boyle, E. H. 2012. „Student engagement and student learning: Testing the linkages“. *Research in Higher Education*, 47, 1-32. CA: Thousand Oaks.

<https://princh.com/engaging-library-visitors-through-gamification-interview-ana-ordas/#.WvVWNO-FOmU>

Fizek, M., Ruffino, S., Schrape, N. (Eds.). 2014. „[Exploring the Endgame of Gamification](#)“. *Rethinking Gamification*. Lüneburg: Meson Press. 289-303.

Nicholson, S., Begy, J. 2014. „[A Framework for Exploring Tablet-based Tabletop Games](#)“ (extended abstract). *Canadian Games Studies Association*, Ontario.

Nicholson, S. 2010. „[Scratch the gaming itch](#)“. *Digitale Bibliothek* 2(2), 42.

Nicholson, S. 2009. „[Creating a Gaming Experience in Libraries](#)“. *Digitale Bibliothek* 1(5), 11.

<http://www.webology.org/2016/v13n1/a146.pdf>

Софронијевич, А., Јерков, А. „Зашто ГЕЈМИФИКАЦИЈА во библиотеките и запознавање на системот.“, *Гејмификација во светот на книгата и читањето*“. 21. семинар на виртуелни библиотеки.

**Abstract**

Gamification is a new technology that incorporates elements of game play in nongame situations. This concept emerged first in 2002 but it has been prolonged for 8 years to attract individuals' attention. It is used to engage customers, students, and users in the accomplishment of quotidian tasks with rewards and other motivators. The use of libraries in well-designed games can increase the use of their services. Gamification is the process of taking something that already exists – a website, an enterprise application, an online community – and integrating game mechanics into it to motivate participation, engagement, and loyalty. In fact, gamification tries to present tedious and usual daily tasks in a manner which proved to be fantastic for users –(players). This paper studies gamification's role as an engagement tool for libraries. This paper studies gamification's role as an engagement tool for libraries.

**Keywords:** Gamification, games, training, libraries.

## Професионална комуникација – предуслов за успешност во работењето на јавните библиотеки

(стручен труд)

**м-р Гордана Андреева**, виш библиотекар

ЈУ Градска библиотека „Браќа Миладиновци“, Скопје

Е-пошта: [gordana.andreeva@gmail.com](mailto:gordana.andreeva@gmail.com)

### Апстракт

Комуникацијата е еден од основните елементи на секоја организација и нејзината важност не може доволно да се нагласи. Односите меѓу луѓето во една организација, како и во нивниот живот, зависат од тоа колку добро луѓето успеваат да комуницираат едни со други. Комуникацијата е еден сложен процес на пренесување информации, желби, ставови, идеи, мисли и планови меѓу различни делови и членови на една организација. Успешноста на односите меѓу луѓето бара успешна комуникација, па затоа таа е неопходен дел од функционирањето на секоја организација. Затоа во овој труд посебно внимание ќе ѝ се посвети на успешноста на деловната, односно професионалната комуникација во структурите на самата организација, односно библиотека, којашто понатаму битно ќе влијае врз успешноста на комуницирањето со библиотечните корисници, деловните субјекти, како и со јавноста.

**Клучни зборови:** организација, комуникација, видови комуникација, канали на комуницирање, библиотеки.

### Вовед: Организација

За да можеме соодветно да го објасниме феноменот на успешна комуникација, најпрво треба да се објасни поимот организација. Што е тоа организација? Една од најконцизните дефиниции којашто може да го објасни поимот организација е: група луѓе коишто тежнеат кон остварување некоја заедничка цел, односно збир на активности преземени за воспоставување такви функционални односи меѓу елементите на објектот што ќе овозможи ефективно остварување на целта на нејзиното постоење; односно нејзината примарна дејност.<sup>55</sup>

Организацијата како општествен феномен е цел на истражување на бројни научни дисциплини како што се социологијата, психологијата, менаџментот, комуникологијата и др. Во контекст на овие истражувања е направена јасна дистинкција помеѓу поимот организација и поимот институција, односно установа (што библиотеката всушност е). Установата претставува правен субјект чиешто основање и постоење е уредено согласно со одредени закони. Установите се институции коишто најчесто вршат дејност од областа на културата, образованието, спортот, детската заштита, здравството и др. и во принцип се непрофитни организации.<sup>56</sup>

<sup>55</sup> URL: <http://www.poslovni.hr/media/Data/Webshop/PoslovneKomunikacije.pdf> (2018-05-08)

<sup>56</sup> Dragičević – Šešić, Milena, Stojković Branimir. Kultura: menadžment, animacija marketing. Beograd: Clio, 2007. Стр. 123.

Од двете дефиниции кажани погоре (како за организацијата, така и за институцијата), заеднички именител се луѓето, односно група луѓе кои тежнеат кон остварување заеднички одредена цел. За остварувањето на таа цел е потребна соодветна комуникација помеѓу нив. Од квалитетот на таа комуникација ќе зависи и успешноста во остварувањето на целите и успешноста на установата, воопшто.

### **Комуникација**

Комуникацијата во одредена организација помеѓу два или повеќе субјекта се одвива преку комуникациски канали. Постојат повеќе видови комуникациски канали од кои основните два се: формалните и неформалните канали на комуникација. Формалните канали за комуникација се однесуваат на говорен и писмен начин на комуникација и се поделени на хоризонтална и вертикална комуникација. Неформалните канали за комуникација се познати како „винова лоза“.<sup>57</sup>

### **Формални канали за комуникација**

Формалната комуникација е однапред дефинирана и планирана од страна на организацијата. Таа работи според претходно дефинирани правила и претставува официјален процес на трансфер на информации. Формалните канали за комуникација може да се наречат „скелети“ на секоја организација, бидејќи тие се основен предуслов за добро извршување на работните задачи, одржување на состаноци, внатрешна и надворешна преписка. Секоја организација мора да му посвети големо внимание на развојот на својата формална комуникација и мора постојано да ја поттикнува и да ја подобрува. Самата структура на формалната комуникација е идентична со структурата на организацијата. Каналите за формална комуникација се поделени на хоризонтални и вертикални.

Вертикалната комуникација во организацијата обично е двонасочна: одгоре-надолу и оддолу-нагоре.

Каналот од врвот надолу е начинот на кој информациите одат од повисоките организациски нивоа на пониско ниво. На овој начин, се врши насочување на вработените на пониски нивоа и тоа главно се информации со кои се даваат инструкции за работата.

Каналите оддолу-нагоре најчесто се користат за да се добијат повратни информации и одговори од инструкциите дадени претходно и служат за добивање автентични информации од пониски хиерархиски нивоа, а се однесуваат на актуелните проблеми во работењето, односите меѓу вработените и состојбата во организацијата, воопшто. Овие канали за комуникација се посебно важни кога станува збор за обезбедување квалитет на работењето и услугите коишто ги нуди установата.

Хоризонталната комуникација се однесува на протокот на информации помеѓу организациските единици и поединци на исто хиерархиско ниво, што е основа за соработка, добра тимска работа и заедничко решавање проблеми. Додека планирањето и контролата главно се функции на вертикалната комуникација, насочувањето и координацијата на вработените е задача на хоризонталната комуникација.

Добрата комуникација со опкружувањето (корисници, деловни субјекти, медиуми и сл.) е основна претпоставка за добро работење на организацијата. Тој вид на комуникација претставува единствен начин да се проникне во различни желби, барања и потреби на корисниците и да се стремиме кон нивно задоволување. Методите коишто се користат во овие ситуации се различни, почнувајќи од перцепцијата на вработениот (библиотекарот), анкетен

<sup>57</sup> URL: <https://www.scribd.com/doc/114891066/Formalni-i-neformalni-kanali-komuniciranja>(2018-05-08)



прашалник, па сè до ангажирање експерти за идентификување на жалбите на корисниците.

### Неформални канали на комуникација

Неформалната комуникација не извршува некоја претходно воспоставена линија, но се остварува преку лична комуникација на членовите на организацијата. Неформалната комуникација е исто така позната како „винова лоза“. Членовите во овој процес на комуникација припаѓаат на различни групи, а информациите што се пренесуваат преку овие канали најчесто се озборувања, но може да содржат и информации релевантни за организацијата што раководството намерно или ненамерно ги отфрлило. Најважните карактеристики на „виновата лоза“ се брзината на преносот на информации што патува низ разни канали и преку различни членови, различните локации на преносот на информации, како и степенот на селективност.<sup>58</sup> Од ова може да заклучиме дека неформална комуникација опфаќа секаков вид комуникација во кое било време и на кое било место. Неформалните комуникациски мрежи може да бидат извори и на точни информации. Вработените можат да бидат неформално и евтино „обучени“ за пренос на информации. Може многу брзо да се информираат голем број луѓе. Негативностите на оваа „мрежа“ е тоа што овие канали може да ги искриват информациите, негативно да влијаат врз мотивацијата на вработените, а исто така може да бидат извор на непроверени вести и алузии. Клучна карактеристика на неформалната комуникација, којашто може истовремено да биде и позитивна и негативна, е тоа дека лицата кои учествуваат во тој информациски синџир и коишто ги добиле тие пораки преку озборувања, ги сметаат тие информации за исклучително веродостојни. Ова е од една страна и разбирливо, ако знаеме дека непроверени вести најчесто се слушаат од пријатели или колеги во кои веруваме. Поголема е веројатноста вработените да им веруваат на овие непроверени вести до толку повеќе ако имаат лошо мислење за менаџментот и ако немаат доверба во комуникацијата што се одвива преку формалните канали.

Покрај вербалната комуникација, за којашто зборувавме претходно, значителен број на информации се пренесува со **невербални средства**, односно со „говорот на телото“<sup>59</sup>. Значајни елементи во невербалната комуникација се: изразот на лицето, тонот на гласот, движењата, начинот на кој седиме, одиме, изразуваме емоции, карактерни особини, темперамент. Вообичаено е за возрасните луѓе да не го соопштуваат јавно сето она што мислат, па затоа невербалните знаци се многу посигурни, ако можеме правилно да ги протолкуваме. Невербалната комуникација е исто така многу важна во односите меѓу менаџерите и соработниците, во односите со корисниците, деловните партнери и медиумите.

### Комуникациски процеси во библиотеките

Историскиот преглед на библиотеката води до заклучок дека библиотеките од самиот почеток биле центар на информации, основни комуникациски центри. Покрај тоа што служеле за пренос и складирање информации, тие биле основни институции коишто помогнале во унапредувањето на современото општество, служеле како центри за зачувување на човечките достигнувања и основа за иден развој на општеството. Работата на секоја библиотека е заснована врз добра комуникација. Успехот на библиотеката во постигнувањето на нејзините најважни цели – пренесување на знаењето и поттикнување на развојот на писменоста и процесите на учење зависи од успехот на комуникацијата. Комуникациските вештини на библиотеката се исклучително важни. Како што нагласивме и

<sup>58</sup> [https://www.scribd.com/document/121852931/Komunikacije-u-organizaciji\(2018-05-07\)](https://www.scribd.com/document/121852931/Komunikacije-u-organizaciji(2018-05-07))

<sup>59</sup> Tompson, Rouzmeri. *Veština rukovođenja*. Beograd: Clio, 2000. Стр. 37

претходно, под терминот комуникациски вештини мислиме на писмена и вербална комуникација, способноста да се слуша и да се поставуваат прашања, да се дава прецизни инструкции, одговори, разбирање. Тие, исто така, вклучуваат професионално однесување на вработените, способност за работа во поголеми или помали групи, разбирање на комплексноста на човечките односи и човековото однесување во целина. Библиотекарите сметаат дека комуникацијата е успешна кога корисникот знае какви информации и податоци посакува и кога тие можат да се справат со нив соодветно. Исто така, за успешна комуникација во библиотеката, со стандарди коишто подразбираат пристојност, се бара високо ниво на познавање на психолошките и педагошките вештини.

Професионалната, односно деловната комуникација е еден важен сегмент од доброто функционирање на една библиотека. Важна, точна, прецизна информација од менаџментот до вработените, постојано известување и обука на самите библиотекарите за визијата и целите за развој на библиотеката и библиотечното работење се исклучително важни параметри во современото општество. Користењето на сите можни алатки и канали на комуникација (усна, писмена инструкција, е-пораки, комуникација преку вибер, извештаи, редовни состаноци, формално и неформално дружење), како и современата технологија<sup>60</sup> се исклучително битни за навремено и точно информирање на секој библиотекар, особено во еден разгранет систем како што е Градската библиотека „Браќа Миладиновци“, Скопје. Хоризонталната комуникација со истите или слични алатки претходно наведени, помеѓу секторите и организациските единици исто така треба да биде на високо ниво, за да не се доведе во ситуација библиотекарот како информациски работник, да остане неинформиран. Кога комуникациските процеси во библиотеката ќе се зајакнат на едно многу високо ниво, тогаш и секој вработен ќе покажува многу поголем квалитет во комуникацијата со корисниците, деловните партнери, заедницата или медиумите.

### **Заклучок**

Комуникацијата е општоприсутен феномен без кој една група, организација и општеството, воопшто, не може да се замисли. Една од клучните цели на организациската комуникација е насочување на активностите, т.е. да ги натера другите да се однесуваат на посакуваниот начин. Сепак, комуникацијата во рамките на една организација не вклучува само индивидуални напори, туку тоа претставува заедничка акција. За да функционира една организација, поединците и групите треба да ги координираат своите напори и активности. Несоодветната комуникација во организацијата може да предизвика бројни проблеми и последици коишто влијаат врз квалитетот на работниот процес. Најчестите последици од лошата комуникација се: лошо донесени одлуки, недоразбирања помеѓу поединците и организациските единици, непочитување на зацртаните цели на установата, конфликти, отпор кон промени во установата, лош квалитет на производите и услугите, недоволно ангажирање на вработените, слаба координација и др.

Установите, односно библиотеките коишто имаат намера да го подобрат квалитетот на услугите, мора да имаат воспоставено и добро развиен комуникациски и информативен систем. Посебно внимание треба да му се посвети на воспоставувањето канал за регистрирање на одговорите на корисниците и клиентите, потоа развивање на комуникациските канали со екстерната јавност и на крај на внатрешното информирање на вработените.

---

<sup>60</sup> Софронијевиќ, Адам. Нова парадигма сарадње у библиотекама. Београд: Универзитетска библиотека «Светозар Марковиќ», 2017. Стр. 320

**Користена литература:**

Adižes, I. 2002. *Menadžment za kulturu*. Novi sad: Adižes Institut.

Dragičević-Šešić, M., Stojković, B. 2007. *Kultura: menadžment, animacija marketing*. Beograd: Clio.

*Komunikacije u organizaciji*.

<<https://www.scribd.com/document/121852931/Komunikacije-u-organizaciji>> (пристапено на: 5.7.2018).

*Poslovne komunikacije*.

<<http://www.poslovni.hr/media/Data/Webshop/PoslovneKomunikacije.pdf>> (пристапено на: 5.8.2018).

Софронијевић, А. 2017. *Нова парадигма сарадње у библиотекама*. Београд: Универзитетска библиотека „Светозар Марковић“.

Tompson, R. 2000. *Veština rukovođenja*. Beograd: Clio.

*Formalni i neformalni kanali komuniciranja*.

<<https://www.scribd.com/doc/114891066/Formalni-i-neformalni-kanali-komuniciranja>> (пристапено на: 5.8. 2018)

**Abstract:**

Communication is one of the basic elements of any organization and its importance can not be sufficiently emphasized. Relationships between the people in one organization and in their lives depends on how well people manage to communicate with each other. Communication itself is a complex process of conveying information, desires, attitudes, ideas, thoughts and plans between different parts and members of any organization. Successful relationships between people require successful communication, so it is an indispensable part of the functioning of each organization. Therefore, in this paper, special attention will be given to the success of the business, i.e. professional communication in the structures of the organization itself, that is a library, which will further influence the success of communication with library users, business entities, and the public.

**Key words:** organization, communication, types of communication, communication channels, libraries.

## Основни начела на комуникација во библиотеката

м-р Елена Крстевска

ЈУ Градска библиотека „Браќа Миладиновци“ – Скопје

### Апстракт

Комуникацијата е процес на размена на информации низ заеднички систем на симболи. Комуникацијата е дисциплина којашто е примарна за добра и ефективна работа во библиотеката, без која корисникот не може да ги исполни своите потреби за достапност и користење на библиотечните информации од секаков вид. Несоодветната комуникација носи нерелевантни податоци и информации. Комуникацијата и добриот пристап кон корисникот во нераскинлива врска претставуваат услов за добра соработка и успешен развој на библиотеките.

**Клучни зборови:** библиотека, комуникација, корисник, информациско интервју.

### Вовед

Потребата за комуникација е една од најстарите потреби на човекот. Способноста за комуникација помеѓу луѓето се изразува со различен тип на комуницирање. Постојат повеќе видови комуникација, од кои овде ќе го разгледаме и ќе се потсетиме на основниот тип на комуникација во библиотеката којшто се води помеѓу библиотекарот и корисникот на библиотеката.

### Проблеми во комуникацијата во библиотека

Комуникацијата е секогаш реципрочна. Идеите коишто не се добро пренесени во комуникацијата немаат никаков ефект. Ноншалантниот став спрема работните обврски и неодговорноста од страна на библиотекарите кон работните задачи во библиотеката носи неуспех во комуникацијата со корисникот, а тоа доведува до неефективна и лоша услуга кон корисникот. Библиотекарите коишто не ја познаваат својата должност и одговорност и коишто не умеат успешно да комуницираат, создаваат атмосфера во која корисникот го губи интересот за библиотеката и услугите во неа.

### Зошто доаѓа до лоша комуникација

Многу од корисниците на библиотеката не се информирани за различните одделенија и работата во библиотеката, како и каде можат да ги најдат бараните информации и публикации. Некои од овие корисници од срам или од гордост нема да побараат помош од библиотекарот. Корисникот си оди од библиотеката без информацијата којашто му е потребна. Некои корисници не се во состојба добро да го формулираат прашањето на разбирлив начин, а библиотекарот не е во состојба да го разбере прашањето на соодветен начин и тогаш настанува семантички проблем, при што библиотекарот не може да му даде соодветна професионална помош на корисникот.

### **Основен тип на комуникација, основен пристап кон корисникот**

Вербалната комуникација се смета за основен тип на комуницирање. Таа се состои од употреба на зборови, фрази, реченици, говорни целини за изразување на своите потреби, желби. Вербалната комуникација може да биде: лична комуникација човек на човек, групна комуникација, масовна комуникација, жаргонска комуникација и невербална комуникација (што се изразува преку изрази на лицето, гестови, мимики или држење и став на телото).

Како наједноставно да се дојде до добра комуникација со читателот корисник во библиотеката?

Како да му оставиме добар прв впечаток на корисникот и да одговориме на неговите потреби во библиотеката?

Основниот пристап во комуникацијата е поставување цел на комуникацијата со доверба. Воспоставениот контакт е односот корисник – читател. Првиот чекор за комуникација е: библиотекарот го поздравува корисникот, се претставува, која е неговата работна задача и одговорност во библиотеката. Со спонтано кратко информациско интервју и поставување конкретни јасни прашања насочени кон корисникот, библиотекарот одредува која е целта, која е желбата и која е потребата на читателот корисник. Вториот чекор од интервјутото го води кон процена на потребата за информација за одредена тема. Се одредува степенот на важност на темата којашто се бара, дали таа тема е за професионална научна едукација, лична надградба, или темата е за лична информација од забавен тип. Со продолжување на комуникацијата се одредува колку корисникот читател има познавање за темата, колку и каков тип на литература поседува, или корисникот за првпат се запознава со одредената тема преку хронолошко разгледувања. Во интервјутото, библиотекарот треба да е добар слушател. Со непосредната комуникација и професионалната љубезност секогаш имаме емпатиски став кон корисникот. Добрата комуникација меѓу библиотекарот и корисникот читател има за цел да го увери корисникот дека со истражување, пребарување по книжниот фонд и електронските информации, корисникот ќе ги добие релевантните информации кои му се потребни за ден или два.

Можеме да ја истакнеме важноста на двонасочната комуникација и задоволството во давањето одговори при одредени прашања. Во комуникацијата е важно и меѓусебното слушање, а не само зборување.

### **Асертивни типови комуникација**

Во отворената комуникацијата наидуваме на асертивни типови во однесување коишто не се секогаш едноставни за комуникација.

Асертивната способност е вештина на некои личности кои максимално се заземаат за себе и своите потреби наметнувајќи го својот став на доминантен начин. Како библиотекар, секогаш и во секоја ситуација имаме можност да избегнеме конфликт, а притоа да ги задржиме своите професионални ставови. Асертивното однесување почесто потсетува на агресивно однесување. Се манифестира со исмевање, малтретирање, со вербален конфликт или претерани комплименти, за да се наметне туѓото мислење и да се добие тоа што се сака. Библиотекарот може да заземе асертивен став на комуницирање со обраќање со почит и знаење и на тој начин да се одбрани од агресивниот пристап. Понекогаш асертивноста е корисен облик на чувства и однесување. Нашиот став мора да е коректен. На пример, најчесто асертивната жена се карактеризира како агресивна, студена, непристапна, тврдоглава, додека асертивниот маж се опишува како интелигентен, снаодлив, самосвесен. Во комуникацијата библиотекар – корисник, ваков став не смее да постои.

Но, нашиот став како библиотекар е дека корисникот е секогаш во право и се

трудиме да ги исполниме неговите очекувања. Нашиот став како библиотекари е дека комуникацијата е градење мостови во неистражени регион, преку изречени зборови.

Во ваква комуникација најдобро е да се избираат мирни, сталожени и културни зборови, со внесување емпатиски форми на разбирање. Секогаш постои начин на решавање на проблемот или ситуацијата, било да е трајна или привремена.

### **Решение и предлози**

Моќта на забележаното, коректното, љубезното и професионалното говорење се единствениот избор на комуницирање. Библиотекарот секогаш користи едноставни изрази и зборови, кратки реченици, чисти изрази, без употреба на скриени пораки и асоцијации. Со ваква комуникација се стекнува доверба кај корисникот.

Во комуникацијата библиотекар – корисник, може да се користи и момент „да се понуди нешто ново“, кога ситуацијата наложува дека немате ништо од бараната тема, па библиотекарот нуди нешто кое лично го препорачува по свое согледување.

Понудете нешто ново коешто ќе го опишете според вашите доживувања. Кои емоции сте ги имале додека сте читале, каков бил стилот или ритамот на читливост (брзо, лесно, едноставно, прифатливо), мотивациската порака на делото или заклучокот на темата.

Луѓето го паметат чувството на пријатност и доживување и таа емпатија останува како најдобра порака и препорака за добро воспоставена комуникација.

На крајот од комуникацијата оставете едноставна порака на читателот дека сте разбрале за релевантноста на темата, потребата. Тоа е основната здрава и лесна комуникација на еден библиотекар во секојдневната комуникација со читателот – корисник. Само на ваков начин библиотекарот станува дел од современото живеење.

Во градењето стил на комуницирање, библиотекарите секогаш треба да следат актуелни предавања, семинари, работилници, за да можат да го надградуваат своето знаење за полесна комуникација со корисниците во библиотеката.

### **Abstract**

Communication is a process of exchange of information through the system of symbols. It is a discipline which is a core for good and effective work in libraries, so the users can fulfill their needs. Improper communication brings irrelevant facts and information. The good communication and a proper approach to the user is the main condition for good cooperation and successful development of the libraries.

**Key words:** library, communication, user, information interview

### **Користена литература:**

Википедија <<https://hr.wikipedia.org/wiki/Komunikacija>>

Boras, Ines. *Komunikacija s korisnicima kao važan aspekt kvalitete knjižničnih usluga – primjer Sveučilišne knjižnice u Rijeci*

<<https://zir.nsk.hr/islandora/object/ffri:1080/preview>>

Хрчак, портал на научни трудови во Хрватска <https://hrcak.srce.hr/9248>

## Дигитална комуникација

(стручен труд)

**м-р Аница Глигорова Милева**, библиотекар-

советник

ЛУБ „Благој Јанков Мучето“ Струмица

Е-пошта:

a.mileva@yahoo.com

### Апстракт

Сè што правиме во животот бара комуникација. Тоа е основа на меѓучовечките односи и природна активност во нашиот секојдневен живот. Комуникацијата е една од најдинамичните, најкомплицираните и најпрометните активности во општество. Ако се обидеме да го одредиме поимот за комуникација, ние се соочуваме со различни значења: за едни тоа се механизми со кои се воспоставуваат и се развиваат човечките односи; за други, тоа е процес во кој едно лице зборува со некој друг преку писмени или изговорени зборови. Комуникацијата е сеопфатен општествен процес којшто е неопходен за човековото постоење и развој, процес во кој човекот се реализира и потврдува. Кога испраќаме и примаме информации од суштинско значење е да се разберат тие информации. Успешната комуникација значи дека информациите се прецизно примени во однос на содржината и значењето што е наведено од испраќачот.

### Форми на комуникација

Вербалната комуникација е говорна комуникација и нејзината основна форма е разговорот. Невербалната комуникација е начин на кој луѓето комуницираат без зборови, било намерно или ненамерно. Телекомуникациите се модерна форма на комуникација. За да дојдеме до модерните форми на комуникација, прво да се запознаеме со историјата и развојот на дигиталните комуникации. Семјуел Морзе е „одговорен“ за развојот на првиот електричен дигитален комуникациски систем (телеграфот).

Традиционалниот модел на комуникација значително се промени во последниве години од причини како: недостаток на слободно време, динамичен начин на живот, потреба за најбрза размена на информации, заради тоа луѓето се повеќе се свртуваат кон комуникација преку информатички и комуникациски технологии.

Во изминатите неколку години, според Ерик Шмит, на секои два дена, човекот создава толку многу информации колку што имало од почетокот на цивилизацијата до 2003 година.

Редови и редови на правливи полици, мирис на стара хартија и тишина, вистинска тишина – дефиниција за библиотека. Но, библиотеките поминуваат низ процеси коишто вклучуваат не само промена на внатрешноста и надворешноста на објектот, туку и целосно рedefинирање на нивната цел, за да се задоволат потребите на 21-от век и да останат во чекор со времето. Денес, тие се модерно опремени објекти коишто нудат многу повеќе од само изнајмување книги.

Библиотеките доживуваат пресвртница како резултат на автоматизацијата и воведувањето нови процеси во работењето. Современото општество минува низ еден вид револуција на информатичките технологии (ИТ): компјутеризацијата и автоматизацијата навлегоа во животот на секој човек. Нивото на воведување на овие нови информатички технологии зависи од голем број фактори и луѓето мора да минат бавен период на учење и приспособување на новата ситуација. Ова главно се однесува на постарата генерација на која овие технологии во одреден степен им го отежнуваат секојдневниот живот и работата. Библиотеките се едни од тие кои можат да им помогнат да се движат низ тој свет. Библиотеките, исто така, се места каде што луѓето кои можеби немаат пристап до интернет, можат го да користат, а ова е многу важно бидејќи сите потребни информации најчесто се на интернет.

Со дигитализацијата библиотеките веќе подолго време се места каде што може да се добие пристап до електронски и аудиокниги, DVD и веб-содржини. Факт е дека библиотеките постепено ја менуваат својата форма: од тврдини на знаење полека прераснуваат во информативни океани. Библиотеките и библиотекарите се судруваат со многу проблеми поврзани со новите технологии. Се разбира, сите овие проблеми имаат серија решенија, но не постои едно конечно и целосно решение за сите проблеми. Традиционалните начини за овозможување и користење услуги во библиотеките минуваат низ големи и забрзани промени. Овие институции треба да бидат подготвени и за доаѓањето на новите генерации корисници со сите нивни барања.

Јавната библиотека треба да биде значаен фактор во промените и начините на обработка, барање на информации, доживотно учење и креирање на слободното време.

Денес, корисниците бараат информации претежно од веб-страници, интернет-форуми или социјални мрежи пред да дојдат во библиотеката.

Главната карактеристика на модерната библиотека е информативен и културен центар како активен учесник во процесот на комуникација во услови на глобални информации и технолошки промени. Модерната библиотека е ефикасна библиотека, а ефикасноста не може да биде постигната без употреба на иновации. Информациските и технолошките промени бараат трансформации во организациската структурата и библиотечната технологија. Дел од библиотекарите го гледаат исклучително брзиот развој на интернетот како закана или како напад на библиотечната професија и сметаат дека постои опасност таа да биде преоптоварена од информативните и технократски аспекти и пристапи. За надминување на овие негативни чувства, библиотекарите мора да се здобијат со нови знаења и вештини, да научат да го интегрираат пристапот до печатените и електронските материјали и услуги во традиционални и електронски форми. Библиотекарите ќе мора да го прошират својот опсег на вештини и да воведат нови услуги за да се справат со промените во комуникација и во новите начини на пребарување и да се приспособат на новите информатички технологии.

Улогата на библиотеката ќе се зголеми само со воведување повеќе библиотечни извори и програми за информативна писменост, обезбедување пристап до податоците и нивното организирање; создавање дигитални складишта и виртуелно истражувачко опкружување; соработка во учењето на далечина; создавање кориснички програми за пристап до локалните дигитални колекции итн. Технологијата и натаму ќе ги менува услугите и вештините на библиотекарите (алатки за ефикасно пребарување на електронски ресурси, користење софтвер со отворен код, социјално вмрежување).

Физичкиот простор на библиотеката ја менува својата цел и виртуелниот простор се проширува. Учењето на далечина ќе бара адаптација и трансформација на збирките и



услугите на библиотеките, поврзани со новите можности на информатичките и комуникациските технологии, модернизација на секторите во библиотеките, да се нагласат трендовите за нудење повеќе иновативни услуги приспособени на потребите и барањата на современите корисници. Заради проширувањето и користењето на информатичката технологија, библиотеките мора да го следат развојот на овие апликации, да ги приспособат услугите на корисниците, како и да се стекнат со информации за описување и за нивната употреба. Со стекнувањето вештини за читање и пишување, коишто традиционално ја содржат идејата за писменост, во ерата на технолошка револуција и новите медиуми треба да се развие и медиумската писменост. Новите медиуми бараат нови вештини и компетенции, а ако библиотеките сакаат да бидат дел од предизвиците и проблемите на современиот живот, тогаш ќе мора да го прошират концептот на писменоста. Зборовите се поважни од кога било досега: светот го управуваме со зборови, иако светот се врти околу интернетот, треба да го следиме, да го разменуваме и да го разбереме она што го читаме. Луѓето кои не можат да се разберат, не можат да разменуваат идеи и не можат да комуницираат, а програмите за преведување не можат да бидат замена за тоа.

„Ворлдвајд веб“ стана примарна влезна точка за пребарување информации. Корисниците на библиотеката се префрлија на далечински пристап. Тие претпочитаат да бараат информации хоризонтално, а не вертикално (во длабочина), повеќе сакаат да гледаат наместо да читаат. Денешните корисници на библиотечни услуги се таканаречената „генерација на Гугл“. Интернетот е една од формите на комуникација. Преку него можеме да добиеме информации во секое време и на секое место со само едно кликање на копчето на тастатурата. Но, не секогаш информациите коишто се пласирани на интернет се точни. Во просек, околу 30% од информациите се точни, а останатите се само лични видување и коментари. Основна грижата на корисникот е како да направи разликата помеѓу точни и неточни информации. Помошта на библиотекарот овде е повеќе од добредојдена затоа што тој има познавања и информации кои можат да им бидат од корист на корисниците – како да ја најдат соодветната литература, на кој начин да се изврши пребарувањето на податоците, кој е најлесниот начин да се добијат бараните референци, на кој начин да ги преземете потребните податоци, како да ги зачувате и да ги цитирате референците и итн.

Во огромната количина на информации понудени на интернет, наоѓањето на вистинските податоците е слично како да барате игла во сено. Затоа, улогата на библиотекарот е важна повеќе од кога било. Библиотекарот мора да поседува доволно знаења и искуство за да ги води корисниците до сигурни податоци, преку безбедни, ажурирани и заштитени веб-страници. Современиот свет, под влијание на напредната технологија, е глобализиран, но жителот на таква средина станува сè повеќе и повеќе локализиран. Новите технологии претставуваат нов форум за остварување социјални вештини. Зборувањето преку мобилни телефони, текстуални пораки, социјалното вмрежување преку интернет, сето ова е важен дел од социјализацијата и комуникацијата.

Секојдневно се откриваат нови средства за комуникација бидејќи живееме опкружени со бројни технолошки достигнувања и постојани промени.

Во едно истражување на група од 16 до 34 години, се доаѓа до резултати дека 59% од испитаниците користат повеќе уреди истовремено, 8 од 10 користат интернет најмалку еднаш дневно, а дури 93% од населението од 25 до 34 години користат паметен телефон.

Во друго истражувањето, 20% од децата почнуваат да користат компјутер на возраст од пет до осум години, а на 16 години речиси секој користи компјутер, додека пак адолесцентите од 13 до 17 години на ден, во просек, поминуваат 3,5 часа користејќи дигитални медиуми.

Со појавата на паметните телефони и социјалните мрежи, интернетот сè повеќе се користи како средство за поврзување на луѓето, а не како извор на информации. Во изминатите неколку години доживеавме голема експанзија на разни мобилни апликации. Мобилните апликации се апликативен софтвер којшто е дизајниран да работи на паметни телефони, таблети и други слични уреди. Употребата на такви апликации се зголемува сè повеќе и повеќе. Значи, постојат апликации за навигација, забава, учење, гледање видео, пребарување на интернет и социјални апликации за комуникација коишто секојдневно ги користиме како на пр.: „Ватсап“, „Скајп“, „Фејсбук“, „Вајбер“, „Твитер“. Употребата на апликации за мобилни комуникации постојано расте, а во денешно време тешко може да се замисли животот без нив. За оние кои се во постојано движење, тие станаа неизбежен начин за комуникација.

На социјалните медиуми можете да бидете достапни за десетици милиони луѓе во светот. Како примери на социјални медиуми коишто постојат и од кои некои се користат и кај нас можеме да ги забележиме следниве: к

омуникациски социјални медиуми (блогови, форуми, „Твитер“ како микроблогирање, „Фејсбук“, „Линкдин“, „Мајспејс“ како социјални мрежи и др.); с

оцијални медиуми за соработка („Делишс“, „Гугл ридер“ како социјални обележувачи, „Диг“, „Редит“ како социјални весници и др.);

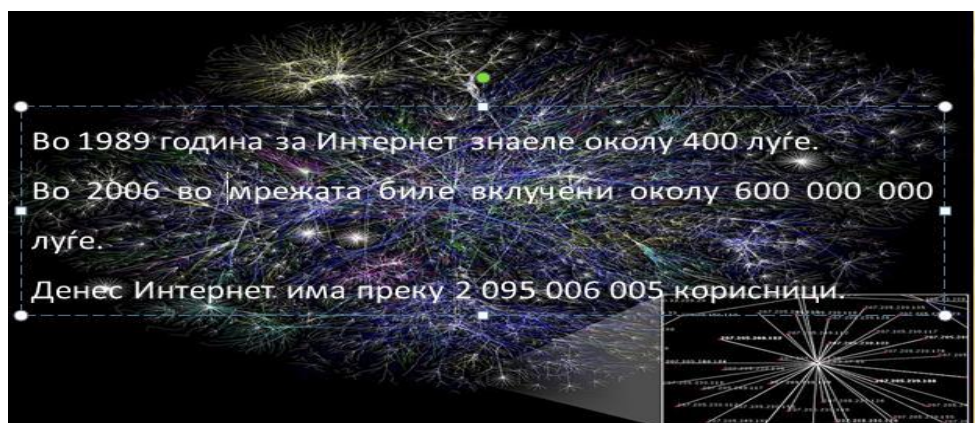
мултимедијални социјални медиуми („Фликр“ како социјална страница за размена на фотографии, „Јутјуб“ за видеоматеријали и др.).

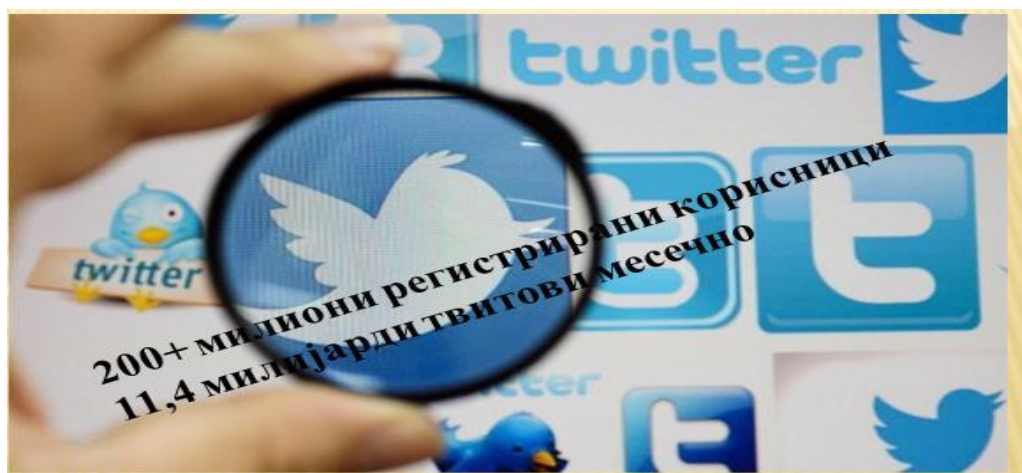
„Јутјуб“ е на третото место во светот (веднаш за „Гугл“ и „Јаху“) по посетеност, додека во Македонија е на второто место веднаш зад „Гугл“.

„Фејсбук“ на светско ниво е на петтото место веднаш зад пребарувачот „Лајв.ком“, додека во Македонија е на третото место веднаш зад „Јутјуб“.

„Мајспејс“ е на светско ниво на деветтото место, додека во Македонија е на дваесеттото место.

„Хај5“ на светско ниво е на дваесеттото место, додека во Македонија е на високо шесто место веднаш зад „Фејсбук“.



**Користена литература:**

- Латви, Б.П. 2009. *Современи дигитални и аналогни комуникациски системи*. Скопје: Арс Ламина. Проакис, Ц.Г., Салехи, М. 2010. *Дигитални комуникации*. Скопје: Три.
- Потер, Ц. 2011. *Медиумско пишување*. Белград: Cleo, FORIN.
- Тјуру, Ц. 2012. *Медиумите Денес: Борбата за масовни комуникации*. Белград.
- Видаковиќ, М. 2011. *Етика на комуникација во информатиката. Технологија, информатика, образование*.  
<https://www.oclc.org/en-europe/home.html> (пристапено на 20.4.2018). Валиќ Неделковиќ, Д. 2013. *Дигитални медиумски технологии и социјално образование*. Нови Сад.  
[http://www.unesco.org/webworld/mdm/survey\\_index\\_en.html](http://www.unesco.org/webworld/mdm/survey_index_en.html). (пристапено на 20.4.2018).

## Комуникациски и креативни активности во јавните библиотеки

(стручен труд)

Андријана Апостоловска, библиотекар

ЈУ Градска библиотека „Браќа Миладиновци“ – Скопје

Тел.: 3162-544 лок.108

Е-пошта: [andrijanaapostolovska@yahoo.com](mailto:andrijanaapostolovska@yahoo.com)

### Апстракт

Јавните библиотеки треба да се преобликуваат во средиште на иновации, креативност и учење, што ќе се оствари со едукација на библиотекарите и преку опремување соодветни библиотечни простори за воведување креативните идеи. Она што е сигурно е дека со ваквиот начин на работа и соработка со младите кои доаѓаат во библиотеката, се поттикнуваат најразлични интереси. Луѓето се желни за јавни места за дружење, комуницирање, места каде што можат да учат и да уживаат во рекреација. Централната библиотека и секој клон е нов плоштад на заедницата, главно собирачко место на луѓето од сите возрасти, каде што се собираат за информации, знаења, јавни случувања и социјална интеракција.

**Клучни зборови:** библиотека, комуникација, млади, деца, информации, креативност.

### Библиотеката – место на блиски средби

Најчесто најголемите богатства и знаења се токму пред нас, потребно ни е само да ги забележиме. На прв поглед ни наликуваат на толку едноставни и безначајни што нè наведуваат да ги заобиколиме без да им дадеме значење и да продолжиме со бескрајната потрага по илузорните решенија.

Библиотеката претставува едно богатство, остров на знаења коишто со душа чекаат да бидат пренесени, искуства коишто очекуваат повторно да бидат доживевани, тишина којашто копнее повторно да биде слушната. Сите овие сознанија се пренесени од безброј трагачи кои се изгубиле во потрагата по нештата за кои сметале дека ќе ги усреќат и се освестиле дека вистината и знаењата се наоѓаат токму во себе. Моментот на освестување ги преплавило со среќа и потреба да ги споделат своите спознанија со идните генерации. Ние, трагачите кои сè уште се движиме, се сопнуваме и паѓаме по бескрајниот пат, имаме можност библиотеката да ја користиме како доживотен сопатник на нашето патешествие, којашто ќе ни овозможи да се пронајдеме себеси.

Библиотеките одамна веќе не се само места каде што се собираат само љубителите на книгата и на пишаниот збор, туку сè повеќе треба да се креативни простори во кои ќе се собираат младите заради дружење, разменување идеи и стекнување нови сознанија и вештини на креативен начин. Во традиционалните библиотечни понуди спаѓаат посетите на библиотеката од страна на групи ученици од училиштата и градинките, промоции на книги итн. Целта на библиотеките е кај децата уште од најмала возраст да наметнат навика за доаѓање во библиотека и преку разни активности коишто ќе бидат приспособени кон соодветната возраст на децата, кај нив да се развива креативноста и тоа најчесто преку игра.

За остварување на ваквиот начин на работа на библиотеците и соработка со корисниците преку различни видови креативни работилници, потребно е да се врши перманентна обука на библиотечните работници. Поточно да се врши нивна постојана едукација и обука преку семинари, со тоа што ќе можат да ги пратат современите текови на работа во библиотеците, преку непосредна комуникација со читателите и корисниците на библиотечните услуги.

### **Креативни активности во библиотеката**

Јавните библиотеки треба да се преобликуваат во средиште на иновации, креативност и учење, што ќе се остварува со едукација на библиотекарите и преку опремување соодветни библиотечни простори за воведување креативните идеи. Она што е сигурно е дека со ваквиот начин на работа и соработка со младите кои доаѓаат во библиотека се поттикнуваат најразлични интереси. Младите растат во средина којашто ги поттикнува на креативни идеи, место во кое тие го вежбаат умот, ја развиваат својата фантазија, ја развиваат самодоверба. Во текот на нивното растење, кај младите кои ќе бидат вака поттикнуваат да ги остварат своите идеи, тие секогаш ќе имаат сила којашто постојано ќе ги турка напред, тие ќе се борат за своето место под сонцето и со леснотија ќе создаваат содржини со кои ќе ги развеселуваат другите и ќе ја шират својата животна филозофија во своите нови животни опкружувања. Со оглед на тоа што креативноста е една од суштинските карактеристики на човекот, библиотеката преку разни активности, акции и работилници треба да се стреми да создава услови за поттикнување на креативноста. Креативните поединци се значаен чинител на општествениот развој, па и на опстанокот на некое општество, а општеството коешто ја сопира креативноста кај младите генерации, работи на сопственото пропаѓање. Креативните активности во библиотеците, коишто се важен сегмент во воспитно-образовниот процес, понатаму влијаат и поттикнуваат креативна настава во училиштата и ја прават наставата далеку поквалитетна и подобра.

### **Комуникацијата и иновативноста во библиотеките во практика**

Во Градската библиотека „Браќа Миладиновци“ во Скопје постои детскиот оддел за деца до 14-годишна возраст, од предучилишна и училишна возраст, којшто располага со фонд на книги од домашни и странски автори, сликовници, илустрирани книги, енциклопедии и лектирни изданија. Одделот е од отворен тип и децата имаат можност да ги читаат книгите и другата литература во самиот оддел или надвор од библиотеката. Но, освен тоа, вработените во библиотеката со својата стручност и професионалност се спремни во секој момент учениците од сите основни и средни училишта да ги запознаат со своите оддели, да им пренесат дел од своите знаења за струшките преродбеници кои оставија значаен белег во историјата на Македонија. Спомен-собата „Т’га за југ“ е со намера да биде тринаменска, т.е. има музејска, промотивна и едукативна вредност. Таа е отворена за посетители и се користи за промоции и литературни читања. На ѕидовите се поставени паноа со фотографии, копии од ракописи и книги, записи што се поврзани со Константин и Димитар Миладинов. Ние веќе работиме на популаризација во училиштата со еден проект – часовите што се посветени на делото на Миладиновци се одржуваат во оваа соба каде што имаме едуцирање на младите генерации.<sup>61</sup>

Еден од поактуелните настани беше отворен ден во библиотеката „Читај книга и подари здравје“, хуманитарна акција за опремување библиотека – игротекa на Клиниката за детски болести. На читателите и поклониците на книгата им приредивме мотив што повеќе

<sup>61</sup> [www.gbsk.mk](http://www.gbsk.mk) (23.04.2018)

да дојдат кај нас со цел да ја афирмираме и да ја прошириме љубовта кон книгата и да ја споиме со грижата за здравјето. Многу јавни личности од културата, спортот и политиката беа во улога на библиотекарски и зачленуваа хумани луѓе кои имаа желба да донираат за Клиниката.

Исто така, библиотеката организира ликовен хепенинг и хуманитарна акција под мотото „Од децата за децата“ организирана од Регионалниот центар за животна средина. Дружба и игра заедно со „Мали креативци“, но и го засадивме 45.000 дрвце за планетата Земја во паркот на поезијата заедно со учениците од ОУ „Стив Наумов“.

По повод светскиот ден на раскажувањето сказни во библиотеката се организира средба со првачиња кои внимателно слушаа приказни од едицијата „Бајки од Македонија“. Приказните кои произлегуваат од усната раскажувачка традиција во Македонија на најмладата популација им ги раскажаа млади актери. Волшебните приказни од оваа едиција претставуваат модернизирани и адаптирани приказни од македонското народно творештво собрани од Марко Цепенков и Танас Вражиновски.

По повод светскиот ден на книгата 23 април 2016 год. посветен на Вилијам Шекспир и 400 години од неговата смрт, се организира Ноќ во библиотека – Шекспирова забава во Паркот на поезијата. Насловот на настанот беше „Шекспир денес“ со актерска изведба на студенти од Катедрата за англиски јазик и книжевност на Филолошкиот факултет, но и музичка изведба на ренесансна музика.

Сите овие настани се важен сегмент во воспитно-образовниот процес и со ваквиот начин на работа се поттикнуваат младите да доаѓаат почесто во библиотека.

Како пример за ваков вид библиотека ќе ја наведем Градската библиотека во Риека каде што се одржува недела на добра детска книга. Тоа е манифестација за деца и родители организирана од библиотеката посветена на радоста на читање, магијата на создавањето и уживањето во сите видови игри. Таа е наменета за деца, но и за сите возрасни лица вклучени во нивниот развој. Целта на овој настан е да го привлече вниманието на важноста на развојот на читателот од најраната возраст и да ги запознае децата и нивните едукатори со примери на добри детски книги и автори кои испраќаат позитивни пораки до децата. Од 2017 година настанот се одржува во соработка со народните библиотеки.<sup>62</sup>

Друг пример е исто така детската библиотека во Катар. Децата, нивните родители и старателите, како и едукаторите се поканети да уживаат во истражувањето и учењето од Библиотеката за деца и тинејџери. Целта е да се обезбеди инспиративен простор за учење за децата не само да го засакаат во читањето, туку и да ја поттикнат нивната љубопитност. Постои специјализиран библиотечен простор во кој се сместени едукативни играчки и забавни електронски ресурси, како и збирка на повеќе од 100.000 детски книги!

Библиотеката е домаќин на бројни активности за децата и нивните семејства, како што се: Интерактивна приказна; Детски работилници; Рани програми за описменување; Креативни уметнички активности; Книжевни клубови; Математички и научни клубови; Готвење и театарски клубови.

Најважно е тоа што библиотекарите се посветени да им служат на потребите на децата со тоа што ќе одговорат на сите прашања поврзани со собирањето и други библиотечни ресурси. Библиотеката исто така има одлична колекција на ресурси за родители, старатели и едукатори кои се занимаваат со разни аспекти на згрижување деца. Дополнително се организираат работилници и предавања на теми поврзани со развојот на

<sup>62</sup><https://gkr.hr/O-nama/Projekti-i-akcije/Tjedan-dobre-djecje-knjige> (27.04.2018)

децата.<sup>63</sup>

Во Градската библиотека во Загреб постојат социјални активности на млади луѓе, т.е. информативен центар. Страницата за Здружението за промоција на квалитетно образование на млади со попреченост „Замислете“, наменета за младиот свет во Загреб. Овој центар обезбедува потребна поддршка за одговори на младински прашања: програми, настани во градот, образование, советување, вработување и интернет.

Во одделот за деца и млади постои катче за приказни и сликовници за најмладите. Секоја среда на децата им читаат внимателно одбрани сликовници и со нив се разговара за читање, играње и пишување. Преку разговор се отвораат разни теми коишто им се интересни, се охрабруваат да размислуваат и да разговараат меѓусебно. Ова катче е наменето за деца од претшколска возраст.<sup>64</sup>

### **Толеранцијата во прилог на библиотечниот развој**

Фондацијата ИЦДЛ промовира толеранција и почитување различни култури, јазици и идеи преку обезбедување пристап до најдобрите детски литератури од целиот свет. Меѓународна детска дигитална библиотека има за цел да ги поддржи децата во светот да станат ефективни членови на глобалната заедница и да станат најдобри во детската литература на интернет, бесплатно. Фондацијата ја следи својата визија со изградба на дигитална библиотека на извонредни детски книги од целиот свет и поддршка на заедниците на деца и возрасни во истражувањето и користењето на оваа литература преку иновативна технологија дизајнирана во тесна соработка со деца за деца. Меѓународна детска дигитална библиотека ја освои наградата за претседател на Американска библиотечна асоцијација за меѓународна библиотечна иновација. ИЦДЛ исто така беше именувана како една од најдобрите веб-страници за настава и учење од страна на Американското здружение на училишни библиотекари.<sup>65</sup>

### **Користена литература:**

[www.gbsk.mk](http://www.gbsk.mk) (пристапено на 23.4.2018).

<https://gkr.hr/O-nama/Projekti-i-akcije/Tjedan-dobre-djecje-knjige> (пристапено на 27.4.2018).

<https://www.qnl.qa/en/children-and-teens/children/explore-library> (пристапено на 3.5.2018).

<http://www.kgz.hr/hr> (пристапено на 10.5.2018).

<http://en.childrenslibrary.org> (пристапено на 11.5.2018).

### **Abstract**

Public libraries need to be reshaped in the center and centers of innovation, creativity and learning, which will be realized by educating librarians and by equipping appropriate library spaces for the realization of creative ideas. What is certain is that with this kind of work and cooperation with the young people coming to the library, various interests are encouraged. People are eager for public places for socializing, communicating, places where they can study and enjoy recreation. The central library and every clone is a new community square, mainly a gathering place for people of all ages, where they gather for information, knowledge, neighborhood, public events and social

<sup>63</sup> <https://www.qnl.qa/en/children-and-teens/children/explore-library> (3.05.2018)

<sup>64</sup> <http://www.kgz.hr/hr> (10.05.2018)

<sup>65</sup> <http://en.childrenslibrary.org> (11.05.2018)

interaction.

**Keywords:** library, communication, young people, children, information, creativity.



## Што е тоа што библиотеките ги прави „големи“

д-р Јана Михајловска-Иванов, библиотекар

НУБ „Св. Климент Охридски“ – Скопје

Е-пошта: lektornub@gmail.com

### Резиме

Библиотеките денеска имаат разни улоги што се традиционално поврзани со библиотечната дејност. Некои ја исполнуваат својата улога, а некои, за жал, не. Ако сакаме сите библиотеки да станат одлични и функционални, нејзините повеќенаменски мисии треба да бидат поддржани од одличен дизајн, силни погодности и популарни програми. Кога овие услови ќе се исполнат и кога сè ќе си дојде се на свое место, библиотеките ќе станат места каде што луѓето ќе се дружат и ќе се собираат. Тие отсекогаш биле, се и ќе бидат центар на заедничкиот живот.

Првите библиотеки се создадени од социјални потреби да се заштитат и да се чуваат списите што го контролирале поредокот во општеството. Денес можеме да кажеме дека архивите (библиотеките) го чуваат и го користат сето азно од сите можни духовни производи, или дека ова е културна или научна димензија на еден тивок производ. Библиотеките денеска имаат разни улоги, некои традиционално поврзани со библиотечната дејност, некои не. Нејзините повеќенаменски мисии треба да бидат поддржани од одличен дизајн, силни погодности и популарни програми. Кога сè ќе си дојде на свое место, библиотеките стануваат места каде што луѓето се дружат и се собираат во центарот на заедничкиот живот. За да биде една библиотека добра, треба да биде јавна институција чие влијание ќе се шири многу подалеку од местото што таа физички го зафаќа. Најдобрите библиотеки се сместени во срцата на маалата, тие се видливи центри на граѓанското живеење, влеваат сигурност и како такви привлекуваат множество државни и приватни вложувања. Библиотеката мора да еволуира на начин којшто ќе ги поврзува двата дела од промената, разноликостите на корисниците, од една страна и обезбедувањето еднаков пристап до светот на идеите, на сите членови на заедницата од друга. Општество што се насочува кон одредницата „организирана заедница“ мора да истакне и културни вредности, т.е. да апсорбира културно живеење коешто го подразбира „интересот на реалните граѓани во реалните заедници“.

Добрите библиотеки нудат широк спектар на услуги за заедницата; добрите библиотеки ја одржуваат комуникацијата; добрите библиотеки располагаат со историјата на кој било случај и ги имаат неопходните информации; добрите библиотеки градат капацитет и овозможуваат развој на месните бизниси; добрите библиотеки се јавни собиралишта; добрите библиотеки ја зголемуваат месната размена и го поттикнуваат развојот на јавните пазари; добрите библиотеки имаат и добар и лесен пристап; добрите библиотеки ја одржуваат и ја оживуваат околината; добрите библиотеки се повеќенаменски и се многу привлечни места; добрите библиотеки се дизајнирани за да ја подобрат својата работа; добрите библиотеки нудат разни удобности; добрите библиотеки се менуваат со календарот; добрите библиотеки зависат од добрата управа; добрите библиотеки ја овозможуваат ревитализацијата на маалото (заедницата). Бидејќи библиотеките се места што се стремат да бидат во центарот на маалото, тие се идеално место за понуда на бројни услуги – од грижење

за децата, огласи за вработување, совети за даночното собирање до универзитетски курсеви. Библиотеката во Брунсвик, Мејн, САД, на пример, е поврзана со болницата во Мид Коаст и со Центарот за медицина за да обезбеди прва помош за децата. Нејзините екипи разговараат со децата на теми како живот со попреченост, одење на лекар, решавање конфликти и др.

**Иновативните библиотеки** не се задоволуваат да бидат само еднонасочни пренесувачи на информации; тие воспоставуваат дијалог со корисниците. За таа цел, многу библиотеки овозможуваат заеднички пристап до телевизија, радио итн. Важно е информацијата да се шири слободно. На пример, Ротердамската библиотека во Холандија располага со широк спектар програми за сподолување на холандската литература и култура. Таа располага и со домашно кино и театар. Во едногодишниот план и програма е запишано дека еднаш годишно се прикажуваат филмските остварувања на месните студенти. Библиотеките одржуваат и курсеви по превод, книжевност, даваат часови по странски јазици, одржуваат обука по компјутерство и други начини на комуникација. Библиотеките се широко почитувани како чувари на месната историја и на семејните дрва, како вардачи на колективната меморија на маалото. Освен што се центри на месните генеалогии, со богати архиви и карти, библиотеките добиваат патрони и преку организирање разни читања, организирање традиционални фестивали и поставување изложби со кои се слават културата и митот. Библиотеките ги поврзуваат луѓето со маалото, со тоа што служат како граѓански информативни центри. Тие се идеални места за јавни дискусии. Со организирањето разни настани, забави и давањето други корисни манифестации, библиотеките можат да помогнат за подобро запознавање со месната заедница и за афирмација на дострелите на нејзините жители. Сè повеќе библиотеки стануваат центри за вработувачите, барачите на работа и на потрошувачите. Тие играат пресудна улога во започнувањето на работата на многу компании. За оние што бараат работа или сакаат да го сменат работното место заради напредување во кариерата, библиотеките играат клучна улога поврзувајќи ги со вработувачите и давајќи специјална обука за сите оние што сакаат да се остручат или да се преквалификуваат.

**Просторите во и надвор** од библиотеките се совршени за јавни изјави, за прослави и фестивали и за помали настани како предавања или концерти. Поистакнатите библиотеки се трудат да привлечат публика со проширување на програмите. Привлечни се и јавните изложби за научни достигнувања и историја, привремени уметнички инсталации, разни игри и шаховски турнири, читања за деца и сл. Библиотеките можат да се издаваат, на нивниот простор можат да се прават аукции, да се отворат кафулиња. Користејќи ги своите атрактивни местоположби, библиотеките можат да издадат простор на разни уметнички организации и комерцијални галерии за одржување јавни настани, па дури и разни веселби, свечености! Бидејќи постојано се користат, библиотеките мора да се лесно достапни. Битно е да стигаат до нив по разни патчиња, соодветни рути, проодни улици и добри велосипедски патеки. Како прво и основно, библиотеките мора да се поврзани со градската сообраќајна мрежа, да не се надвор од градот и да немаат наоколу море од паркинзи. Блиските улици треба да се означени за да одат одоколу колите, како и крстосниците, а семафорите да бидат наместени така што ќе им служат на пешаците, а не на возилата. Знаењето како да се подобри библиотеката и како да се збогати со активни улици и зелени шеталишта, е клучно за привлекување повеќе посетители и покровители кои можат да читаат на отворено или да седат на сонце, на пример. Многу е подобро седењето надвор на читателите отколку да се затворени внатре во некоја просторија со сиви ѕидови. Понатаму, читалната може да излегува на јавниот плоштад. Или магацинот со книги и кафетеријата на приземјето, можат да излегуваат на улица. Најдобрите библиотеки се токму вакви. Одлично го поврзуваат светот на книгите со надворешниот свет, односно со улиците, плоштадите, паркиралиштата.

Создавањето една ваква жива, отворена, надворешна библиотека е клуч за опстанокот и благосостојбата на целата библиотека. Вистинските библиотеки имаат неколку помошни простории со други дејности привлечни за муштериите. Терени за играње, рингишпили. Овие помошни дејности ја зголемуваат синергијата и ја сосредоточуваат за поуспешна работа на библиотеката. Библиотеката на Бруклин е добар пример. Во неа има удобни читални, терени за деца, занимални за нив, киносала и друго. Зградите на библиотеките со своите јавни простори (улицы, тротоари и паркиралишта) треба да се дизајнираат за да се користат просторите на разни начини преку годината. За да доаѓа до промени во користењето, мора да се формираат потреби за поддршка на главната дејност. Добар пример е регионалната библиотека во Глазгов, Обединетото Кралство на Велика Британија и Северна Ирска. Удобностите не секогаш се добри за секоја мултинаменска библиотека и секако не треба да се претера и да се заборава основната намена на библиотеките. Библиотеките најдобро работат кога нивните програми постојано се менуваат во текот на годината. Празниците, сезонските промени и настаните од месната историја им даваат големи можности на библиотеките да одбележат собитија од локалната историја и култура. Библиотеките за да живеат преку целата година, треба да организираат ротациски хортикултурни изложби, сезонски саеми, празнични прослави и граѓански настани. Клучот, сепак, е во тоа дека доброто раководење обезбедува библиотеката секогаш да работи во топ форма и да одговара постојано на потребите на читателите, со воведување на нужните подобрувања и преку потребните освежувања. Набљудувајќи ја библиотечноста од овие гледишта, може да констатираме дека нивото на развој и неговиот досег ја одразува културната и цивилизациската состојба на општеството. Библиотеката треба да се подигне на повисоко ниво не само преку систематско и квалитетно образование на својот персонал, туку преку поголема материјална распределба, како имагинарен систем на неговото работење. Инаку, постапувајќи од маргините на општеството, библиотечноста се свртува кон себе. Сите напори за подигнување на нивото на сопствената професионална работа се недоволни без поголема социјална помош. Тврдењето дека библиотекарството е основната културна активност на секоја нација е неоспорен и само со добра библиотекарска дејност, библиотекарството може да го бара своето место во една универзална светска култура.

Користена литература:

- Tadić, K. 1994. *Rad u Knjižnici*. Opatija: Naklads Benja.
- Yankova, I. 2004. *The modern library*. Sofia: St.Kliment Ohridski University Press.
- [http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/9083/1/Vizija%20i%20stvarnost\\_31S.pdf](http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/9083/1/Vizija%20i%20stvarnost_31S.pdf) (пристапено на 15.4.2018 година)
- <https://www.pps.org/article/libraryattributes> (пристапено на 20.4.2018 година)

### Abstract

Today, libraries have various roles that are traditionally related to library activity. Some fulfill their role, some unfortunately, do not. If we want every library to become great and functional, their multipurpose missions should be supported by excellent design, strong amenities and popular programs. When all these conditions are met and when everything comes to its place, libraries will become places where people associate and gather. They always used to be, they are and they will be center of common life.

## Комуникациски процес и стилови на комуникација во библиотеката

(стручен труд)

**м-р Милка Котевска**

НУУБ „Св. Климент Охридски“ – Битола

„Добрата комуникација, како што е и чистиот воздух,  
обично се зема здраво за готово, сè додека нејзиното отсуство  
не го направи животот непријатен.“

Фалмер

### Апстракт

Луѓето поседуваат природна и вродена потреба да комуницираат едни со други, да создаваат меѓучовечки односи, да ги одржуваат и да ги продлабочуваат. Комуникацијата им овозможува на луѓето да задоволат цела низа на физички, емоционални и психолошки потреби. Комуникацијата е онаа којашто ни овозможува да ги искажеме нашите мислења, ставови, верувања, љубов, да пееме и да пишуваме песни, да ја кажеме вистината или лагата. Кога имаме потреба, комуникацијата ни овозможува да ги пренесуваме овие информации на другите луѓе, со цел да го збогатиме сопствениот, како и животот на другите луѓе. Збогатувањето на животот се однесува на вродената човечка потреба да придонесе за благосостојбата на себеси и другите луѓе преку процесите на социјална интеракција и емпатично поврзување.

Комуникацијата е неизбежна појдовна точка на сите односи. Таа е вообичаена кај луѓето на улица, во продавница, во банка, во кафеана, во куќа, во училиште, во двор, во црква, во библиотека. Токму од значењето на комуникацијата произлезе интересот за темата на овој труд, поврзувајќи ги стиловите на комуникација со ефикасната деловна комуникација во библиотеката.

Содржината на овој труд го обработува поимот и дефинициите за комуникација, видовите комуникација, стиловите на комуникација и резултатите од спроведено истражување за стиловите на комуникација во НУУБ „Св. Климент Охридски“ – Битола. Целта е да се препознаат стиловите на комуникација и преку препораки за нивно подобрување да се подобри комуникацијата меѓу самите вработени, но и со корисниците на библиотечните услуги. Нераскинливата поврзаноста помеѓу успешната комуникација и ефикасното библиотечно работење ќе добие потврда и со резултатите од ова истражување.

**Клучни зборови:** комуникација, видови на комуникација, стилови на комуникација, библиотекар, корисници.

### Општо за поимот комуникација

Од самото постоење на човекот, постои и комуникацијата. Таа е поим со богата

историја и е неопходна и задолжителна во секој сегмент од човечкото постоење. Потекнува од латинскиот глагол *communicare* (да се направи заеднички, соопшти), а изведената именка од истиот глагол *communicatio* има значење заедница, општење, врска. Значи, целта на комуникацијата е воспоставување заедништво. Преку комуникацијата ја остваруваме основната човечка потреба – да бидеме во контакт со други луѓе. Без неа, не би било можно да се зборува за каков било процес на работа во секојдневниот живот помеѓу две свесни единки. Затоа Фалмер ќе рече дека „добрата комуникација, како чистиот воздух, обично се зема здраво за готово, но нејзиното отсуство го прави животот непријатен“.

Постојат повеќе дефиниции за комуникацијата. Според Вебстер, таа е размена на идеи, пораки и информации. Комуникацијата претставува активност којашто се презема кога е потребно успешно да се пренесе порака од една до друга страна, со цел да биде разбрана и доколку е потребно, да се постапи и дејствува според неа<sup>66</sup>, а пак според Даниловиќ таа е размена на информации помеѓу две или повеќе личности<sup>67</sup>. Комуникацијата е процес со чија помош ги разбираме другите и за возврат настојуваме другите нас да не разберат. Таа е динамична, постојано променлива, подвижна во одговорот на севкупната ситуација (Anderson 1959)<sup>68</sup>. Иако постојат многу различни дефиниции за комуникацијата, сите можат да се групираат во неколку елементарни типови. Првиот тип комуникацијата се набљудува како процес со акцент на заедничкото дејствување, вториот тип комуникацијата се набљудува како средство за постигнување некои намери. Третиот тип е многу поширок и подразбира кој било тип на влијание или одговор, додека четвртиот тип комуникацијата се смета како интеракција.

### **Комуникациски процес**

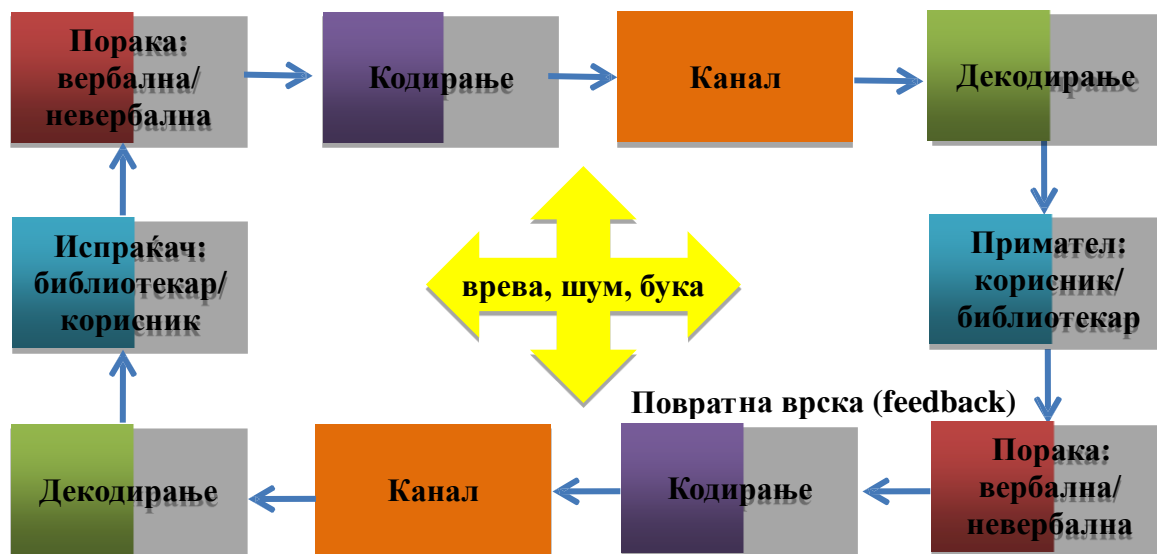
Размената на информации се врши преку комуникациски процес којшто започнува со пораката што испраќачот сака да му ја прати на примателот, којашто има одредено значење за првиот, но не може да се пренесе директно. Затоа е потребен код којшто ќе го трансформира значењето на пораката во правилна форма (зборови, симболи, гестови) коишто испраќачот ги испраќа преку каналот (на пример, телефонски линии) за да стигнат до примателот кој со соодветниот код ќе го прочита и ќе го сфати значењето на пораката. Пораката е стимул којшто изворот или испраќачот го испраќаат до примачот. Пораката може да биде вербална, невербална или комбинирана, на пример тонот на гласот, гестикулирањето и изразите на лицето се примери на невербални пораки. Каналот е начинот на којшто пораката е испратена од изворот до примателот. Примателот е крајната цел на пратената порака којшто ја интерпретира пораката. При човечката комуникација луѓето во исто време ги извршуваат функциите на приматели и испраќачи на пораки.

---

<sup>66</sup>Петковски, К. (2000). Водството и ефективната комуникација, стр. 67, а таму цитирано од: Tony Bush, John West – Burnha. (1994). *The Principles of Educational Management*, Longman, Educational Management Development Unit, University of Leicester, p.246

<sup>67</sup>Даниловиќ, М. (1966). *Савремена образовна технологија*, Београд: Институт за педагошка истраживања, стр. 119

<sup>68</sup>Груевски, Т. (2006). *Култура на говорната комуникација*, Битола, стр. 48



*Процес на комуникација*

Во текот на овој процес, во која било од неговите фази, може да се појават шумови, бучава, врева коишто ја попречуваат ефикасната комуникација. Така на пример, може да се јави пречка во кодот (кога значењето на една порака за испраќачот се разликува од нејзиното значење на примателот); одвлекување (примателот не ја разбира пораката на испраќачот); лажно претставување, задржување информации; перцептивни фактори и слично. Без разлика за која од посочените препреки се работи, ефектот е секаде ист – појава на разновидни недоразбирања и конфликтни однесувања поради неефективната комуникација.

Комуникацијата е успешна кога испраќачот ја постигнал поставената цел или кога примачот правилно ја разбрал пораката.

Комуникацискиот процес во библиотеката се остварува помеѓу самите вработени и помеѓу вработените и корисниците. Корисниците на услугите на библиотеката имаат потреба од комуникација за да ги постигнат саканите цели (информација, книга, периодичен материјал). Комуникацијата како процес на размена на информации има потреба од примател и испраќач. Значи, кога еден корисник ја посетува библиотеката во потрага по информациски ресурси, со библиотекарот го остварува процесот на комуникација. Притоа, информациите (пораката) се разменуваат (кодираат и декодираат) и се одвива позитивна повратна врска. Библиотекарот е оној кој ја води комуникацијата затоа што преставува и извор на информациите, претставува и асистент при пребарувањето информации, преведувач на различни извори на информации. Од неговите комуникациски вештини и стилот на комуникација зависи во која мерка тој ќе ги отстрани сите препреки (брзо/бавно говорење, тонот и јачината на гласот, изборот на зборови) при комуницирањето.

### **Видови комуникација**

На комуницирањето влијаат луѓето, видот на информацијата, средината во која се одвива комуникацијата и др. Изворот може да биде едно или повеќе лица, а истото важи и за примателите. Поради тоа комуникацијата може да се класифицира на повеќе начини. Таа може да биде посредна / непосредна; вербална / невербална; еднонасочна / заедна; вертикална / хоризонтална; формална / неформална. Во зависност од вклученоста на

личности може да е интерперсонална (комуникација меѓу две личности); комуникација на мала група (вклучува неколку личности); организациска комуникација (во организацијата и помеѓу организации); масовна комуникација (којашто е посредувана со помош на електронски или печатени медиуми); интеркултурна комуникација (помеѓу луѓе од различни култури) и сл.

### **Деловна комуникација**

Во работата на една организација комуникацијата е таа која ако правилно се користи ја зголемува мотивацијата за работа, ги подобрува односите меѓу вработените, а и помеѓу нив и претпоставените, промовира промени, со еден збор, се подобрува ефикасноста на самата организација. Во врска со комуникацијата, а сврзано со работата на организацијата, денес е особено актуелно и деловното комуницирање, коешто всушност е начин на однесување во процесот на комуникација во рамките на организацијата и надвор од неа и размена на информации со работна содржина во рамките на дефинираните работни цели. Ставена во функција на работата, деловната комуникација е онаа којашто го гради односот помеѓу раководството и вработените (следбениците). Затоа нејзините основни концепти за одредување треба да бидат успешност, организираност, достоинственост, коректност и тактичност.

При деловното комуницирање, треба да се следат следниве основни правила<sup>69</sup>: треба да се комуницира јасно; треба да се комуницира директно; треба да комуницира кратко; треба да се практикува активно слушање; треба да не влегува во збор; треба да се споделуваат информациите.

Ниту една организациска функција во библиотеката не може успешно да се спроведе без успешна комуникација. Секаде каде што комуникацијата тече правилно, хоризонтално и вертикално, библиотеката ќе биде добро управувана. Комуникацијата го олеснува остварувањето на организациските цели. Во библиотеката, каде што поделбата на трудот и систематизацијата е добро воспоставена, ефикасната комуникација е од витално значење, дава чувство на насока и служи како водич.

Деловниот успех денес е 15% знаење и 85% способност за комуницирање.

### **Стилови на комуникација**

Без разлика дали се комуницира преку говор или некој друг метод, стилот на комуникација има огромна врска со тоа колку од она што се „кажува“ навистина ќе биде разбрано и прифатено. Важно е да се разбере сопствениот стил на комуникација, за да може да се препознаат неговите предности и слабости. Ова, исто така, значи дека е корисно да се разберат стиловите на комуникација на другите. Со препознавање на местото каде е стилот на комуникација решетка низ која поминуваат информациите, а каде е препрека, библиотекарот има можност да биде многу поефикасен комуникатор. Марфи и неговиот тим, во текот на двецениското истражување, откриле дека постојат четири основни стилови на комуникација: аналитички, интуитивен, функционален и личен. При одредувањето на стиловите на комуникација се прави поделба според степенот на застапеност на емоциите наспроти податоците кои се користат при комуникацијата.

Според Њутон, постојат пет стила на комуникација: асертивен, агресивен, пасивно-агресивен, покорен/потчинет и манипулатор и секој од нив се одликува со различни начини

<sup>69</sup> Петковски, К. (2000). Водство и ефективна комуникација, а таму цитирано од Normand Frigon, Harry Jackson: The Leader Amacom - American Management Association, New York, 1996, p.110

на однесување и изразување<sup>70</sup>.

Поделба на стилите на комуникација направи и Русо која се фокусира на два аспекта на стилот на комуникација, ниво на експресија и ниво на асертивност. Така таа разликува директен стил на комуникација, ентузијастичен, систематски и емпатичен. Различни комуникациски стилови применуваме во различни ситуации (дома или на работа), а и секој од нас може да се пронајде во различни делови од оваа шема, односно комуникацискиот стил кој го практикуваме припаѓа кон еден од овие посочени стилови или е комбинација од два или повеќе.

Еден општ метод<sup>71</sup> за одредување на стилите на комуникација е да се разграничат во следниве категории: пасивен, агресивен, пасивно-агресивен и асертивен. Пасивниот стил на комуникација ги става туѓите потреби пред своите, агресивниот ги става сопствените пред туѓите, а асертивниот воспоставува рамнотежа.

Друга поделба на комуникациските стилови е врз основа на самоувереноста и отвореноста за комуникација, и тука се разликуваат четири стилови на комуникација: „аналитичар“, „командант“, „приспособлив“ и „изведувач“. Врз основа на оваа поделба изготвен е прашалник според кој се препознава стилот на комуникација на секој поединец<sup>72</sup>.

„Аналитичарот“ како стил на комуникација е внимателен во акциите и одлучувањето, претпочита организираност и структурираност, ѝ дава предност на објективната и интелектуалната средина за работа, сака да биде во право, затоа исклучително се потпира на собирање податоци, работи сам, прецизно и бавно, бара безбедна средина со мал ризик, поседува добри вештини за решавање проблеми. „Командантот“ сака да контролира, карактеристичен е по цврстите одлуки и акции, му пречи неактивноста, сака максимална слобода во раководењето, смирен е и независен во конкуренцијата со другите, има ниска толеранција за туѓи чувства и ставови, работи брзо и самостојно, бара почит и сака да се истакне, поседува добри административни вештини. Во приспособливиот стил на комуникација се бара блискост, не конфликти, се поддржува и активно се сослушува другиот, овој испраќач е инертен и бавен во донесувањето одлуки, работи бавно и во соработка со другите, слабост му е дефинирањето на целите и себенасочувањето, бара сигурност и припадност. Корисникот на изведувачки стил на комуникација не сака да биде сам, претерува и генерализира, фантазер кој повлекува и други во своите соништа, спонтан во акциите и одлучувањето, сака да се ангажира, непостојан, бара почит и припадност, поседува добри вештини за убедување.

Ниту еден стил на комуникација не е подобар од другиот. Но, практикувањето погрешен стил пред одредена публика, без разлика дали е тоа за една личност или повеќе, го исклучува активното слушање и може да предизвика проблеми. Учењето да се изгради флексибилност околу претпочитаниот стил им овозможува на другите поуспешно да ги слушнат важните работи што треба да се предмет на комуникација.

Секој од нас поседува свој стил на комуницирање кој е карактеристичен само за него, уникатен. Сите на различни начини ги сврзуваме и ги изразуваме своите мисли и на свој начин ја кодираме пораката што сакаме да ја пратиме. Луѓето испраќаат една иста порака на различни начини, согласно со својот стил на комуникација. Тука е и една од причините за појава на различни пречки и недоразбирања коишто се јавуваат при преносот и приемот на пораката.

<sup>70</sup> <http://www.clairnewton.co.za/my-articles/the-five-communication-styles.html>, 12.04.2018

<sup>71</sup> <https://www.slideshare.net/andreja/komunikacija-i-motivacija>, 13.04.2018

<sup>72</sup> Комуникации во образовните институции. (2005) Скопје, стр. 37

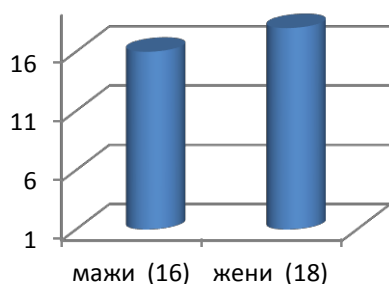


### Стилови на комуникација во библиотеката и резултати од спроведеното истражување

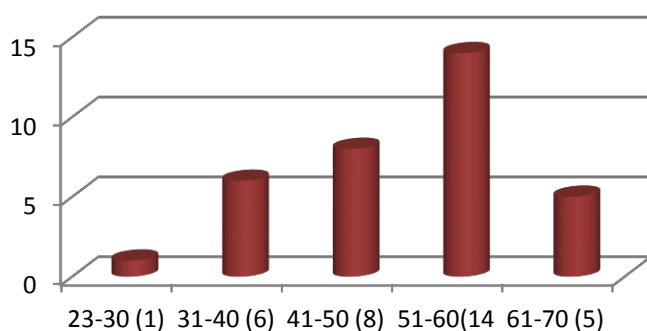
За подобро разгледување и добивање појасна претстава за стиловите на комуникација, спроведено е истражување во НУУБ „Св. Климент Охридски“ – Битола. Идејата за спроведеното истражување е да го осознаеме својот стил на комуникација, кои се неговите карактеристики, како да се комуницира поефикасно со секој од стиловите за да се унапреди комуникациската компетенција и да се оствари ефективна комуникација во библиотеката со колегите и со корисниците. Ова е особено важно за потребите на работното место каде што немаме можност да ги одбираме луѓето со кои ќе комуницираме, како на пример во приватниот живот, тука ги затекнуваме во работната средина.

Предмет на истражување беа стиловите на комуникација во НУУБ „Св. Климент Охридски“ – Битола. Притоа се направи споредба помеѓу половата, старосната и образовната структура на вработените и стилот на комуникација којшто преовладува во организацијата. Како инструмент во ова истражување беше искористен готов прашалник<sup>73</sup> со 18 прашања од затворен тип преку кои се испитуваше стилот на комуникација. Одговорите се внесуваа во готов клуч и се добиваа конечни резултати за стилот на комуникација што преовладува. Примерок на истражување беа вработените од НУУБ „Св. Климент Охридски“ – Битола (34 од вкупно 39), а на графиконите се гледа нивната полова, старосна и образовна структура.

#### Полова структура

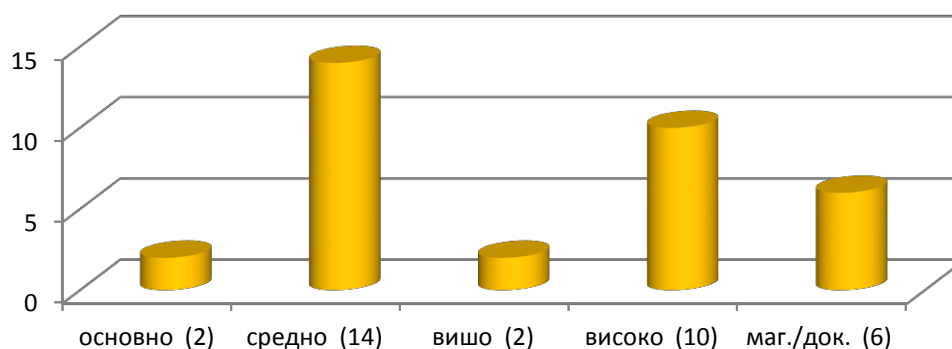


#### Старосна структура



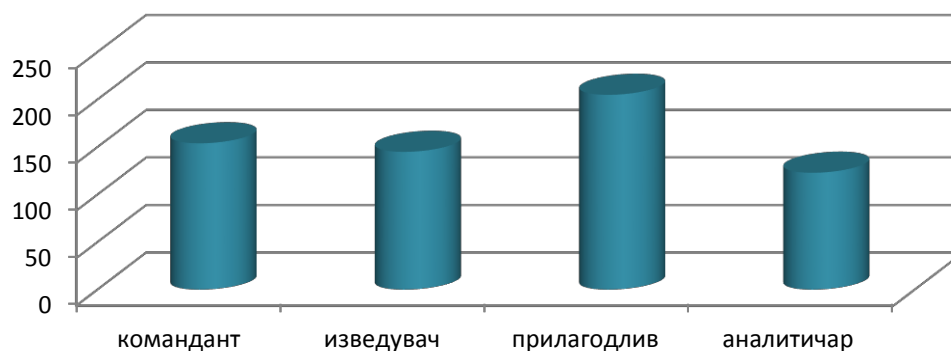
<sup>73</sup> Исто под 7

### Образовна структура

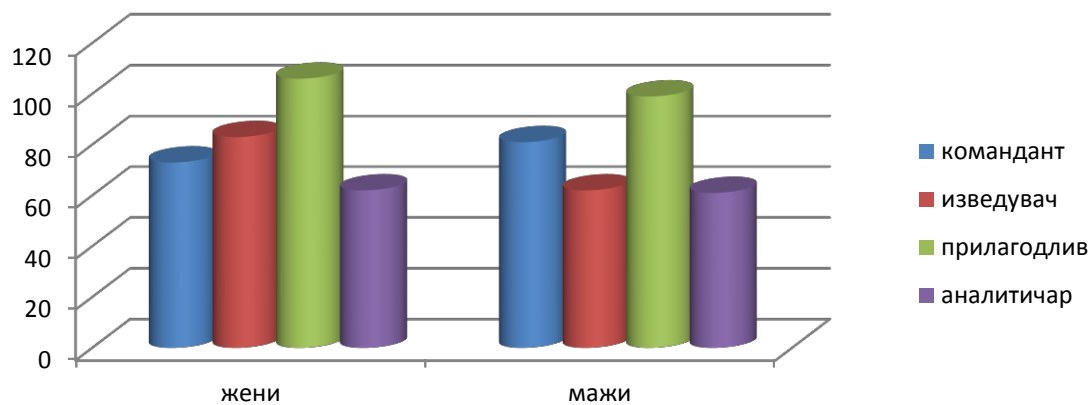


Сумирајќи ги податоците за тоа кој стил на комуникација преовладува во библиотеката, се воспостави дека тоа е приспособливиот стил на комуникација, па потоа „командантот“, „изведувачот“ и „аналитичарот“. По пополнувањето на прашалникот, вработените имаат можност да ги видат карактеристиките на стилот на комуникација кој доминира кај нив.

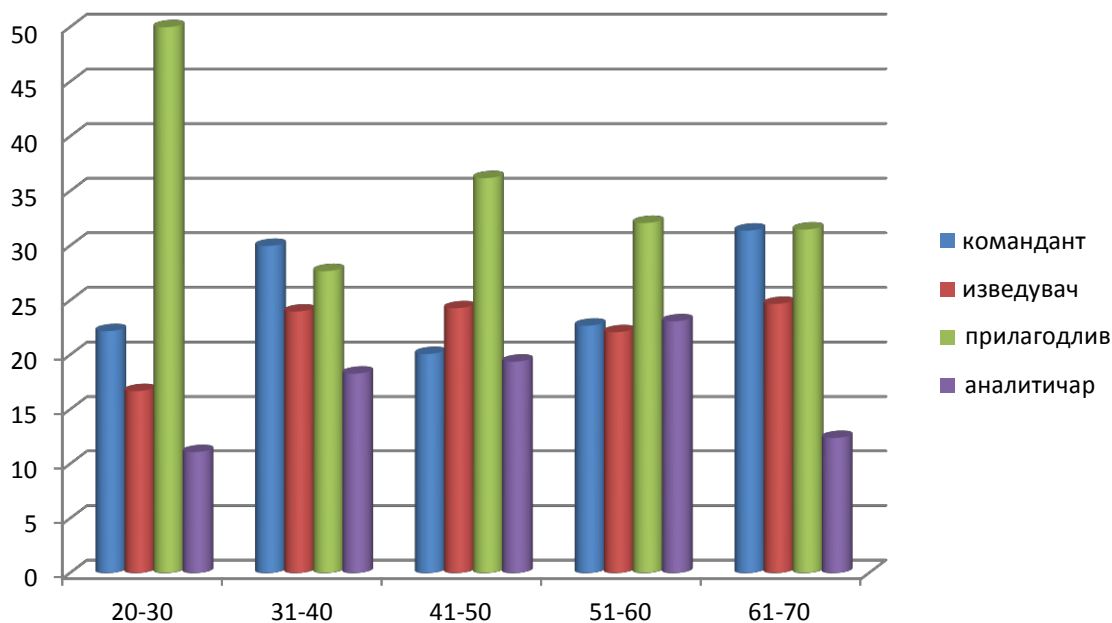
### стил на комуникација



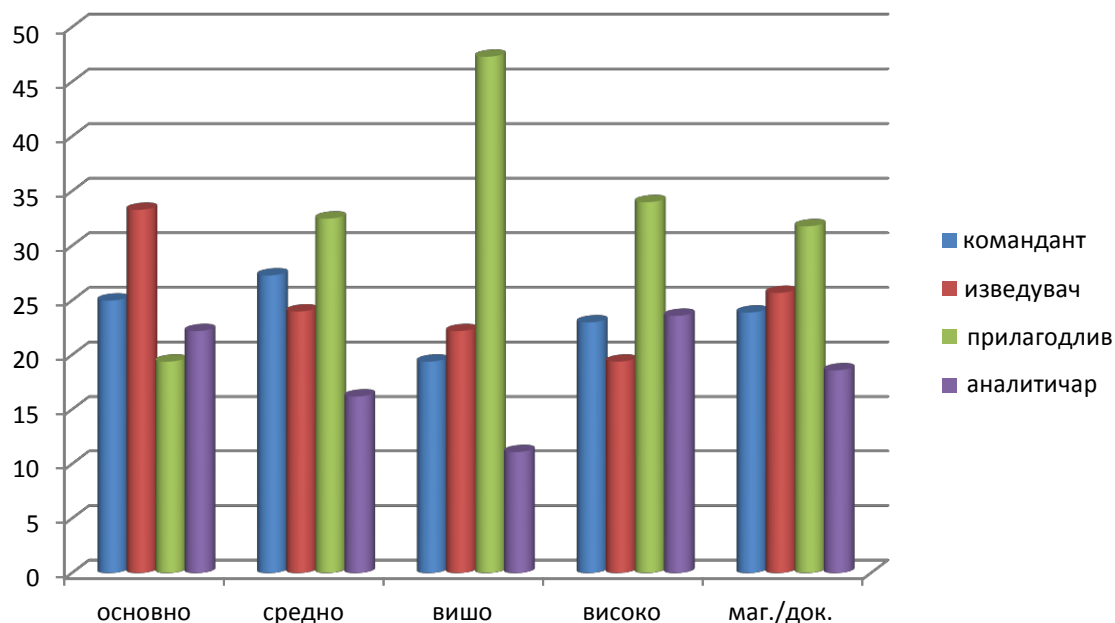
Споредбата на стилот на комуникација и половата структура (изразено во проценти) ни даде податок дека и кај мажите и кај жените преовладува приспособливиот стил на комуникација, со разлика во однос на второзастапениот стил – кај мажите поизразит е „командантот“, а кај жените „изведувачот“. Имајќи го предвид менталитетот на македонскиот народ, има логика мажите повеќе да сакаат да командуваат. Слични резултати се добија и во однос на споредбата помеѓу стилот на комуникација и старосната и образовната структура. Речиси во сите споредби преовладува приспособливиот стил на комуникација, а по него доаѓа „командантот“. Го користам терминот преовладува затоа што во речиси сите споредби разликата помеѓу стиловите не е голема, главно се движи од 5 до 10%. Подетално податоците се претставени на графиконите.



Споредба на стилот на комуникација и половата структура (%)



Споредба на стилот на комуникација и старосната структура (%)



Споредба на стилот на комуникација и образовната структура (%)

Разбирањето на стиловите на комуникација, како и начинот поефикасно да се комуницира со секој стил ќе ни помогне да ги унапредиме нашите комуникациски компетенции и да оствариме ефективна комуникација со своите колеги и со корисниците на библиотеката. Затоа добиените резултати треба да ни бидат појдовна точка за да добиеме одговор на следниве прашања: како да го подобриме својот стил на комуникација и како да се однесуваме кон библиотекарот/корисникот кој користи друг стил и воопшто, како да го подобриме целокупниот процес на комуникација за да ја подигнеме на повисоко ниво нашата комуникациска компетенција.

Во следниве табели ќе бидат претставени карактеристиките на секој стил, совети како да го подобриме сопствениот стил на комуникација и како да комуницираме со другиот.

Стил на комуникација: КОМАНДАНТ		
карактеристики на стилот на комуникација	совети да го подобриме својот стил на комуникација	како да комуницирате со овој стил на комуникација
<ul style="list-style-type: none"> <li>сака да контролира</li> </ul> <p><b>9.</b> карактеристичен е по цврстите одлуки и акции</p> <p><b>10.</b> му пречи неактивност</p> <p><b>11.</b> сака максимална слобода во раководењето</p> <p><b>12.</b> смирен е и независен во конкуренцијата со другите</p> <p><b>13.</b> има ниска толеранција за туѓи чувства и ставови</p> <p><b>14.</b> работи брзо и самостојно</p>	<p><b>17.</b> слушајте без да прекинувате</p> <p><b>18.</b> дозволете изразување емоции</p> <p><b>19.</b> покажете дека го цените придонесот на другите</p> <p><b>20.</b> дозволете им поголема слобода на соговорникот</p> <p><b>21.</b> учествувајте во тимска работа</p> <p><b>22.</b> соработувајте со другите</p>	<p><b>23.</b> да се користат кратки и конкретни изјави</p> <p><b>24.</b> отвореност во комуникацијата</p> <p><b>4.</b> не разговарајте за лични теми</p> <p><b>5.</b> користете директни прашања и одговори</p> <p><b>6.</b> разговарајте за неформални теми</p>

15. бара почит и сака да се истакне		
16. поседува добри административни вештини		

Стил на комуникација: ИЗВЕДУВАЧ		
карактеристики на стилот на комуникација	совети да го подобриме својот стил на комуникација	како да комуницирате со овој стил на комуникација
<p>25. не сака да биде сам</p> <p>26. претерува и генерализира</p> <p>27. фантазер кој повлекува и други во своите соништа</p> <p>28. спонтан во акциите и одлучувањето</p> <p>29. сака да се ангажира</p> <p>30. непостојан</p> <p>31. бара респект и припадност</p> <p>32. поседува добри вештини за убедување</p>	<p>33. почитувајте го своето и времето на другите</p> <p>34. ограничете ги новите идеи и конкретно преземете мерки за нивно остварување</p> <p>35. оставете простор и другите да ги споделат своите идеи</p> <p>36. ценете ги успехите на своите колеги</p>	<p>7. планирајте поголем дел од времето при комуницирањето со него</p> <p>8. инсистирајте на точност и конкретност</p> <p>9. пробајте со конкретни прашања да ја разбиете „големината“ на неговите идеи</p> <p>10. потенцирај им ги вештините на убедување</p> <p>11. пофалете ги, ама да слушнат и другите</p>

Стил на комуникација: АНАЛИТИЧАР		
карактеристики на стилот на комуникација	совети да го подобриме својот стил на комуникација	како да комуницирате со овој стил на комуникација
<p>37. внимателен во акциите и одлучувањето претпочита организираност и структурираност</p> <p>38. дава предност на објективната и интелектуалната средина</p> <p>39. сака да биде во право, затоа исклучително се потпира на собирање на податоци</p> <p>40. работи сам, прецизно и бавно</p> <p>41. бара безбедна средина со мал ризик</p>	<p>43. бидете свесни дека секој не користи линеарен процес на размислување и донесување одлуки</p> <p>44. почитувајте ги другите и соработувајте со нив</p> <p>45. добро е понекогаш спонтано да се одлучи</p> <p>46. холистички пристап</p> <p>47. научете да поставувате дескриптивни прашања</p>	<p>12. дајте им време за истражување и анализа</p> <p>13. обезбедете логични причини за информациите коишто ги барате или задачите коишто ги доделувате</p> <p>14. зборувајте точно и прецизно</p> <p>15. потенцирај ја неговата вештина за решавање проблеми</p>

42. поседува добри вештини за решавање проблеми		
---	--	--

<b>Стил на комуникација: ПРИСПОСОБЛИВ</b>		
карактеристики на стилот на комуникација	совети да го подобриме својот стил на комуникација	како да комуницирате со овој стил на комуникација
<b>48.</b> сака блискост <b>49.</b> не сака конфликти <b>50.</b> ги поддржува и активно ги сослушува другите <b>51.</b> инертен и спор во донесувањето одлуки <b>52.</b> работи бавно и во соработка со другите <b>53.</b> слабост му е дефинирањето на целите и себенаочувањето <b>54.</b> бара сигурност и припадност	<b>55.</b> почитувајте го своето мислење исто како на другитепомогнете им на другите, но научете да велите и „не“ <b>56.</b> секој „глобален“ проблем не се однесува лично на вас	<b>16.</b> потенцирајте дека вашите ставови/искази не се насочени лично кон нив <b>17.</b> покажете интерес за нивните мисли и чувства <b>18.</b> охрабрате ги да поставуваат прашања <b>19.</b> покажете им дека го цените нивниот придонес

Ова не се конечни и целосни препораки за стилските на комуникација. Комуникацијата е динамичен процес којшто постојано треба да се надградува и да се усовршува. Нема правилен или погрешен стил на комуникација. Нема ни единствен, во зависност од ситуацијата и соговорникот/соговорниците, може да се употребуваат различни стилови на комуникација.

Главната задача на библиотеките во иднина ќе биде да се поврзат корисниците и бараната информација. Дали тоа ќе биде реална публикација во форма на книги, списанија, некнижен материјал или електронски публикации, дигитални копии, веб-страници, ќе зависи од барањата на корисниците. Во тој процес, клучна улога ќе има комуникацијата, процесот на комуникација и комуникациските компетенции. Библиотеките ќе се променуваат и од места каде што се чуваат книги, ќе станат места од каде што ќе се пристапува до информациите. За таа цел потребно е библиотеката да се приспособи на новите потреби на корисниците и да го подобри процесот на комуникација меѓу своите вработени и со корисниците. Со еден збор, сведоци сме на трансформација на комуникацијата во и надвор од библиотеката од Гутенберг до Цукерберг.

### **Заклучок**

Комуникацијата во библиотеката е двонасочен процес и во неа треба да бидат приклучени сите страни за успешно да се оствари. Многумина веруваат дека комуникацијата е остварена ако само се прати (кодира) пораката. Меѓутоа успешната комуникација е остварена во оној момент кога примателот точно ја сфатил пратената порака, односно ја примил пораката точно во обликот во кој е пратена. А тоа единствено можеме тоа да го знаеме преку двонасочната комуникација или повратната врска што ја добиваме од нашите корисници. Повратната врска е таа што ќе му „каже“ на испраќачот дали примателот ја

разбрал пораката, ја сфатил нејзината важност и што треба (евентуално) со неа да направи.

Стилот на комуникација, комуникациските канали, правилата за комуницирање може да бидат одредени со повеќе или помалку детали и строго дефинирани, што во добро организирани заедници и организации и се, но само од луѓето, од поединците зависи дали ќе се постигне поголема хармонија во односите и поголема ефикасност на организацијата преку добрата меѓусебната комуникација. Без искрена посветеност на сите членови на заедницата и отворена и директна комуникација меѓу нив ќе недостасува оној флуид што ја прави атмосферата во една организација пријатна.

### Користена литература

Груевски, Т. 2004. *Комуникации и култура*. Скопје: Студентски збор.

Петковски, К. 2000. *Водството и ефективната комуникација*. Битола: Киро Дандаро.

Даниловиќ, М. 1966. *Савремена образовна технологија*. Београд: Институт за педагошка истраживања.

Brofi, P. 2005. *Biblioteka u dvadesetprvom veku*. Beograd: CLIO.

Груевски, Т. 2006. *Култура на говорната комуникација*. Битола: Педагошки факултет. *Комуникации во образовните институции*. 2005. Скопје.

<http://www.clairenewton.co.za/my-articles/the-five-communication-styles.html>

(пристапено на 12.4.2018).

<https://www.slideshare.net/andreja/komunikacija-i-motivacija> (пристапено на 13.4.2018).

Фалмер, М. Р. 1994. *Новиот менаџмент*. Скопје: Скај агенција.

Robbins, P. S. 1990. *Organization theory, Structure, Design and Applications*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.

### Abstract

People have a natural need to communicate with each other, to create interpersonal relationships, to maintain and deepen them. Communication allows people to satisfy a whole range of physical, emotional, and psychological needs. Communication enables us to express our opinions, attitudes, beliefs, love, to sing and write songs, to tell a truth or to tell a lie. Communication allows us to transfer information to other people, in order to enrich our own, as well as the lives of other people. Enrichment of life refers to the innate human need to contribute to our own and other people well being through the processes of social interaction and empathic connection.

Communication is a starting point of all relationships. It is common with people on the street, shops, banks, cafeterias, schools, churches, libraries. The interest in the topic of this paper resulted from the importance of communication, linking the communication styles with the effective business communication in the library.

The content of this paper deals with the notion and definitions of communication, the types of communication, communication styles and the results of the conducted research on the styles of communication in NUUB "St. Kliment Ohridski"-Bitola. The aim is to recognize the communication styles and through recommendations for improving them to improve as well the communication between the employees themselves and the users of library services. The connection between successful communication and efficient library operations will get confirmation for their unbreakable connection with the results of this research.

**Keywords:** communication, types of communication, communication styles, librarian, users.

## **Улогата на библиотекарот во реализацијата на програмата за развој на надарените и талентираниите во СОУ Гимназија Јосип Броз Тито – Битола**

СОУ Гимназија „Јосип Броз Тито“ – Битола, Р. Македонија

**м-р Драган Ристевски**

Е-пошта: dragan.ris.bt@hotmail.com

### **Вовед**

Библиотекарската активност и дејност има длабоки општествено-историски корени и значење коишто имаат свој карактеристичен и динамичен еволутивен развој. Библиотекарството како научна дисциплина понекогаш се нарекува библиотечна наука, а во поново време библиотечна и информациска наука. Овие атрибути укажуваат на нејзината интердисциплинарност и нови развојно-динамички димензии.

Воспоставувањето нова заемна врска на библиотекарството и нејзините потенцијалните можности за развој на надареноста и талентираноста дава нова педагошка светлина во современата педагошка реалност. Всушност во овој труд се актуализира прашањето за улогата и значење на библиотеката како потенцијален ресурс во развојот на надареноста и талентираноста кај учениците. Обидот да се направи таа синтеза низ примерот во СДУ Гимназија „Јосип Броз Тито“ – Битола е нов и автентичен во Р. Македонија.

Крајната цел е да се афирмира идејата, да се создадат претпоставки и да се спроведе програма за развој на надарените и талентираниите во училиштето.

Се надеваме дека овој пример ќе го стимулира институционалниот сензибилитет на училиштето којшто ќе биде насочен кон проширување на спектарот на потенцијални можности за развој на надареноста и талентираноста на учениците.

Улогата на библиотеката во развојот на надареноста и талентираноста.

### **Методологија на истражување**

Појава којашто се истражува: Надареност и талентираност.

Проблем којшто се проучува:

Улогата на библиотекарот во реализацијата на програмата за развој на надарените и талентираниите во СОУ Гимназија „Јосип Броз Тито“.

Развојот на надареноста и талентираноста, односно постигнувањето високи научни перформанси во една или повеќе области претставува исклучително комплексно и мултидимензионално подрачје во сферата на проблематиката на надареноста. Истражувањата на Фелдхузен (Feldhusen, 2005) не ги анализираат само компонентите на надареноста, туку факторите со кои надарената личност се приближува кон финалната развојна точка, притоа тој истакнува дека „дар даваат и луѓето“, а не само природата, со што дава акцент на родителите и училиштето во процес во кој природните потенцијали се трансформираат во експертски и креативни постигнувања.

Постигнувањето високи научни достигнувања на талентите во едно подрачје зборува



за збир на три фундаментални психолошки особини според Ренцулиевиот концепт на надареност и тоа: натпросечна способност, висока мотивација и висок степен на креативност.

Предмет на истражувањето:

Утврдување на улогата на училишниот библиотекар во изведувањето на програмата за развој на надарени и талентирани ученици во СОУ Гимназија „Јосип Броз Тито“ - Битола.

Цели на истражувањето:

- Утврдување на влијанието на библиотекарот врз развојот на талентот кај учениците;
- Утврдување на степенот на мотивација за користење библиотечен фонд;
- Актуализација на значењето и влијанието на библиотекарот врз учениците со изразени таленти и надареност;
- Создавање пилот-модел на програма којашто ќе ја користи библиотекарот за поддршка и развој на надарените и талентирани средношколци.

Мотив за истражување:

- Недоволната истраженост на влијанието и учеството на библиотекарот во развојот на надарените и талентирани ученици
- Мотивирање на библиотекарите за поголем личен ангажман заедно со останатите стручни работници (педагог, психолог, социолог и др.) во развојот и поддршката на надарените и талентирани ученици;
- Постигнување поголема институционална ефикасност на библиотекарот во разбирањето и почитувањето на факторите за развој и остварување на врвниот талент кај учениците;
- Личните афинитети на истражувачот;
- Професионалните интереси на истражувачот.

Оправданост на истражувањето: оправданоста на истражувањето се сведува на следниве димензии:

- Општествена оправданост којашто се однесува на улогата на училишниот библиотекар во поддршката и развојот на надарените и талентирани средношколци;
- Институционална оправданост којашто се однесува на преземањето конкретни чекори во изработката на соодветни годишни програми за работата на библиотекарот за откривање, поддршка и развој на талентот и надареноста на средношколците;
- Индивидуална димензија којашто се однесува на влијанието на библиотекарот во развојот и остварувањето на врвниот талент кај надарените и талентирани средношколци.

Дефинирање на основните поими на истражувањето:

- Надарени и талентирани;
  - Библиотекар;
  - Модел;
  - Програма.
- Идентификацијата на влијанието и улогата на библиотекарот во развојот на надарените и талентирани средношколци.

Според временскиот интервал ова истражување е трансферзално, со оглед на тоа дека се остварува во краток временски период.

Според предметот тоа е општествено и интердисциплинарно истражување бидејќи и предметот на истражувањето е во доменот на општествените науки.

Истражувачка парадигма: истражувањето ќе ја следи квалитативната истражувачка

парадигма што претставува продлабочено навлегување на појавата на ограничен број на објекти со мерење на дел од добиените податоци чија фреквенција е значителна. Истражувањето ќе биде сведено на интерпретација на констатираните согледувања.

Варијабливоистражувањето:

Независни варијабли: пол и училишна година (прва, втора, трета или четврта година).

Зависни варијабли:

- Влијанието на библиотекарот врз развојот на талентот на средношколците;
- Влијанието на методите на учење врз развојот на талентот на средношколците.

Хипотези на истражување:

Општа хипотеза:

Улогата на библиотекарот има особено влијание во изведувањето на програмата за развој на надарените и талентирани средношколци. Соработката на библиотекарот со останатите членови на стручната служба (педагог, психолог, социолог и др.), како и со наставниот кадар, се неопходни за постигнување повисоки резултати во учењето и воспитувањето на средношколците, особено на надарените и талентирани ученици.

**Посебни хипотези:**

- Остварувањето на врвниот талент е во позитивна корелација со изведувањето на програмата за развој на надареноста;
- Училишната година на надарените и талентирани значајно влијае врз развојот на талентот;
- Развојот на врвниот талент е резултат на насоченоста кон постигнувањето на целите на програмата за развој на надареноста;
- Постои позитивна поврзаност помеѓу мотивот за самопотврдување и посетувањето на програмата за развој на надареноста.

**Популација**

Популацијата во ова истражување ќе ја сочинуваат 125 надарени и талентирани ученици кои оствариле високи резултати во учењето, учествувале и постигнале успеси на натпревари од различни области, а училишната библиотека ја посетувале и ја користеле во голема честота за стручна и лектирна литература.

Примерок на истражувањето:

Намерен примерок – Базичниот примерок во истражувањето го сочинуваат надарени и талентирани ученици од прва до четврта година од СОУ Гимназија „Јосип Броз Тито“ – Битола.

**Метод и техники и инструменти:**

**Методи:**

Дескриптивен метод: со тој метод се опишува појавата и нејзините карактеристики.

Каузален метод: се испитува причинско-последичната поврзаност помеѓу основните варијабли во истражувањето.

Аналитичко-синтетички метод: се применува со цел појавата и варијаблите поврзани со неа да се согледаат низ аналитичко-синтетичка призма.

**Постапки:**

Постапка 1: Анкетирање

За собирање на потребните податоци за ова истражување неопходна е постапката на анкетирање, на учениците во СОУ Гимназија „Јосип Броз Тито“, којашто има за цел да се добијат основни сознанија за проблемот и предметот на истражување.

Постапка 2: ИнтервјуИЗведување на интервјуто со поедини ученици, со цел да се добијат компаративни сознанија за нивните одговори.

**Инструменти:**

Специјално подготвен прашалник за испитување на влијанието и улогата на училишниот библиотекар во изведувањето на програмата за развој на надарените и талентирани ученици.

Опис на инструментите:

Прашалникот е за испитување на влијанието и улогата на училишниот библиотекар во изведувањето на програмата за развој на надарените и талентирани ученици. Прашалникот се состои од 12 прашања, коишто ја испитуваат улогата на библиотекарот, неговите карактеристики, начинот на учење и очекуваните резултати од програмата за развој.

**Етикавоистражувањето:**

Ова истражување нема намера да ги загрози дискрецијата на поединечни информации на испитаниците. Максимално ќе се почитуваат желбата и потребите за давање на информациите и нивното користење е исклучиво за научни цели во истражувањето. Основна тенденција е добиените податоци да бидат значајни показатели за проценка на влијанието на библиотекарот врз развојот на талентот и надареноста на средношколците.

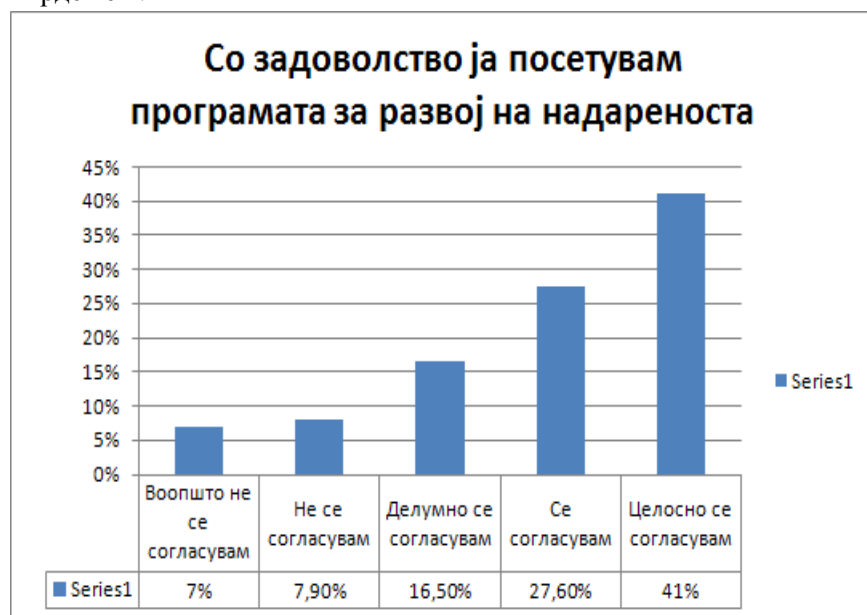
Обработка на податоците од истражувањето:

Податоците ќе бидат квалитативно и квантитативно обработени.

Приказот и интерпретацијата на резултатите се

направени според класификацијата на прашањата во прашалникот (Прашалник за утврдување на мотивацијата на учениците во реализацијата на програмата за развој на надареноста).

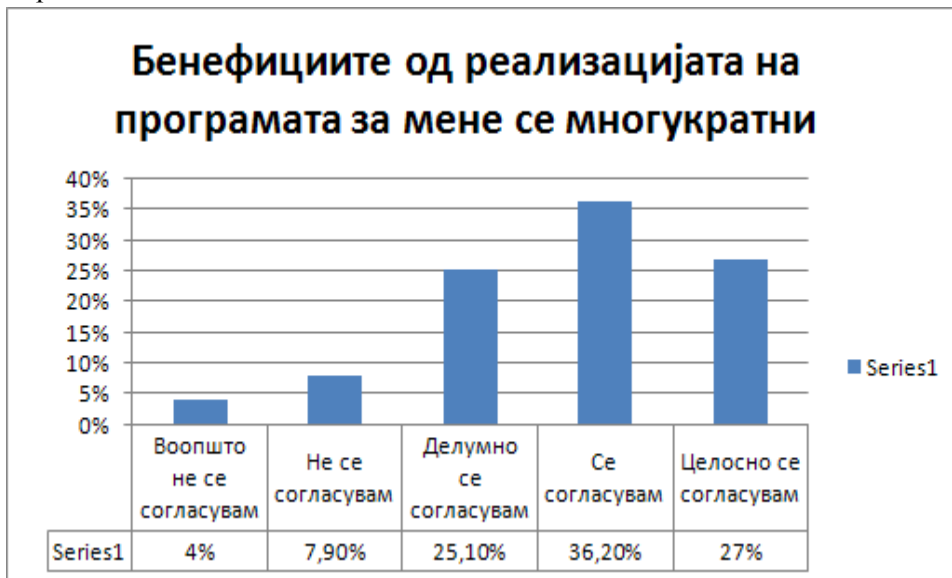
Тврдење 1.



Графикон 1. Приказ на степенот на задоволство од учество во програмата

Од графиконот број 1 којшто се однесува на степенот на задоволството од посетата на програмата за развој на надареноста се забележува дека најголемиот процент 41% целосно се согласуваат, односно се согласуваат 28%.

Табела 1 Степен на задоволство од учество во програмата  
Тврдење 2.

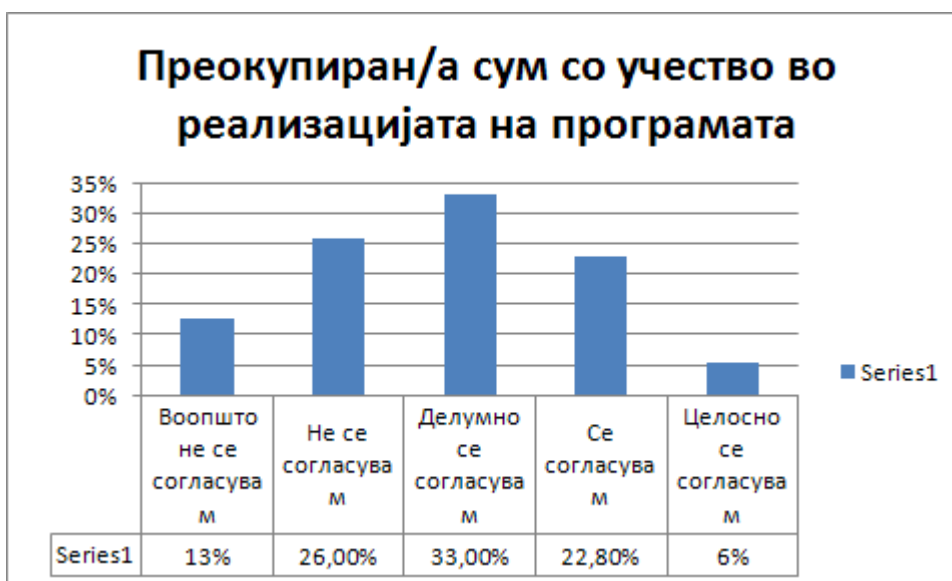


Графикон 2. Приказ на придобивките од учеството во програмата

Графиконот број 2 ги покажува придобивките од изведувањето на програмата, според што се заклучува дека со тоа целосно се согласуваат вкупно 63% од испитаниците.

Табела 2 Придобивки од учеството во програмата

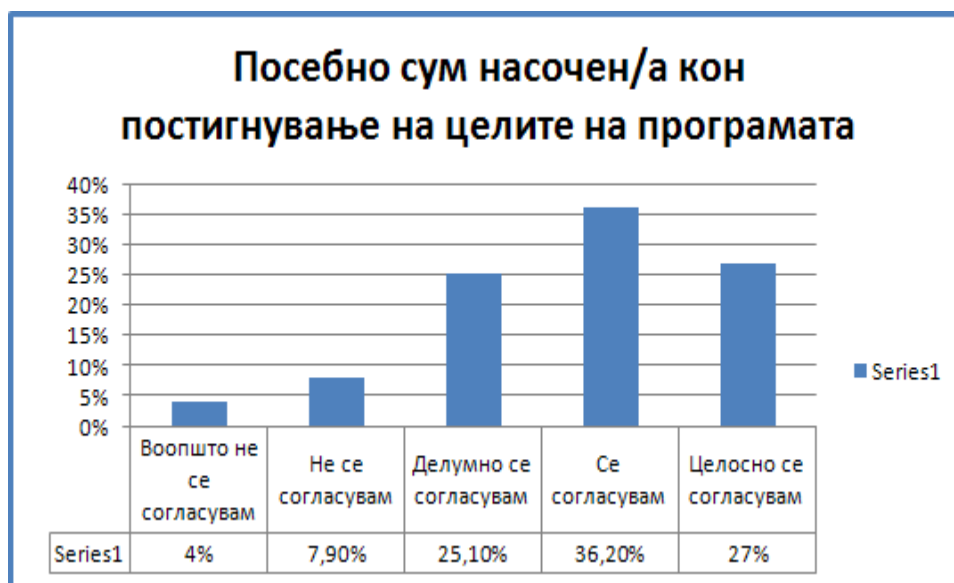
Тврдење 3.



Графикон 3. Приказ на преокупираноста од учеството во програмата

Од графиконот број 3 којшто се однесува на тоа колку се преокупирани со учество во изведувањето на програмата се забележува релативно дисбалансиран однос во нивното

мислење. Забележителни се 33% кои сметаат дека делумно се преокупиран со изведувањето на програмата. Табела 3 Преокупираност од учеството во програмата



Графикон 4. Приказ на степенот на постигнување на целите на програмата

Графиконот број 4 претставува приказ на постигнувањето на целите на програмата. Од него може да се забележи дека најголемиот дел, односно 63% од испитаниците целосно односно се сложуваат со даденото тврдење.

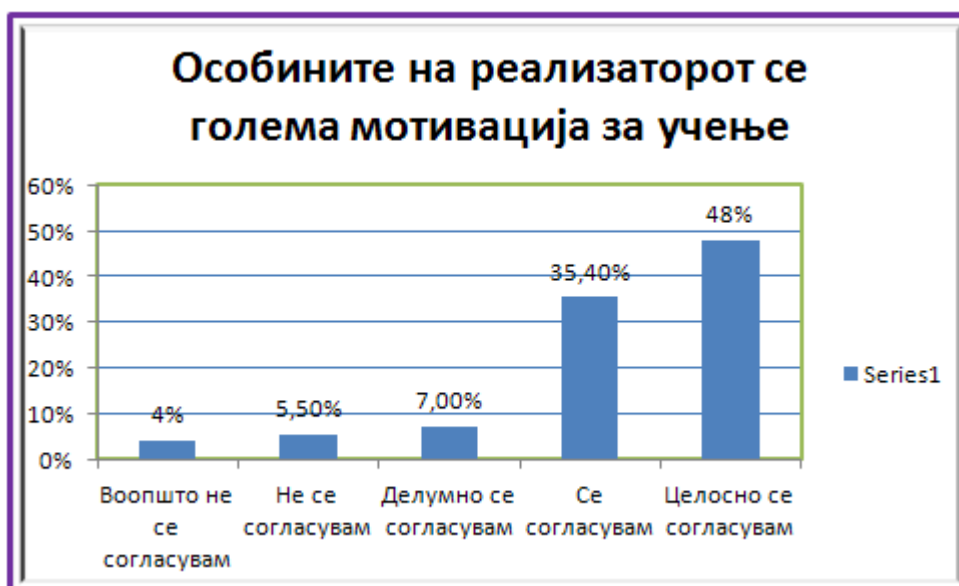
Табела 4. Степен на постигнување на целите на програмата



Графикон 5. Приказ на степенот на мотивацијата на методите за успех

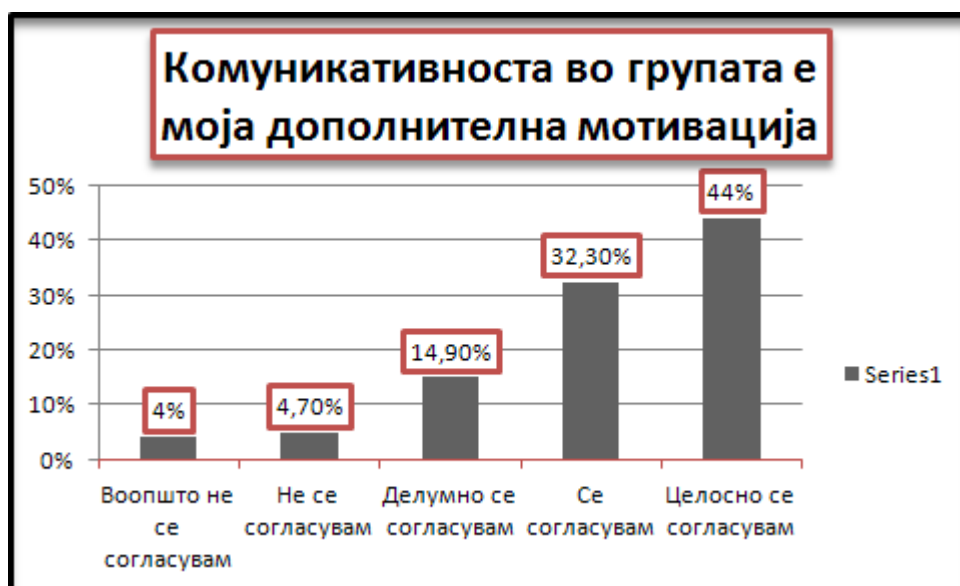
Од графиконот број 5 којшто се однесува на мотивацијата на методите за успех е забележително дека дури 83% од испитаниците целосно односно се сложуваат со тоа тврдење.

Табела 5 Степен на мотивацијата на методите за успех

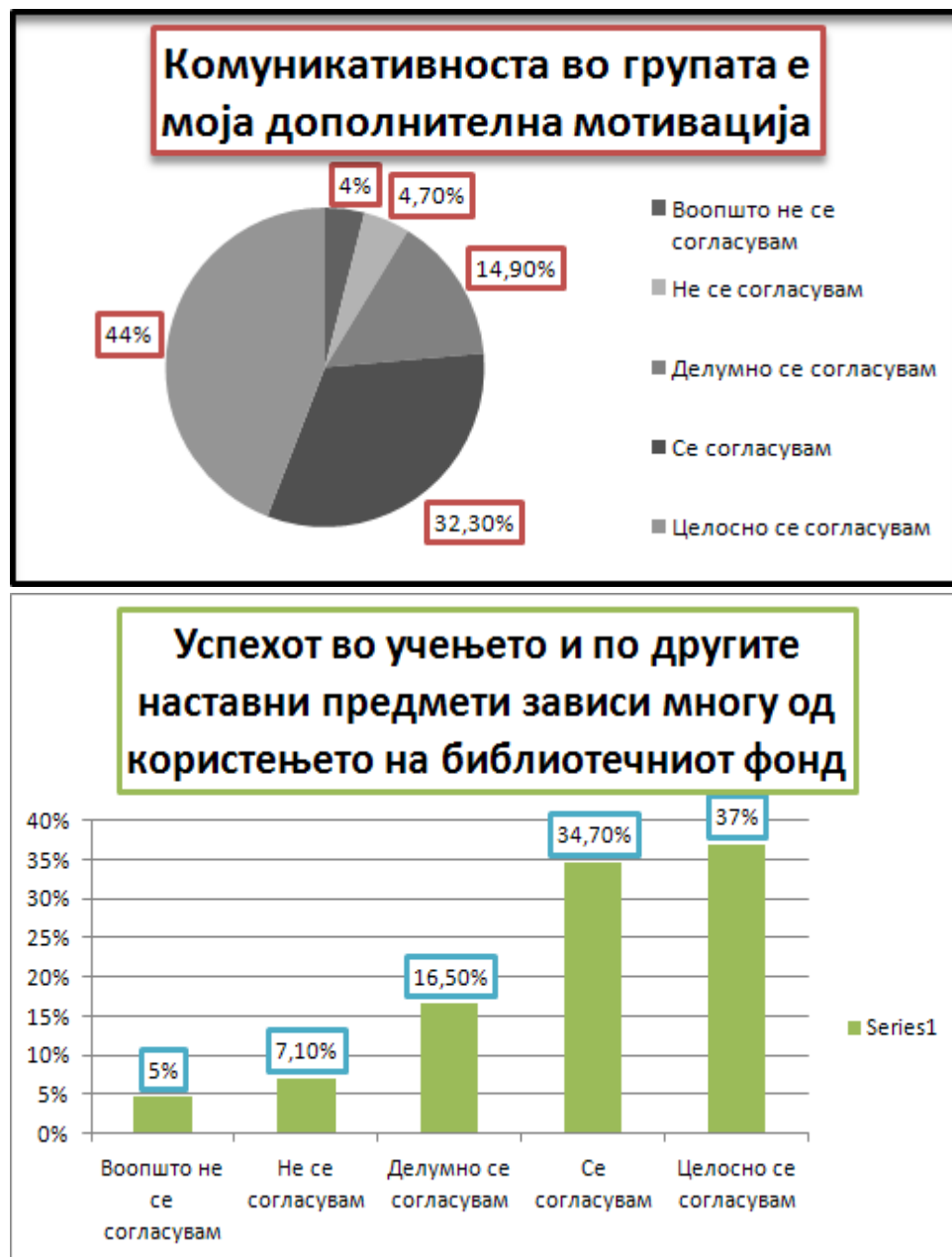


Графикон 6. Приказ на значењето на особините на изведувачот врз мотивација за учество во програмата

Од графиконот број 6 којшто се однесува на тоа колку особините на изведувачот се мотивација за учество во изведувањето на програмата се забележува исклучително висок процент од 83% на согласност. Табела 6 Значење на особините на изведувачот врз мотивација за учество во програмата

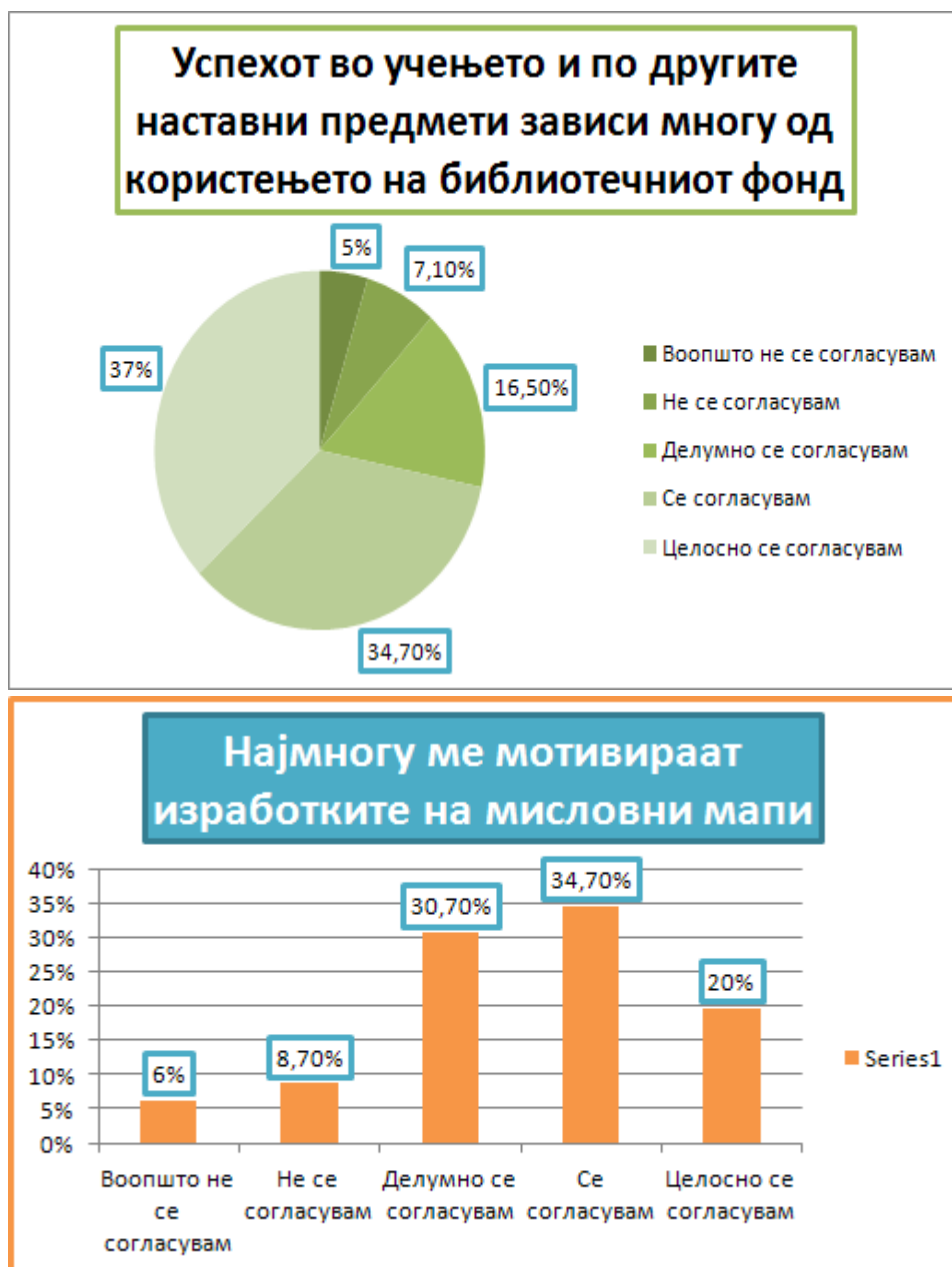


Графикон 7. Приказ на поврзаноста помеѓу комуникативноста и мотивацијата за учество во програмата. Графиконот број 7 се однесува на поврзаноста помеѓу комуникативноста и мотивацијата за учество во програмата и забележително е дека 76% од испитаниците сметаат дека комуникативноста на изведувачот е дополнителна мотивација за учество и успех во програмата. Табела 7 Поврзаност помеѓу комуникативноста и мотивацијата за учество во програмата



Графикон 8. Приказ на влијанието на користењето на библиотечниот фонд врз успехот во учењето

Од графиконот број 8 којшто се однесува на тоа колкаво е влијанието на користењето на библиотечниот фонд врз успехот во учењето се гледа дека 71% од испитаниците се согласуваат со тоа тврдење. Табела 8 Влијание на користењето на библиотечниот фонд врз успехот во учењето



Графикон 9. Приказ на влијанието на формите / методите на работа коишто најмногу ги мотивираат учениците

Од графиконот број 9 којшто се однесува на тоа кои форми / методи на работа најмногу ги мотивираат учениците, се забележува дека 55% го избираат методот на мисловни мапи – когнитивни мапи. Табела 9 Влијание на формите / методите на работа коишто најмногу ги мотивираат учениците





Графикон 10. Приказ на ефикасноста на методот „бура на идеи“

Од графиконот број 10 којшто се однесува на ефикасноста на методот „бура на идеи“ се гледа дека него го прифаќаат 65% од испитаниците. Табела 10 Ефикасност на методот „бура на идеи“



Графикон 11. Приказ на очекувањата од изведувањето на програмата

Од графиконот број 11 којшто се однесува на очекувањата од изведувањето на програмата 76% од испитаниците имаат високи очекувања од програмата. Табела 11  
Очекувања од изведувањето на програмата



Графикон 12. Приказ на развиеноста на мотивот на самопотврдување

Од графиконот број 12 којшто се однесува на развиеноста на мотивот на самопотврдување е забележливо дека 86% од испитаниците сметаат дека имаат висок мотив за самопотврдување. Табела 12 Развиеност на мотивот на самопотврдување



### Заклучок

Заклучните констатации на трудот се резултат на емпириските сознанија, како и на личните искуства и импресии. Во таа смисла можат да се имаат предвид следниве заклучоци:

- Учениците имаат позитивни ставови во однос на можностите за развој на надареноста коишто се резултат на библиотеката;
- Постои висок степен на мотивација кај учениците за вклучување во програмата за развој на надареноста од страна на библиотекарот;
- Учениците се инспирирани за посетување на (не)формалните часови;
- Комуникативните компетенции на библиотекарот се еден од важните показатели за посетеноста;
- Стручните компетенции на библиотекарот имаат исклучително значење за развој на надареноста во библиотекарството;
- Методите за развој на креативноста за време на часовите имаат висока мотивациска вредност.

Кога станува збор за личните искуства за развој на надареноста и талентираноста во овој контекст неопходно е да се создаваат педагошки, методско-дидактички, материјално-технички, информациско-комуникациски, мотивациски и други претпоставки во институциите.

Тоа е императивна потреба за квалитетно унапредување и поддршка на развојот на надарените и талентираните во овој сегмент.



### Литература

Plić, P., Gajić, O., Manjković, M. 2007. *Kriza čitanja – kompleksan pedagoški, kulturni i opštedruštveni problem*. Novi Sad: Gradska biblioteka.

Miletić, M. 2009. „Kompjuterska mreža i mogućnosti uspostavljanja demokratske javnosti u savremenom društvu“. *Godišnjak Fakulteta za kulturu i medije*. Beograd: Megatrend univerzitet.

Radojković, M., Miletić, M. 2005. *Komuniciranje, mediji i društvo*. Novi Sad: Stylos.

Thaler, E. 2008. *Teaching English Literature*. Paderborn: Verlag Ferdinand Schoeningh <<http://books.google.com>>

Петровски Д. 1998. *Библиотекарство*. Битола: Универзитет „Св. Климент Охридски“.

### Abstract

The activity of the library has a deep social and historical meaning which have their characteristic and dynamic evolutionary development. Librarianship as a scientific discipline is called a library science and recently library and information science. These attributes show on its interdisciplinary and new developmental and dynamical dimensions.

The establishment of the new correlational relation of librarianship and its potential possibilities for development of the talent gives a new pedagogical enlightenment in the contemporary pedagogical reality. In fact this effort actualizes the question the role and meaning of the library as a potential resource in the development of the giftedness and talent of the students. The attempt to make a synthesis through the example of the high school “Josip Broz Tito” is new and authentic in the R. Macedonia.

The final goal is to affirm the idea to crate assumptions and to implement the program for development of the gifted and talented in the school.

We hope that his example will stimulate the institutional sensibility of the school which will be directed towards the expansion of the range of potential possibilities for development of the giftedness and talent of students.

## Библиотеките и предизвиците на дигиталната доба

Гонца Запрова Анастасова,  
библиотекар  
ЛУБ „Благој Јанков Мучето“ –  
Струмица

„Посебноста на човекот е во тоа што единствено тој може да живее имајќи ја предвид иднината и тоа е спас во најтешките мигови на неговата егзистенција“  
Виктор Франк

### Резиме

Целта на овој труд е кратко прикажување на денешната состојба во развојот на дигиталните библиотеки, како и појаснување на различните значења коишто обично се користат – дигитална, електронска, виртуелна, библиотека без ѕидови.

Клучни зборови: дигитална, електронска, библиотека без ѕидови.

### Што е мултимедијално прикажување?

Мултимедијално прикажување е начин на прикажување на одредена содржина со истовремено користење текстови, звуци, видеоклипови и музика. Содржините прикажани мултимедијално најдобро и најинтересно може да бидат пренесени и разбрани од луѓето за кои се наменети. Мултимедијалните компјутерски програми имаат содржина којашто е комбинација од текстови, слики, фотографии, звуци, анимации, видеоклипови и линкови. Линковите се врски коишто овозможуваат со едноставно кликање на нив корисникот да се „шета“ низ содржините на мултимедијалната програма. Мултимедијални програми се на пример: образовниот софтвер, компјутерски игри, веб-страниците, компјутерските симулации, енциклопедиите, програмите за презентација итн.

**Поим за мултимедијално прикажување.** Мултимедијалното прикажување е поим што се поврзува со оние медиуми коишто се комбинација од повеќе различни медиуми. Овој поим се среќава и во светот на забавата (музика, видео и компјутерски игри), но и во телекомуникациите и во светот на компјутерите. Мултимедијалноста станува феномен во современото друштво, којшто во најтесна смисла на зборот можеме да го набљудуваме како хартија, воздух, електромагнетско поле, пат по кој се пренесуваат информациите, а во најширока смисла, средство во процесот на интеракцијата на човекот со окружувањето. Ако податоците коишто се внесуваат во медиумот ги гледаме како енергија којашто ја деформира просторната временска структура, тогаш човекот може да го воочи тој сигнал, т.е. да го открие, и тоа со своите сетила (слух, вид), или посредно преку уредот којшто ја претвора информацијата во облик којшто човекот може да го открие. Мултимедиумите се сложени техничко-технолошки системи и оттука нивниот развој е тесно поврзан со техничко-технолошкиот развој.

### **Мултимедијална библиотека.**

При изработувањето мултимедијална библиотека основна идеја била да се направи апликација којашто на корисникот ќе му овозможи работа со различни типови медиуми, првенствено дигитални, видео и аудиомедиуми.

Апликацијата „Виртуелна библиотека“ е работена по примерот на мрежна мултимедијална библиотека - [www.youtube.com](http://www.youtube.com) или [www.archive.com](http://www.archive.com).

Концептуално, апликацијата е замислена како библиотека во која корисниците поставуваат веќе готова мултимедијална содржина, за да можат потоа да ја прегледаат.

Покрај основниот концепт, на корисникот му е овозможено креирање сопствени аудиозаписи, текстуални датотеки, како и отворање на интернет-страница.

### **Дигитална – електронска – виртуелна библиотека**

Новиот електронски свет, којшто не ги трансформира само библиотеките, туку и организациите на кои тие им служат, ја усложнува улогата на секој информатички експерт; сега на сите ни се потребни дополнителни знаења и вештини. Оние кои тукушто влегуваат во оваа струка, едноставно мораат да бидат во тек со движењата на тој нов свет. Последниве години премногу се актуелни расправите за иднината на библиотеките. Иако сè уште не се ни дефинирани како што треба основните поими за идните електронски национални библиотеки, многу светски национални библиотеки веќе тргнале во неизвесна изградба на своите дигитални збирки. Секако, земајќи го предвид таквиот брз развој на дигиталните библиотеки, се поставува прашањето за опстанокот на традиционалните библиотеки. Некои теоретичари веруваат дека денешните библиотеки потполно ќе исчезнат како физички простор, дека ќе бидат заменети со виртуелна дигитална библиотека којашто ќе овозможи 24-часовен пристап преку електронска мрежа. Друга група теоретичари, пак, смета дека библиотеката таква каква што е денес ќе опстане и дека напливот од сите тие нови технологии е само едно скалило во развојот, коешто подоцна ќе биде заменето со некоја друга понова технологија. Третата група теоретичари смета дека библиотеката како физички простор ќе опстане, но неминовно и итно е потребно да се вклучи во процесот на трансформација којшто е предизвикан од ненадејниот развој на новата технологија и информациските магистрала. Третата теорија се смета за најреална, бидејќи го потврдува постепениот развој и вклучувањето на новите технологии во старото библиотечно здание. Факт е дека библиотеките во потполност ја менуваат својата форма; од здание со тврда градба, постепено прераснуваат во океан од информации. Библиотеката и библиотекарството се среќаваат со многу проблеми врзани за новата технологија. Секако, сите тие проблеми имаат низа решенија, но не постои едно конечно и целокупно решение за сите проблеми. Теоретичарите од првата група размислуваат на следниов начин: „сите информации во врска со сите теми ќе бидат достапни во секое време и на секое место. Пристапот ќе биде овозможен преку универзални работни станици, безжични лични дигитални помагала, персонални компјутери, или преку домашни информациски центри. Секој човек ќе биде способен ефективно да ги користи сите тие податоци и информации. Секој човек ќе смета дека тоа е единствениот начин за работа со текстови, графика, броеви и други материјали. Со задоволство ќе плаќа мала сума пари за користење на сето тоа. Проблемите со заштитата на интелектуалната своина, заштитата на текстовите, организацијата и филтрирањето документи, наскоро и многу лесно ќе бидат решени. Библиотеките физички ќе престанат да постојат, а во исто време и печатените материјали ќе престанат да постојат како медиуми за публикација и дистрибуција. Непосредно пред триумфот на електронските информации, библиотеките ќе престанат да се грижат за одржувањето на локалните збирки и неелектронските документи.“ Оваа визија можеме да ја сметаме за утописка, нелогична и



претерана. Таа е нереална и не преставува сериозен обид за разгледување на денешниот свет на библиотеците онака како што во реалноста навистина е. Теоретичарот Хокинс нуди концепт на национална електронска библиотека како замена за традиционалната библиотека како зграда: „Националната електронска библиотека е решение за економските проблеми со кои се соочуваат библиотеците, но и средство за нови функционалности, коешто ветува дека ќе го преобрази образованието и ќе донесе културни, социолошки и економски благосостојби на пристапот до информации за многумина; посебно е значајно, што претходно е и предложено, за тоа како библиотеката претставува збир на информации во сите негови формати, електронски упатени на повеќе локации низ светот, а истовремено организирана, собрана и дистрибуирана преку централна мрежна организација.“ Прајс Кетлин, пак, вели дека „библиотеците ќе станат архиви на книги што не се доволно значајни за да бидат вклучени во базите на податоци“. Некои визионери се убедени дека библиотекарите ги сакаат само најновите електронски информации, па затоа некои библиотеки целосно се менуваат и одат кон задоволување на тоа, бидејќи сметаат дека нивните библиотеки, ако не го сторат тоа, ќе станат стари и надминати. Некои футуристи велат дека библиотеката мора да излезе од светската јавност затоа што младите луѓе денес – Ем-ти-ви-генераациите – веќе излегоа од печатениот свет. Тие тврдат дека писменоста за печатената грама е веќе мртва и дека идните генерации нема да го поседуваат оној степен на внимание што е неопходен за читање книги и списанија. Од овој став произлегува дека библиотеците ќе се подигнат на видео и ќе ги задржат парите за системот на виртуелна реалност. Ако библиотеците продолжуваат да трошат поголем дел од своите ресурси само за набавка и зачувување на печатените материјали и ако продолжат со следење на библиотеците како „места“, на кои луѓето доаѓаат по информации, тие нема да имаат доволно средства и нема да имаат ментален капацитет да го сторат тоа што мора да се направи за да се изгради електронска библиотека. Во тој случај, обидите да се вклучат библиотеците во овој нов електронски свет би станале маргинални. Лекот е да се пренасочуваат ресурсите кон кооперативни проекти коишто ќе овозможат развој на национална електронска библиотека. За да се вклучиме во овие нови тенденции, мораме да најдеме храброст да смениме кадри и пари од печатени колекции и да ги насочиме кон кооперативни проекти за изградба на една општа електронска библиотека. Меѓутоа, во секојдневието, ние често сведочиме за неможност за комуникација и соработка, дури и на локално ниво – во рамките на една национална библиотека. Недостатокот на комуникација се чувствува и на регионално, национално и меѓународно ниво. Во секој случај, навистина ќе биде потребно воспоставување на сите видови соработка и размена, ако сакаме да изградиме една вистински национална електронска библиотека. Во моментот најголемиот дел од светските национални библиотеки имаат за цел да стават свои електронски, дигитални колекции достапни на интернет, за да бидат достапни за секој корисник ширум светот, и тоа најчесто бесплатно. Изградувањето на дигиталните библиотеки се одвива паралелно со расправи, на друг спореден колосек на информатички и дигитални бази.

Конгресната библиотека Вашингтон од Вашингтон се обидува да ја изгради Национална електронска библиотека, заедно со библиотечната заедница на Америка, со цел да создаде „Национална дигитална библиотека“, виртуелна библиотека којашто ќе стави на располагање, во електронска форма, широка понуда на извори од сите американски библиотеки. Во соработка се вклучени и многу американски издавачи, како и многу приватни фирми и корпорации. Конгресната библиотека има низа комисији коишто ги испитуваат можностите за развој на националната дигитална библиотека, како и многу стручни тимови за дигитализација на списанијата и нивно поставување за слободно користење на интернет. Тие признаваат неопходност за утврдување на стандардите за каталогизација и чување на

електронските документи, како што предлагаат развој на посебни нови услуги коишто ќе им помогнат на корисниците во пристапот и ефикасното користење на електронските колекции. Нивни соработници се други библиотеки во земјата коишто обезбедуваат техничка соработка, документи, проектни менаџери и помош во дискусиите за правата на користење. Во почетокот постоело сомнеж дали библиотеката ќе има способност да преземе и да води таква широка проектна дигитализација. Сега, преку мрежата на Библиотеката може да се консултираат дигиталната збирка „Американска меморија“ којашто содржи 16 историски колекции, вклучувајќи ги и звучните записи на политичките говори од 1920 година, како и многу рани документарни филмови и голем број текстуални материјали (книги, памфлети, документи, ракописи). Некои колекции се дигитализирани во целост, некои делумно, некои се поголеми, а некои помали.

Британската национална библиотека во Лондон има сличен пристап за развој на електронска библиотека. Дигитализирани се голем број документи, но многу е мал процентот со кој располагаат корисниците – се чекаат решенија за некои правни проблеми на дигитализација и заштитата на авторските права. За почеток бил направен посебен проект под наслов „Програми за иницијативи за пристап“, којшто содржи околу 20 развојни програми. Во рамките на таа програма биле избрани материјали од историските библиотеки, првенствено поврзани со областа на историјата, литературата, уметноста и општествените науки. Селекциските критериуми за дигитализација се менувале сведувајќи се на пет основни: **материјали коишто многу се бараат**, а сега се во несоодветна форма – стари новини и постари микрофилмови, **материјали од непроценливи вредности** коишто многу често се бараат – историски книги и ракописи, **материјали коишто многу се бараат, а се чуваат на многу кршливи медиуми** – како цилиндри со звучни записи, **материјали со богати визуелни нијанси** – фотографии и уметнички предмети, електронски изданија, **материјали потребни за научни и универзитетски истражувања**. Каталогската база на дигитализираните материјали е во изградба. Исто така, треба да се воведат и технички стандарди за понатамошно работење, за да бидат создадените дигитални колекции достапни до што поголем круг корисници. Предностите на електронските изданија се огромни, но неопходно е да се соочиме со фактот дека постојат проблеми, многу тешко решливи, околу законите за интелектуална сопственост. Основните прашања што се поставени се: кои документи ќе се дигитализираат, кои резултати се постигнуваат, како и кои проблеми неизбежно ќе се појават.

Француската национална библиотека во Париз дефинира три насоки на електронски развој: развој на електронски каталози како извор на информации, развој на електронски колекции како примарни информации и развој на ЦД-колекции и нивно поставување за користење внатре и надвор од библиотеките. Кога се работи за развој на дигитални колекции, слободно можеме да кажеме дека во моментот Француската национална библиотека располага со најголем број дигитални документи во цела Европа. Изборот на документи коишто се дигитализирани и во целост се достапни преку компјутерот е извршен уште во 1994 година. Дигитализираните документи се достапни во читалниците, а читателите можат да „читаат“ со помош на компјутер, со помош на библиотекарите и помошните програми коишто ги „третираат“ овие документи, да снимат одредени делови на дискетите и да ги земат со себе. Секако, основната намера за создавање нумерирана колекција на документи е дека тие скоро ќе бидат достапни, односно читливи преку интернет. При дигитализацијата на документите постојат три основни проблеми: проблем со пристап до документите, правен проблем и проблем околу чувањето на овие документи. На интернет-страницата на Библиотеката е овозможен слободен пристап до илјадници дигитализирани илуминации,

средновековни ракописни резби и гравури, како и галеријата „Галлика“, којашто содржи околу 25000 слики и 2500 тома текстови од културата, литературата и историјата на Франција од 19 век. Што се однесува до каталогизацијата на дигитализираната колекција, таа е веќе изработена и постои во општ каталог. Значи, читателот има можност да ја пронајде саканата книга во општиот каталог и веднаш да ја „пронајде“ во електронска форма на својот компјутер.

### Заклучок

Главниот заклучок што може да се извлече оттука е фактот дека во светот во моментот не постои единствен и конзистентен модел на изградба и управување со дигитална библиотека, како во однос на видовите материјали одбрани за дигитализација, така и во поглед на технолошките процеси, методите за изградба и одржување на дигиталните собирања. Факт е дека стандардите за дигитализација варираат во однос на видот на документите што се дигитализираат. Сепак, мораме да признаеме дека само стандардите се клучни елементи на секој проект за дигитализација и секоја библиотека којашто работи на сличен проект мора да ги земе предвид. Многу земји коишто сè уште не започнале со проектите за дигитализација покажуваат интерес за нив, бидејќи и самите имаат намера да почнат да работат на дигитализацијата во блиска иднина. Дигитализацијата дефинитивно претставува сосема нов деловен простор, којшто за многу години ќе биде исклучително актуелна тема на дискусија во сите светски библиотеки и сето тоа ќе доведе до усвојување меѓународни стандарди во поглед на технологијата на дигитализација, метаподатоци, организација и систем на дигитални библиотеки.

Раширени се гледиштата дека поради полесниот пристап на електронските информации, традиционалните, хартиени извори – и библиотеките во кои се сместени, сè повеќе ја губат важноста и дека новите електронски извори на информации се едноставни за пристап и користење. Двете гледишта се погрешни. Низ историјата постоеле многу примери како новите технологии на комуницирање повеќе го надополнувале, отколку што го заменуваат она што им претходело.

### Користена литература:

Клејтон, П. 2009. *Управување со изворите на информации во библиотеките*. Скопје.

Трајанова, С. 2012. *Визионирањето и научните институти*. Скопје.

[www.dsp.etfbl.net/multimedia](http://www.dsp.etfbl.net/multimedia).

[www.dsp.etfbl.net/multimedia/.../latinovic\\_stojcic.pps](http://www.dsp.etfbl.net/multimedia/.../latinovic_stojcic.pps)

<https://sr.wikipedia.org/wiki/>

### Abstract

The purpose of this paper is to briefly present the current situation in the development of the digital library in the world, as well as to clarify the various meanings commonly used - digital, electronic, virtual, library without walls.

**Keywords:** digital, electronic, library without walls.

## Библиотека од иднината Библиотека 2.0

Сузана Стојанова, библиотекар  
м-р Ивана Стојанова  
НУ Библиотека „Гоце Делчев“ – Штип

### Апстракт

Овој труд разработува дел од насоките и составните компоненти во еволуцијата на една традиционална библиотека во Библиотека 2.0. Со развојот на веб-технологијата се направи еден огромен исчекор во повеќе сфери паралелно, а оваа технологија успеа да ги задоволи сите потреби. Библиотека 2.0 претставува интегрирање на оваа технологија како одговор на промените и потребите на самите корисници на начин на којшто библиотеката би станала персонализирана за нив, нудејќи побогата и подостапна содржина. Разгледани се дел од популарните методи коишто денес се достапни и како би можеле тие да се интегрираат и да го зголемат целокупното корисничко искуство.

Клучни зборови: библиотека 2.0, дигитална содржина

### Вовед

Во 2004 година, од страна на двајца претставници на „О Рајли медија“ беше претставен и дефиниран терминот „Веб 2.0“ (WEB 2.0). Овој термин беше користен во контекст на претставување на трендовите и бизнис-моделите коишто го преживеаја и го надминаа технолошкиот „удар“ на пазарот од 90-тите години на минатиот век. Компаниите заедно со услугите и технологијата којашто преживеа низ овој период се категоризираа според неколку заеднички карактеристики коишто ги обединуваа, а тоа беа: колаборативна природа, интерактивни, динамички и линијата помеѓу креирањето и консумирањето беше истанчена и понекогаш нејасна. Овој термин со текот на времето стануваше сè попопуларен, но неговата интерпретација е непроменета и имаше за цел јасно да одреди дека Веб 2.0 не претставува само текстуална платформа достапна на интернет, туку мултисензорна комуникација, матрица од дијалози, наместо колекција од монолог. Во неговата најпроста форма, Веб 2.0 претставува зголемена интеракција помеѓу еден или повеќе сервиси коишто му нудат услуги на еден клиент на еден мултимедијален начин. Ова придонесе персоналните веб-страници да се трансформираат во блогови, енциклопедиите во „википедија“, текстуално заснованите упатства во мрежно емитувани апликации, потоа поддршката од прашања и одговори во инстант пораки и сл.

Иако во традиционалните библиотеки е веќе присутна денешната технологија, сепак голем дел од неа е претставена со обичен интерфејс или сервис за пребарување на базата на библиотеката, мрежно регистрирање и поретко купување книги преку интернет. Она што најголемиот дел од библиотеките го изоставуваат е фактот дека тие не стануваат персонализирани или полесни за навигација и не даваат препораки, не се воведува поголема динамичност во содржината и не се известуваат сите корисници за неа. Токму ваквите функционалности го градат терминот Библиотека 2.0.

Во срцето на Библиотека 2.0 е таканаречена централизирана корисничка промена. Тоа

претставува модел на давање услуги од страна на библиотеките во форма којашто би нудела континуирана и намерна промена во целокупната содржина, пред сè евалуирана, поканувајќи го корисникот да учествува во нејзиното креирање како физички, така и виртуелно. Исто така, има за цел да досегне до нови корисници и да обезбеди подобро служење на веќе постоечките услуги преку подобрен кориснички интерфејс. Секоја компонента во рамките на библиотеката е подложна на промени, така што би придонесла за подобро служење на крајниот корисник, но комбинацијата од сите овие компоненти и нивното воведување го градат терминот Библиотека 2.0. Веб-технологијата веќе се покажа како доста успешна и имаше главна улога во нашата способност да се држиме до потребите на крајните корисници. Ова секако ги вклучува и библиотеките, покрај сите останати сфери.

### Библиотека 2.0

Точната дефиниција и теорија за Библиотека 2.0 се неопходни за да се фокусираат дискусиите и експериментите во рамките на заедницата со тоа што ќе бидат корисни во воведувањето на новите веб-услуги во следните неколку години (во овој момент е важно да се забележи дека многу библиотеки сè уште се обидуваат да усвојат едноставни, статични веб-услуги). Овој труд ја дефинира Библиотека 2.0 како „примена на интерактивни, колаборативни и мултимедиски веб-технологии за мрежни библиотечни услуги и збирки“. Со ограничувањето на дефиницијата на веб-услуги, а не на библиотечните услуги воопшто, се избегнува потенцијалната конфузија и доволно дозволува да се истражи терминот којшто понатаму е теоретизиран и го прави покорисен во професионалниот дискурс. Примената на теоријата на Библиотека 2.0 кон аспектите на библиотекарството коишто ги надминуваат технологиите на Веб 2.0 секако е добредојдена, но најверојатно треба да биде вrameна со поинаков речник. Теоријата за Библиотека 2.0 може да се сфати во рамките на овие четири основни елементи:

- **Ориентирана е кон корисникот.** Корисниците учествуваат во креирањето на содржината и услугите коишто ги гледаат во присуството на библиотеката на интернет. Консумирањето и креирањето на содржината се динамични и затоа улогите на библиотекарот и корисникот не се секогаш јасни.

- **Обезбедува мултимедијално искуство.** И колекцијата и услугите на Библиотека 2.0 содржат видео и аудиокомпоненти.

- **Таа е социјално богата.** Присуството на библиотеката на интернет вклучува присуство на корисници. Постојат и синхронски (на пример инстант пораки) и асинхронски (на пример „Вики“) начини за да можат корисниците да комуницираат еден со друг, но и со самите библиотекарите.

- **Иновативна е.** Ова е можеби најважниот аспект на Библиотека 2.0. Таа почива на основањето на библиотеките како служба во заедницата, но постои разбирање дека кога се менуваат заедниците, библиотеките мора не само да се менуваат со нив, туку и да им дозволат на корисниците да ја менуваат библиотеката. Се обидува постојано да ги менува своите улоги, да најде нови начини да им дозволи на заедниците, а не само на поединци да бараат, да најдат и да користат информации.

Библиотека 2.0 е виртуелна заедница насочена кон корисникот. Додека Библиотекар 2.0 може да дејствува како олеснувач и да обезбеди поддршка, тој или таа не се задолжително првенствено одговорни за креирање на содржината. Корисниците комуницираат и создаваат ресурси еден со друг и со библиотекарите. На некој начин, тоа е виртуелна реалност за библиотеките, веб-приказ на библиотеката како место. Присуството на библиотеката на интернет во Библиотека 2.0 вклучува присуство на изборна единица на таа библиотека и ги

користи истите апликации и технологии како нејзината заедница. Додека овие концептуални принципи на Библиотека 2.0 би можеле да бидат прилично зависни, предвидувањето на технолошките специфики на следната генерација на електронски библиотечни услуги во исто време е со неизбежна грешка и апсолутно неопходна. Деталите за тоа како апликациите толку слични на Веб 2.0 понатаму ќе се развиваат и како библиотеките може да ги искористат за своите корисници, е она што допрва треба да се истражува и да се развива, но главна движечка цел е иновацијата.

### **Синхронизирани пораки**

Ваквата технологија веќе е широкоприфатена од страна на библиотечната заедница. Уште е позната и како инстант пораки (ИМ), со кои се овозможува текстуална комуникација во реално време помеѓу поединци. Библиотеките со користењето на оваа технологија обезбедуваат услуги преку кои корисниците ќе можат синхронски да комуницираат со библиотекарите, исто како што би комуницирале лице в лице. Доколку ја разгледуваме технологијата Веб 1.0 можеме да кажеме дека нејзиното основање претрпува пад бидејќи често бара преземање софтвер, додека повеќето 2.0 апликации се целосно интернетски. Од овде се смета дека 2.0 е во согласност со Библиотека 2.0: овозможува присуство на корисникот без присуство на библиотеката на интернет, соработка помеѓу корисниците и библиотекарите и подинамично искуство. Исто така, се смета дека 2.0 сè повеќе станува веб-апликација и софтверот што се користи од сервисите за разговор обично е многу посилен од поедноставните ИМ-апликации коишто се доста популарни.

Иднината на овие технологии гледајќи од библиотечна страна е доста интересна. Со обезбедувањето на оваа интерактивна веб-услуга, библиотеките се поставуваат на ниво брзо и стручно да ги прифатат своите наследници. Текстуалната природа на ИМ-апликациите се менуваат во мултимедијално искуство, каде што користењето на аудио и видеопораки стануваат сè почести. Дури и да се обезбедат мултисетилни искуства, тие ќе станат сè поприсутни и достапни во текот на присуството на библиотеката на интернет. Библиотеките веќе поставуваат врски до своите референтни сервиси за разговор во самите ресурси, како што е нивото на статиите во базите на податоци за претплата. Медиуми за интернет-пренос Интернет-преносот на видео и аудиосодржини претставува апликација којашто може да се земе предвид на Веб 1.0 што му претходи на Веб 2.0 и бил широко распространет пред да се измислат многу од наредните технологии. Секако, за да ја максимизираат библиотеките корисноста медиумите за интернет-пренос за своите корисници, ќе биде потребно трансформирање во Библиотека 2.0. Како што рековме, упатствата за библиотека доставени мрежно започна со инкорпорирање повеќе интерактивни аспекти богати со медиуми. Статичкото објаснување засновано на текст, заедно со материјалот што треба да се преземе, се заменува со побогатите содржински упатства (тutoriјали). Друга особина на медиумите за интернет-пренос којашто ќе влијае врз работата на библиотеките е повеќе по линијата на колекции, наместо на услуги. Како што е создаден медиумот, библиотеките неизбежно ќе бидат институции одговорни за архивирање и обезбедување пристап до нив. Ова вклучува и создавање физички копии на овие содржини и да им се дозволи на корисниците пристап до нив во рамките на просторот на библиотеките. Медиумите креирани од страна на интернет, му припаѓаат на интернетот, а библиотеките веќе почнуваат да истражуваат апликации со кои ќе обезбедат дигитални складишта и технологии за управување со дигитални средства. Сепак, овие апликации се главно одделени од каталогот на библиотеката и ова треба да се поправи во иднина. Библиотека 2.0 не треба да покажува разлика помеѓу форматите и начините на кои може да им се пристапи.

Блогови и „Вики“Блоговите и „Вики“ се фундаментални елементи на 2.0, а нивната глобална зголеменост има огромен придонес за библиотеките. Блоговите навистина може да бидат уште поголема пресвртница во историјата на објавувањето отколку веб-страниците. Тие овозможуваат брзо производство и потрошувачка за мрежно засновани публикации. На некој начин, копирањето печатен материјал е на веб-страници, бидејќи печатарската преса е на блогови. Блоговите се хтмл за широките маси. Најочигледните карактеристики на блоговите што ќе влијаат врз работата на библиотеките е дека тие се друга форма на објавување и треба да се третираат како такви. Тие немаат уредничко владеење и обезбедена сигурност, но многу од нив се сепак интегрални продукции во едно знаење, а нивното отсуство во библиотечната колекција наскоро би можело да стане незамисливо. Ова, се разбира, во голема мера ќе ги комплицира процесите за развој на колекцијата, а библиотекарот ќе треба да покаже голема стручност и флексибилност при додавање блог во колекцијата.

### Социјални мрежи

Социјалните мрежи се можеби најнадежна и најприфатена технологија во случајов. Тие овозможуваат размена на пораки, блогирање, медиуми за интернет-пренос и означување. „Мајспејс“, „Фејсбук“, „Дел.ицио.ус“, „Фрапр“ и „Фликр“ се мрежи коишто уживаат голема популарност во Веб 2.0. Додека „Мајспејс“ и „Фејсбук“ им овозможуваат на корисниците да делат информации меѓусебно, „Дел.ицио.ус“ им овозможува на корисниците да споделуваат веб-ресурси, а „Фликр“ овозможува споделување слики. „Фрапр“ е малку мешана мрежа во која се користат мали соби за разговор и слики за поврзување на поединците. Други социјални мрежи се исто така значајни. „Лајбрари тинг“ им овозможува на корисниците да ги каталогизираат своите книги и да гледаат што споделуваат другите корисници. „Лајбрари тинг“ им овозможува на корисниците илјадници од нив да си препорачуваат книги меѓусебно, едноставно со гледање на колекциите. Исто така, им овозможува да комуницираат асинхроно, да блогираат и да ги означуваат нивните книги.

### Заклучок

Искористувањето на технологиите и апликациите од Веб 2.0 несомнено ќе биде основа за целокупна промена во историјата на библиотеките во начинот на управување, услужување и пред сè осмислување на модерните содржини. Овие содржини ќе се менуваат со текот на времето, но не само тие, туку и форматот преку кои ќе се пренесуваат. Ова додатно ќе овозможува и следење на најновите трендови се со цел да се добие поголем пристап до крајниот корисник и побогата и поквалитетна содржина. Овде се разработени дел од највлијателните технологии во рамките на Веб 2.0, но тие не претставуваат во ниту еден случај граница во концептот Библиотека 2.0. Она што можеби е најважно да се заклучи е дека иновацијата во традиционалните библиотеки е неизбежна и дигиталната доба не претставува директна закана, туку е пред портите на една еволуција во нова форма, како и секоја останата гранка од човековиот живот.

### Користена литература:

Shanhi, R. 2006. *Web 2.0: data, metadata, and interface*.  
[http://www.rashmisinha.com/archives/05\\_08/web2-data-metadata-interface.html](http://www.rashmisinha.com/archives/05_08/web2-data-metadata-interface.html)

O'Reilly, T. 2005. *What is web 2.0?*  
<<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web20.html#mememap>>  
(пристапено на 18.5.2006)

Abram, S. 2005. „Web 2.0 - huh?! library 2.0, librarian 2.0“. *Information Outlook*. 9 (12). 44-46.

Crawford, W. 2006. „Library 2.0 and 'Library 2.0'“. *Cites and Insights*, 6. 2. <http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf> (пристапено на 10.6.2006).

Habib, M. 2006. „Conceptual model for academic library 2.0“. *Michael Habib's weblog on library and information science*. (пристапено на 10.5.2006).

Peek, R. 2005. „Web publishing 2.0“. *Information Today*, 22 (10). 17-18.

Library 2.0. 2008. *Service for next generation library* <https://lj.libraryjournal.com>

#### **Abstract**

This paper elaborates some of the guidelines and constituent components in the evolution of a traditional library in Library 2.0. With the development of Web technology, a huge step was made forward in several areas, and this technology has managed to meet all the needs in different parts of human life. Library 2.0 represents the integration of this technology in response to the changes and the needs of the users themselves in a way that the library becomes personalized, offering richer and more accessible content. Some of the popular methods that are available today are reviewed and how they can integrate and increase the overall user experience.

**Key words: Library 2.0, digital content**



## Комуникацијата во библиотеките

(стручен труд)

Радослав Љубиќ, виш библиотекар

ЈУ Градска библиотека „Браќа

Миладиновци“ – Скопје

### Апстракт

За да можат библиотеките да им ги понудат на своите корисници производите и услугите коишто тие ги очекуваат, мошне е важно да ги познаваат корисничките потреби и своето делување да го ускладат со нивните очекувања. Денес сè повеќе се нагласува потребата за квалитетна услуга во библиотеките, па во тој контекст сè повеќе се говори од нужноста за мерење на корисничките очекувања и споредување на очекувањата со понудените производи и услуги од страна на библиотеките. Притоа мора да се нагласи фактот дека квалитетот на услугите во библиотеките подразбира и квалитетна комуникација со корисниците којашто се однесува на секојдневната комуникација врзана за книжниот фонд, давање информации на корисниците од доменот на нивниот интерес, нивно учество во различни проекти поврзани со производите и услугите што ги нудат библиотеките. Општо, комуникацијата е процес на емисија, пренос и примање пораки, информации или сигнали, во нашиот случај тоа е корелацијата библиотекар–корисник и обратно, корисник–библиотекар.

**Клучни зборови:** кориснички потреби, комуникација, книжен фонд, проекти, производи, услуги, емисија, информации, сигнали.

### Комуникација во библиотеката

Историскиот преглед на библиотеката води до заклучок дека библиотеките од самиот почеток биле центар на информации, основни комуникациски центри. Покрај тоа што служеле за пренос и складирање информации, тие биле основни институции коишто помогнале во унапредувањето на современото општество, служеле како центри за зачувување на човечките достигнувања и основа за иден развој на општеството. Работата на секоја библиотека е заснована на добра комуникација, мошне важен аспект за квалитетот на библиотечните услуги којшто битно влијае врз задоволството на корисниците. Успехот на библиотеката во остварувањето на своите најважни цели – пренесувањето на знаењето и поттикнувањето на развојот на писменоста и процесот на учење, во голема мера зависи од процесот на комуникацијата. Комуникациските вештини на библиотеката се исклучително важни. Под поимот комуникациски вештини подразбираме писмена и усна комуникација, способност да се слуша и да се поставуваат прашања, да се даваат прецизни инструкции, одговори, разбирливи информации итн. Тие, исто така, вклучуваат професионално однесување на вработените, способност за работа во поголеми или помали групи, разбирање на комплексноста на човечките односи и човековото однесување во целина. Библиотекарите сметаат дека комуникацијата е успешна кога корисникот знае какви информации и податоци посакува и кога нив може да ги обработи на соодветен начин. Тие сметаат дека за успешна комуникација во библиотеката, покрај стандардите коишто подразбираат пристојност, потребен е висок степен на познавање на психолошките и педагошките вештини. Лукачевиќ и Балог во своите истражувања за библиотечната комуникација, користејќи квалитативни методи, се обиделе да ги истражат комуникациските вештини на библиотекарите и да дадат

предлози за подобрување на комуникацијата. Помеѓу останатото тие заклучиле: „Улогата на библиотекарот е традиционално врзана за развитокот на библиотеката како место каде што се чуваат книги и им се даваат на користење на нејзините читатели. Меѓутоа со напредокот на технологијата, информатичката и информациската писменост, библиотекарството е признато како занимање со прогресивна иднина. Технолошкиот развој во сите општествени дејности, па и во библиотекарството носи многу големи одговорности и компетенции за библиотекарите, коишто мора да одговорат на предизвиците на „новото време“ со континуирано учење, стекнување информациска писменост и нови професионални содржини“. Во тој контекст комуникацијата помеѓу библиотекарот и корисникот и обратно е од особена важност за успешно функционирање на библиотеката, којашто од место за чување на книжниот фонд и складирање библиотечни информации, се конституира во центар на информатичка и информациска писменост од доменот на интерес на нејзините корисници. Комуникацијата во библиотеките може да се разгледува од различни аспекти, т.е. вклучува вербална и невербална комуникација, интерперсонална комуникација, комуникација по пат на современи комуникациски и информациски технологии. Тука се работи за особено сложени процеси во кои компетенциите на библиотекарите се од пресудно значење. Компетенциите на библиотекарите може да се поделат на општи и на специфични. Генеричките или општите компетенции се делат на: општа, посебна и јазична култура; комуникациски знаења и вештини; информатичка и информациска писменост; способност за пренос на знаења и вештини; спремност за континуирано учење; етичност во постапувањето со фондот и луѓето. Специфичните (стручните) компетенции се делат на: информациска писменост, професионална етика, квалитетна селекција на граѓата во склад со целите и потребите на корисниците, управување со граѓата; идентификација и селекција на граѓата; организација на знаењето (содржајна); континуирано следење, познавање и примена на стандардите итн.

#### **Видови комуникација во библиотеките**

Кога станува збор за *вербална комуникација*, важно е библиотекарот секогаш да биде свесен за лицето со кое зборува и да го приспособува својот речник на личноста и ситуацијата. На пример, употребата на зборови и термини коишто не му се познати на корисникот на кој му зборува библиотекарот, не мора да значи одраз на квалитетна комуникација. Библиотекарот треба да го адаптира речникот спрема корисникот и корисникот да ги разбере дадените информации. Понатаму, збунувачката и несоодветната презентација, којашто вклучува лоша, нејасна и погрешна изложеност, води кон неуспешна комуникација. Барбарик (2009) укажува дека стручниот кадар на библиотеката мора да биде подготвен за секој вид предавање, презентација со цел да им понуди на корисниците врвен квалитет на услуги и да им помогне да ги користат услугите и производите што ги нуди библиотеката. Освен тоа, отсуството на вербален канал за комуникација, исто така, може да го наруши квалитетот на работата на библиотеката. Ова може да се случи ако библиотеката нема соодветно работно време, не постои дигитална и мрежна комуникација вклучена во работата итн.

Важен аспект на комуникацијата меѓу библиотекарите и корисниците е *невербалната комуникација*. Таа е насочена кон регулирање на механизмот на самата општествена интеракција и се однесува на изразување ставови и емоционални состојби. Вербалната комуникација пренесува информации, додека невербалната комуникација ги пренесува ставовите и чувствата според информациите што ги пренесува вербалниот канал за комуникација. Проценувајќи го степенот на искреност и срдечност, едно лице оценува дали да ги прифати информациите како валидни. Човекот често има повеќе доверба во невербалната комуникација, а причината за тоа е што има подобра контрола врз она што го

зборува, во однос на начинот како го зборува тоа. Ријавец и Миљковиќ (2002) сметаат дека само мал дел од значењето на она што му е речено на друго лице се пренесува со зборови. Тие сметаат дека остатокот од комуникацијата се однесува на движења, „говорот“ на телото, изрази на лицето или нешто што влегува во невербалната комуникација. Во овој контекст, невербалната порака може да ја замени вербалната порака или да му даде поголема моќ и важност. Важно е да се нагласи дека лицето со говорот на телото покажува колку е сигурно или не во она што сака да го презентира, говори или слично. Имено, недостатокот на самодоверба може да се види во движењата и позицијата на телото. Затоа, за библиотекарот е исклучително важно да го знае јазикот на телото, бидејќи на овој начин тој може да научи многу за себе и да постигне подобра и поблиска комуникација со корисниците на библиотеката. Со овој пристап, библиотекарите можат да ја подобрат комуникацијата, но, исто така, интеракцијата со корисниците на библиотеките на различни нивоа да ја доведат на највисок можен степен. Следнава табела ги нагласува разликите во вербалната комуникација помеѓу професионалните и непрофесионалните библиотекарите: Стручниот библиотекар:

- објаснува конкретно, не ги обопштува работите, користи примери и аналогии;
- дополнува пораки, ги поткрепува со нови детали, го проверува своето мислење („Не сум сигурен, утре ќе го проверам уште еден извор“);
- не прифаќа „конфекциски“ пристап до својот корисник, секој корисник е личност за себе, важен субјект во комуникацијата („Како си?“);
- пораките и разговорот ги приспособува на соговорникот;
- ги менува своите предрасуди спрема соговорникот;
- објаснува јасно и поврзано;
- по комуникацијата ученикот, студентот или општо корисникот се чувствува задоволен;
- не ги сокрива чувствата, расположението („Би ми било драго...“);
- ведар е, насмеан и експедитивен е во услугата;
- толерантен е, хуман и смирен. Нестручниот библиотекар:
- изостава и искривува информации;
- генерализира, избегнува конкретизација;
- сите корисници за него се еднакви (добри или лоши);
- не се внесува себе во комуникација;
- не изнесува свое, туку туѓо мислење;
- не го слуша соговорникот;
- објаснувањата му се неразбирливи и нелогични;
- повеќе го збунува соговорникот отколку што му помага („Пребарај ги сите овие книги ако сакаш да најдеш одговор“);
- честопати користи забрани, предупредувања, казни, критики („Мораш...“, „Требаш...“, „Не смееш...“);
- ладен е, недостапен, ги крие чувствата („Не ме интересира што ти истекува важноста на картичката...“);
- индиферентен, склон кон караници, докажувања.

### Нови медиуми во комуникацијата

Без информациска писменост денес животот е незамислив. Кога станува збор за информациската писменост, се мисли на можноста за откривање на потребните информации, одделување и користење на нив. Често ваквите активности се изведуваат преку современи технологии. Со цел да се добие информациска писменост, библиотеките играат голема улога

во процесот на информациско описменување на оние корисници кои пројавуваат интерес за тоа. Тука посебно место зазема информациската надградба на учениците преку поттикнување на проектно-истражувачката дејност, како и изнаоѓање нови форми на информациска активност. Покрај тоа, библиотеките треба да се обидат да ја стимулираат креативноста и критичкото размислување преку селекција, оценување и користење на информациите. Библиотеките сè повеќе го препознаваат интернетот како нова комуникациска алатка којашто дава бескрајни можности во системот на воспитување и образување на младите генерации. Новите информатички и комуникациски технологии отвораат бројни можности за комуницирање на библиотеката со јавноста. Користењето современи медиуми за комуникација на библиотеката ѝ овозможуваат да биде препознатлива во државата и опкружувањето, т.е. да изгради сопствен оригинален идентитет. Во овој контекст, од библиотекарите се очекува да развијат вештини насочени кон промовирање на библиотеката како институција, а за остварување на тие цели пред сè треба да бидат добро остручени, образовани и спремни да се справат со предизвиците на модерното време. Употреба на компјутерски и телекомуникациски технологии вклучувајќи и соработка со медиумите и користењето различни алатки за комуникација, како што се блогови, веб-страници, интернет-форуми, катчиња за разговори, листи на е-пошта, социјални мрежи, употребата на нови форми на комуникација со јавноста итн. се само дел од палетата на комуникациски можности коишто на библиотеките им стојат на располагање за остварување на својата мисија. Формирањето библиотечна комуникација во современите медиуми им овозможува на корисниците да бидат рамноправни учесници во комуникацијата со библиотеката, со што се градат демократски односи врз основа на почит. Со користење информатички и комуникациски технологии, библиотеките овозможуваат пристап до поголем број електронски ресурси и услуги и на овој начин библиотеките стануваат посредници помеѓу информациите и технологијата. Во овој контекст, неопходно е да се каже дека информативната писменост на библиотекарите е основа за постигнување успешна комуникација во средина исполнета со информатички технологии. Затоа може да се каже дека информациската писменост е предуслов за продуктивност во работата на библиотеките и тоа им овозможува да се справат со менувањето на животната средина. Информациската писменост е способноста на библиотекарите во пребарувањето и прибирањето ефикасни информации, изборот и проценката на информациите, леснотијата во користењето на современите медиуми, свеста за проблемот на сигурноста и кредибилитетот на информациите, но исто така и на ефикасноста на пренесувањето информации за корисниците на библиотеката.

### **Комуникацијата важен сегмент во менаџирањето со библиотеките**

Комуникацијата е процес на споделување на информации и може да се каже дека без него не постои управување. Таа претставува витален дел од сите функции на управувањето – планирање, организирање, грижа за човечките ресурси, управување и контрола. Недоволната комуникација, прекумерното вмрежување, глобализацијата, развојот на високо софистицирана технологија, интернетот и турбулентната средина донесуваат добро и лошо управување. Ова го покажува количеството и квалитетот на целиот процес. Современиот менаџер, како раководен орган на библиотеката, насочува, координира, развива соработка, овозможува тимска работа, партнерство со вработените, а сè со цел да се постигне успех и прогрес во работењето, што на крајот придонесува за задоволни корисници. Постигнувањето и резултатот ја покажуваат ефикасноста и комплетноста на менаџментот. Во секоја организација, значи и во библиотеките, постои одредена организациска пирамида којашто се

состои од три главни нивоа: управување со првото ниво, управување со средното ниво и управување со највисокото ниво. Комуникацијата се одразува преку пренос на информации од испраќачот до примателот и е неопходна за внатрешно функционирање, бидејќи ги интегрира управувачките функции. Комуникациските вештини се една од основните вештини на менаџерот во која било гранка од стопанството и нестопанството. Што се однесува до библиотекарството како една од најважните културни гранки, комуникацијата претставува контакт на директорите, раководителите со вработените, корисниците, добавувачите (библиотечни и административни), менаџерите од другите институции од областа на културата, потенцијалните спонзори, пошироката заедница итн. Од друга страна, внатрешната раководна комуникација е колекција на разни комуникациски процеси. Различни пречки и прекини може да доведат до намалена комуникација и во повеќето случаи совршената комуникација е неостварлива. Прекумерното вмрежување има двојно значење, на пр. технолошките мрежи и вмрежувањето на луѓето сигурно влијаат врз комуникацијата во процесот на управување. Само преку системот за управување со човечките ресурси може да се контролира и да се обликува процесот на комуникација. Добрите техники во организациското однесување и менаџирање со библиотеките се добитна комбинација за успешност во работењето, а во корелација со одличните комуникациски вештини се предуслов повеќе за прогрес во библиотекарството.

#### Користена литература:

1. <[www.knjiznicari.hr/.../index.php?...Komunikacija i komunikacijsk..](http://www.knjiznicari.hr/.../index.php?...Komunikacija%20i%20komunikacijsk..)>
2. <https://zir.nsk.hr/islandora/object/ffri:1080/preview>
3. Barbarić, A. 2009. „Knjižničarske kompetencije“. *Cjeloživotno učenje knjižničara, ishodi učenja i fleksibilnost*. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu.
4. Petar, S. 2001. *Osnove uspješne komunikacije*. Zagreb: Euro hoper.
5. Rijavec, M., Miljković, D. 2002. *Neverbalna komunikacija*. Zagreb: Vern.

#### Abstract

In order to supply the users with their products and services it is very important for the libraries and the librarians to be acquainted with the needs of their members as well as to adjust their work to users' expectations. Nowadays, the need of quality service in the libraries is more and more emphasized, and in that context, it is necessary to compare members' expectations to products and services offered by the libraries. In addition, it must be emphasized that the quality of the services in libraries implies a good everyday communication with their users referring to library holdings, giving information to users in the domain of their interest, their participation in different projects connected with library products and services. Generally speaking, communication is a process of emission, transmission and receiving messages, information or signals, and in our case, it is a co-relation librarian-user and vice versa user-librarian.

**Key words:** users' needs, communication, library holdings, projects, products, services, emission, information, signals.

## Библиотеките се „ин“

м-р Наташа Василевска-Трајчевска,

виш библиотекар

ЛУБ „Благој Јанков Мучето“ –

Струмица

### Апстракт

Библиотеките се вбројуваат меѓу најважните „столбови на цивилизацијата“, но за жал модерното време и сè поголемата експанзија на интернетот и модерната технологија почна да ги турка библиотеките во забрав. Заради опстојување, и кај нас мораа да се направат промени, не само во начинот на работењето, туку и во ентериерот и екстериерот на самата библиотека со што барем малку би ги приближиле нашите до европските и светските библиотеки и би нашле нови модели на актуализација. Во овој процес до некаде и се успева и во последните години се враќа интересот на читачката публика, но сè уште сме далеку од она што значи модерна библиотека која нуди многу повеќе од само позајмување книга.

**Клучни зборови:** модерни библиотеки, модерна технологија, модели на актуализација.

### За настанувањето на библиотеките и нивниот развој

Зборот библиотека е збор со грчко потекло и претставува сложен израз кој го сочинуваат зборовите библион – што значи книга и тхеке – што значи ковчег, преграда, орман, или во буквален превод „орман за книги“, односно во слободен превод „склад за книги“. Всушност, под овој збор се подразбира „...средена збирка книги, списанија и друга аналогна граѓа наменета за употреба, а потоа просторија или зграда во која е сместена таа збирка“ (ELZ 1966: 383).

Библиотеките, во поширока смисла на зборот, постојат речиси толку долго колку што се стари и пишаните споменици. Најстарите библиотеки се настанати на вавилонско-асирското културно подрачје. При археолошки истражувања вршени во 1850 година, откриени се остатоци од библиотеки: сумерски во Нипур (најстарите делови потекнуваат од 3000 г. пр. н. е.), Лагаш (пронајдениот материјал е главно од 2200 г. пр. н. е.) и др.; амориканско-кананејски во Угарит и Сирија (настанати главно околу 2000 до 1500 г. пр. н. е.) итн. Сите овие збирки се состоеле од голем број глинени плочи (и валјаци), испишани со клинесто писмо. Тие збирки истовремено имале карактер на библиотека и архива, бидејќи покрај научни и литературни дела содржеле и голем број државни документи. Бидејќи науката била ограничена на свештениците и на повисоките чиновници, и библиотеките им служеле само ним, а не и на широките народни маси. Пошироко значење библиотеките добиваат дури кај Грците. Во периодот на распутот на грчката наука (5 до 4 век пр. н. Е.) голем број видни учени луѓе и книжевници имале свои приватни библиотеки.

Во хеленскиот период најголеми биле Александриската (основана во 3 век пр. н. е.) и Пергамската библиотека (основана во 3 или 2 век пр. н. Е.). Во Рим првите библиотеки се донесени како воен плен од Грција и од Истокот во 2 и 1 век пр. н. е. Како резултат на сè поголемото влијание на грчката култура во Рим во I век пр. н. е., настануваат и првите јавни библиотеки. Кон крајот на стариот век во склоп на некои цркви настануваат првите христијански библиотеки, а во раниот среден век и првите манастирски библиотеки.

Во доцниот среден век се јавува и световниот сталеж како носител на културата. Во универзитетските колективи и универзитети се создаваат значителни збирки на книги, а во 14 век се формираат првите универзитетски библиотеки. Во библиотеката во Сорбона во Париз кон крајот на 13 век веќе имала околу 1000 томови, а и некои колективи во Оксфорд кон крајот на 13 век имале веќе свои библиотеки. Во 14 век се основаат библиотеки на универзитетите во Кембриџ, Мадрид, Прага, Виена и др. Најпрво помалите збирки се чувале во ормани, а подоцна во посебни простории.

Периодот на хуманизмот носи нов расцвет на библиотеките на Западот. Се јавува општа смисла за собирање ракописи, особено за класифицирање на текстовите, а заживува и сознанието за потребата од јавни библиотеки. Во периодот на барокот се менува и надворешниот изглед на библиотеките.

Во 19 век се создава посебен библиотекарски сталеж, библиотекарски друштва и школи, се основаат библиотекарски списанија. Индустријализацијата, јакнењето на работничката класа и демократскиот живот во 19 век доведува до создавање на народните библиотеки наменети за широките народни маси. 20 век, пак, по двете светски војни, претставува период на непрекинат развој на полето библиотекарството, негова организација и воведување на модерните технички помагала.

### **Библиотеките на 21. век**

Овој осврт на историјата на развојот на библиотеките сам по себе ни укажува на тоа како се менувале библиотеките со текот на времето и како се менувало нивното значење во животот на луѓето во одредени епохи. Дваесет и првиот век во кој ние живееме е век на максимален и брз развој на техниката и технологијата и самиот по себе наметна нови моменти во сите сфери на живеење. Оваа ера на форсирање на писменоста и описменувањето даде нови можности во животот на сите луѓе. На писменоста се гледа како на можност „да се користат пишани информации со цел успешно да се функционира во општеството, да се постигнат одредени лични цели на единката, како и да се развива сопственото знаење и потенцијал“ (ИЕС, 2007: 2). Писменоста, од аспект на денешното општество засновано на знаење, треба да ги оспособи луѓето позитивно да одговараат на можностите и предизвиците коишто им ги нуди овој динамичен и менлив свет во кој живееме. „Способноста за наоѓање и користење на информациите во одредена средина е многу битна за писмениот човек“ (Ризова, 2015: 27). Сето ова го воведува прашањето за улогата на библиотеките во современиот свет. Како дел од писменоста и описменувањето на младината, библиотеките секако имаат голема улога. Новите можности коишто тие ги нудат се од голема важност не само за образовниот процес, туку и за надградување и дооформување на животните знаења и искуства. Трансформацијата на библиотеките од минатото до денес е повеќе од очигледна. Библиотеките во голем дел воведоа употреба на ИКТ (информациски и комуникациски технологии), со воведувањето на електронските апарати го изменија својот изглед, но следејќи ги европските и светските трендови промени настанаа не само во ентериерот, туку и во екстериерот на библиотеките, а сè со цел да се привлече вниманието на читачката публика. Следствено на модерните текови на живеење, библиотеките прераснуваат од места каде што се чуваат книги, во места каде што се пристапува до информации. Тој пристап и проток на информации е главната причина којашто ги става библиотеките повторно на едно водечко место во општеството и им ја враќа важноста во животот на модерниот човек, односно ги актуализира. Но, повеќе од очигледно е дека модерниот човек на 21. век не го задоволува само пристапот до најновите изданија, не го задоволува само користењето на

новата технологија (бидејќи таа е веќе достапна во речиси секој дом), пристапот до интернет-мрежите и сл., туку се бара катче каде ќе се пронајде себеси, ќе се почувствува покрај сè и релаксирано во „светот на книгите“. Затоа, за да се актуализираат библиотеките тие мора да ги следат стандардите коишто се практикуваат во европските и светските библиотеки каде што самата атмосфера е и дополнителна причина за привлекување на читателот.

### **Како да направиме библиотеките да бидат „ин“?**

Освен вложувањата во нови ИКТ, вложувањата во едукацијата на вработените, поголемата набавка на актуелни изданија на книги и списанија, библиотеките ќе мора да се насочат кон вложувања во измена на своите простори коишто дополнително ќе привлечат нови читатели. Колку и да звучи чудно и неприфатливо, ваквите вложувања секако ќе дадат плод, бидејќи напливот на новото време налага промена на стандардите на работење и во библиотеките.



Сл. 1. Градската библиотека во Бајројт, Северна Баварија





Сл. 2. Градската библиотека во Струмица

Навистина, би рекле дека најважно е она што се нуди во библиотеката, но се воодушевуваме на изгледот на европските библиотеки и тоа не без причина. Пространоста, осветлениот простор, ненатрупаноста со книжен материјал дава чувство на пријатност и опуштеност, што е особено важно за еден читател и корисник повторно да посака да се врати во овој простор.



Сл.3. Ентериер на ЛУБ „Благој Јанков Мучето“ Струмица и ентериер во градската библиотека во Бајројт, Германија



Сл. 4. Кафетерија на покривот на библиотеката во Бајројт, Германија

Сè повеќе се користи изразот ова е „ин“ или ова е модерно и е во центарот на интерес. Зошто и библиотеките да не бидат „ин“ и да не бидат во тек со новото време? Ако во некои кафетерии се користи дел од просторот за минибiblioteки, тогаш зошто да не се воведат кафетерија во склоп на модерната библиотека, каде што читателот со филцан кафе ќе може да ужива додека ја чита својата омилена книга или списание? Не мора сè да се одвива во затворена читална кога не секогаш е потребно тоа.

Очигледно, потребни се промени во секој поглед за да се задржи актуелноста на библиотеките, за да се привлече вниманието на читателот, за да се задржи неговото внимание и неговото присуство во просториите на библиотеката колку што се може подолго. Сето ова отвора нови хоризонти и на работата и на финансирањето на модерните библиотеки. Промената на основната дејност на библиотеките не значи и прекин на нејзиното функционирање како библиотека, туку значи чекор напред кон осовременување и влегување во новите текови на живеење, а воедно и наоѓање начини за дополнителни средства за самофинансирање. Едноставно за да се задржи чекорот со новото време, потребно е надолжување и проширување на видокругот и дополнување на дејноста на библиотеката, со што ќе се зголеми интересот на читателот, посетителот.

#### Користена литература:

1. ELZ: *Enciklopedija leksikografskog zavoda*. tom 1. 1966. Zagreb: 383.
2. IES: *Institute for educational sciences, National Assessment of Adult Literacy: Literacy in everyday life*. 2007. Washington D.C.: National Center for Educational Statistics. 2.
3. Ризова, Е. 2015. *Возрасните и писменоста: учебник*. Скопје: Филозофски факултет. 27.
4. <https://www.bayreuth.de/rathaus-buergerservice/bildung-wissen/stadtbibliothek/>

#### Abstract

Libraries are among the most important "pillars of civilization", but unfortunately modern times and the growing expansion of the Internet and modern technology have begun to push libraries into oblivion. Due to the existence in our country, we had to make changes, not only in the way of working, but also in the very appearance of the interior and exterior of the library itself, which would at least slightly bring us closer to the European and world libraries and find new models of actualization. In this process to some extent, and in recent years the interest of the reading

audience has returned, but we are still far from what a modern library means, which provides much more than a borrowing book.

**Key words:** modern libraries, modern technology, models of actualization.

## Комуникациски процеси во библиотеката

(стручен труд)

Силвана Јакимова, виш библиотекар

ЈУ Градска библиотека „Браќа Миладиновци“ – Скопје

### Апстракт

Комуникацијата како процес претставува размена на информации коишто се вршат меѓу различни субјекти. Комуникацијата како социјална активност се изведува на различни начини во секојдневниот живот, свесно или несвесно. Таа претставува пренесување информации по пат на вербални и невербални канали и е од огромна важност, бидејќи неуспешноста во воспоставувањето на комуникацијата може да доведе до неефикасности во работењето и во постигнувањето на целите коишто сме си ги поставиле. Историски гледано може да се дојде до заклучок дека библиотеките од почетоците на своето постоење се важно комуникациско средиште. Освен што служеле за пренесување и чување информации со кои се унапредува современото општество, тие се и средишта за чување на човековите достигнувања и темел за развој на општеството.

### Комуникацијата во библиотеката

Работата на секоја библиотека се темели на добра комуникација и комуникациските вештини на библиотекарите се од особена важност и значење. Под поимот комуникациски вештини подразбираме пишана и усна комуникација, способност за слушање и поставување прашања, давање точни упатства, насоки, одговори итн. Комуникациските вештини исто така подразбираат и професионално однесување на вработените, способност за работа во голема и мала група, разбирање на сложеноста на меѓучовечките односи и воопшто на човековото однесување. За успешна комуникација во библиотеките, библиотекарите треба да ги почитуваат стандардите коишто подразбираат пристојност и да поседуваат висок степен на познавања на психолошки и педагошки вештини. Библиотечната администрација не може добро да функционира без добра комуникација. Библиотеката како институција за квалитетно услужување на своите корисници треба да изнаоѓа начини за квалитетна комуникација со која ќе ги следи новите трендови на спроведување и нејзино остварување. Комуникацијата библиотекар – корисник и обратно корисник – библиотекар е од особена важност за успешно функционирање на библиотеката, којашто како процес е кохезивна сила во спроведувањето на зацртаните задачи. Комуникацијата е важен сегмент и во успешното менаџирање на соодветните органи во сите културни и општествени институции, а посебно во библиотеките. Притоа од особена важност се соодветните релации со највисоките органи, т.е. Министерството за култура и пошироките општествено-политички организации, граѓанскиот сектор, разни владини и невладини организации, меѓународни организации и движења посебно од областа на културата.

### Видови на комуникација во библиотеките

Библиотечната комуникација неопходно е да се одвива во два правци: интерна комуникација којашто се врши меѓу вработените во библиотеката и екстерна помеѓу библиотекарот и корисникот.

*Интерна комуникација* ги вклучува сите вработени од сите организациски оддели и е од особено значење за целокупната работа во библиотеката. Правилната интерна комуникација овозможува сите важни информации да допрат до сите вработени, а со тоа сите навремено и точно ќе бидат информирани за развојните активности кон кои цели институцијата. За ова е потребно во библиотеката да се одржуваат редовни состаноци на кои ќе се разговара за библиотечните планови и начинот за нивно спроведување. Состаноците да се одржуваат во присуство на координаторите и раководителите на одделите, кои потоа за одлуките од состанокот ќе ги информираат останатите библиотекарски членови од библиотечната институција.

*Екстерната комуникација* или комуникацијата помеѓу библиотекарот и корисникот е од особена важност за библиотеката. Корисникот кој ја посетува библиотеката во потрага по информација очекува помош од соодветно упатен библиотекар. Тогаш имаме квалитетно остварена комуникација, бидејќи добро информиран библиотекар е од огромна помош и поседува методи со кои го испитува корисникот што му е потребно и му го обезбедува неопходниот материјал за работа. Одделението за зајмување книжен фонд е местото каде што доаѓа до значајни комуникации меѓу библиотекарот и корисникот. Работата во библиотеките може да се дефинира како системско планирање, анализа и контрола на внимателно подготвени програми за давање услуги за да се постигнат посакуваните односи со посебните групи на корисници и задоволување на нивните потреби за информации. За да бидат исполнети очекувањата и барањата на корисниците, библиотекарот е неопходно да знае да изврши идентификација на корисникот, причината за неговото доаѓање во библиотеката, кои се неговите интереси за читање, нивото на образование итн. Исто така, библиотекарот е неопходно да ги утврди потребите на корисникот и да подготви листа на приоритети на неговите барања. Библиотеката, за да може да им обезбедува квалитетни услуги на своите корисници, потребно е континуирано да работи на откривање на содржините коишто ги очекуваат корисниците. Многу битен момент е библиотекарите да бидат срдечни, човечни, да зрачат со непосредност и разбирање за барањата што ги имаат корисниците. Во изучувањето на комуникацијата библиотекар – корисник од особено значење е каков ефект ќе има информацијата којашто му ја дава библиотекарот за одредена публикација на корисникот и потребно е да се проучи степенот на тоа влијание со цел корисникот да се определи за таа публикација. Ефектот од информацијата којашто ја дава библиотекарот зависи пред сè од квалитетот и начинот како е дадена и дали е постигнат посакуваниот ефект. Значајна компонента во овој вид екстерна комуникација е брзото услужување на корисниците. Корисникот кој е задоволен од услугите коишто ги добива во библиотеката ќе ја препорача и на друг потенцијален корисник, а тоа ќе влијае врз добриот имиџ на библиотеката.

### **Медиумска покриеност**

За добра комуникација со корисниците библиотеката треба да користи и разни медиуми преку кои ќе ги пласира информациите за своите активности и книжниот фонд со кој располага. За таа цел треба да се користат дневните медиуми, радио и ТВ, интернет-презентации, каталози и проспекти итн., како мошне битен фактор во остварување на планираните активности. Преку континуираното и секојдневно известување преку медиумите за активностите на библиотеката, корисниците ќе бидат навремено известени за подобрувањето на квалитетот којшто се нуди во нивната библиотека. Сите овие активности целат кон тоа да се привлечат нови потенцијални корисници кои ќе ја препознаат сериозноста и спремноста на библиотеката и библиотекарите за давање соодветна услуга, помош и потребна информација.

### Важноста на комуникацијата во библиотеките

Успешното функционирање во библиотеките е условено со успешна комуникација во нив. Без успешна комуникација од врвот до дното на административната хиерархија, од директорот преку раководителите и останатиот персонал, не може да има успех во библиотечното работење. Библиотеката треба да има однапред поставени организациски цели коишто ќе бидат олеснети со правилна комуникација меѓу вработените. Библиотеките во кои распределбата на работата по одделенија е добро организирана, постоењето и на добра и ефективна комуникација е од клучна важност, бидејќи новите публикации поминуваат речиси низ сите оддели пред да стигнат до соодветната полица, а прекинот во комуникацијата може многу да го отежни и да го забави тој процес.

Добрата комуникација ни дава добар правец и се користи како водич во библиотечното работење. За добро снаоѓање на корисниците во библиотеката потребно е библиотечно сигнирање, поставување насоки на движење на влезовите во библиотеките коишто ќе ги водат корисниците и ќе им овозможуваат полесно снаоѓање низ библиотеката. Правилната и добра комуникација меѓу библиотекарите и корисниците може многу да им помогне на корисниците, особено на оние кои се нови во библиотеката, така што ги информира и ги едуцира за книжниот фонд, правилата и прописите и процедурата за зајмување книги. Добивањето, т.е. навременото давање точни и прецизни информации се од големо значење за корисниците на библиотечните услуги, затоа не случајно современите библиотеки од класични чувари на книгите се трансформираа во непресушен извор на информации од разни области.

Добрата и ефикасна комуникација е камен-темелник во работењето на библиотеките и нејзината цел е корисниците да можат добро да ги искористат библиотечните услуги, библиотекарите добро да ги познаваат и да ги спроведуваат своите обврски и одговорности, правилно и навремено да ги извршуваат, а раководните органи прецизно и точно да ги препознаваат и да ги откриваат проблемите во работењето и да ја понудат неопходната помош. Со тоа ќе се оневозможи неуспех во размената на информациите меѓу корисниците и библиотекарите и ќе имаме пораст на ефикасноста од работењето на библиотекарите, а придобивката од сето тоа ќе биде поголема за библиотечните корисници.

### Користена литература:

- Katanović, A. 2015. „Knjižnice u digitalnom okruženju“. Rijeka: Filozofski fakultet. 42.
- Брофи, П. 2005. *Библиотека у двадесет првом веку: нове услуге за информационо доба*. Београд: Клио. 105. [https://mk.wikipedia.org/Комуникација.\(09.05.2018\)](https://mk.wikipedia.org/Комуникација.(09.05.2018))
- Никодијевић, Д. 2007. „Маркетинг у култури и медијима“. Београд: Мегатренд универзитет, 66.
- Стевановић, Г. Улога маркетинга у установама непрофитног типа.
- Гласник Народне библиотеке Србије, 1/2004, 90.
- Рендић А. 2017. „Управљање комуникацијама у библиотеци“. *Библиотекарство Српске*, 6. 46.

### Abstract

Communication as a process represents an exchange of information between different individuals. Communication as a social activity has been accomplished in everyday life, consciously or unconsciously. It carries information via verbal and non-verbal channels and its importance is enormous because if the communication is unsuccessful it can bring inefficiency in the process of working and achieving the objectives that we have set. Chronologically speaking it

can be concluded that libraries from the very beginning have been considered as important communication centers. They have been used for carrying and preserving information important for improving modern society as well as they represent centers for preserving human achievements and they are foundation for progress of the society.

## **Корисникот и библиотеката – значењето на односите меѓу библиотеката/библиотекарот и корисникот за давање добра услуга**

НУ-УБ „Гоце Делчев“ – Штип  
Соња Манева – библиотекар

### **Апстракт**

Професијата библиотекар е специфичен вид занимање, работа за која многу малку се знае во поглед на вештините, способностите и знаењата коишто се применуваат при работењето, па така многумина сметаат дека библиотекарската работа е монотона и еднолична. Библиотекарот во денешно време не треба да биде личност која ќе седи зад пултот и неговата работа ќе се сведува само на издавање книги, туку напротив, библиотекарите треба да обрнат внимание на измена на своите традиционални услуги во услуги што ќе овозможат достапност во користењето на сите извори на информации. Тоа значи дека треба да биде информатички описменет, подготвен да им препорача литература и да им ја даде потребната информација на корисниците.

Значи, со развојот и промените во општеството, се менува и функцијата на библиотекарите, а библиотеката сè повеќе прераснува во информативен и мултимедијален центар. Со тоа, работата и на библиотекарот станува многу комплексна и динамична и бара и менаџерски способности.

**Клучни зборови:** менаџмент, библиотекар, библиотеки, корисници, услуги комуникациски вештини

### **Вовед**

Библиотечната дејност низ богатата вековна традиција на своето постоење, отсекогаш била во функција на човекот, но се менувала во согласност со промените во општеството, притоа приспособувајќи се кон барањата на своите корисници. Промените во општеството ја наметнувале потребата од промена и во библиотеките, а со тоа се наметнува и потребата од промена во начинот на нивното работење и воведување иновативни услуги коишто одат во прилог на нејзините корисници.

Со усогласување на работата во библиотеката со современите позитивни промени во општеството успешно можат да се развиваат и да се задоволуваат потребите на корисниците на библиотеките на сите подрачја (воспитно, културните и информативните). Библиотеките треба да го унапредуваат своето работење и да се трансформираат во мултифункционални, граѓански, информативни центри коишто, покрај традиционалните ќе понудат и цела палета нови услуги. Вака конципираните библиотеки и библиотекарите треба да придонесат за подобрување на пристапот на граѓаните до посакуваната информација преку различните медиуми, а со тоа и на подобрување на нивните едукативни можности и на нивниот културен и социјален живот.



### Улогата на модерните концепти за давање добра услуга во библиотеката

Модерните концепти за давање добра услуга се потпираат врз градењето персонални врски со корисниците, и тоа помеѓу давателот на услуга – библиотеката, од една страна, којшто користи вештини за градење персонални врски со другата страна – корисникот на услугата (читателот), сè со цел и двете страни да стекнат некоја вредност. Таа вредност за давателот на услугата е доброто работење на библиотеката како институција, додека, пак, корисникот ја остварува вредноста со добивањето на одредената услуга. Бидејќи давањето услуга бара персонален контакт, било да е директно лице в лице, или телефонски разговор, се наметнува потребата од разбирање на процесот на комуникација, како еден од важните елементи во градењето на тие односи со читателите.

Давањето услуги не е еднократен чин, туку комплексен процес којшто опфаќа повеќе фази:

- **Внимание** – прво и најважно е да се добие вниманието на потенцијалниот корисник на услугите, бидејќи ако не го привлечеме неговото внимание тешко и дека ќе го убедиме во нешто. Затоа е потребно да не се трошат непотребни зборови, туку веднаш да се придобие неговото внимание.
- **Интерес и информација** – кога веќе сме го добиле неговото внимание, треба да го задржите со тоа што ќе го заинтересирате. Притоа многу е важно покажувањето дека вие сте заинтересирани за нив.
- **Желба** – откако сме ги заинтересирале со она што сме им го кажале, потребно е да создадеме желба кај нив. Тие сфаќаат дека имаат одредена потреба, но тоа не е желба или мотивација којашто води кон наредната фаза и затоа таа треба да се поттикнува на различни начини како на пр.: д
  - а им се покаже дека книгата којашто ја посакуваат нема да биде на располагање уште долго време; д
  - а им се покаже дека на другите им се допаднала и дека многумина ја позајмувале; д
  - а им се изнесе на сликовит начин вредноста што ја има книгата.
- **Акција и согласност** – ова е фаза кога корисникот пристапува кон задоволување на сопствената желба, а со тоа се согласуваат со нашите предлози.

Мошне значаен момент за добри услуги во една модерна библиотека од отворен тип е знаењето на одговорите на следниве прашања:

- Кои се нашите корисници?
- Каков е нивниот профил?
- Што, всушност, бараат корисниците?
- Што очекуваат од нашата библиотека во однос на квалитетот, услугите и производите?
- Кои се барањата на различните корисници?
- Како би требало библиотеката да одговори на овие потреби?

Делувањето на библиотеката во правец на разрешување на овие прашања секако е мошне значајно и воедно пат кон успешно работење во интерес пред сè на своите корисници. Мошне значајна улога во остварувањето на сето тоа и во градењето добра услуга има добрата комуникација. Комуникацијата е всушност размена на информации (давање и примање), на факти, на мислења, ставови и чувства. Поаѓајќи од суштината на комуникацијата, може да се каже дека голем број проблеми настануваат како резултат на недоволната комуникација меѓу луѓето.

За остварување добра вербална комуникација помеѓу библиотекарот и корисникот на услугите потребно е меѓусебно разбирање на пораките упатени помеѓу библиотекарот и

корисникот и секако библиотекарот треба да преземе делумна контрола врз текот на комуникацијата.

Мошне значаен елемент во комуникацијата е и визуелниот, односно изгледот и исто е толку важен колку што е и знаењето и искуството.

Друг значен момент во добрата комуникација е начинот на говор, бидејќи зборовите самите по себе немаат никакво значење затоа што нивните значења ги дефинираат луѓето. Затоа при комуникацијата на библиотекарот со корисниците е потребно да се обрати внимание на: тонот и јачината на гласот, брзината на зборувањето, изборот на зборови, дали зборувате доволно гласно, дали викате, дали тонот на гласот е лут, нестрплив, монотон, брзината на зборувањето, употребата на соодветни зборови, да се зборува кратко и јасно.

За добра и успешна комуникација помеѓу библиотекарот и корисникот своја улога има и невербалната комуникација, односно јазикот на телото којшто е и најстариот јазик на светот. Честопати се појавуваат разлики помеѓу зборовите коишто ги кажуваме и нивните физички акции. Токму затоа при комуникацијата со корисниците, библиотекарот како давател на услуги треба да обрне внимание и да користи и невербален начин на однесување, сè со цел да се изгради добра меѓучовечка комуникација, а тоа е:

- **Контактот со очите** којшто помага при регулирањето на текот на комуникацијата и го отвора текот на комуникацијата. Очите пренесуваат интерес, загриженост, топлина и кредибилитет.
- **Изразот на лицето**, а посебно насмевката кај библиотекарот, како давател на услуги, е моќно средство со кое се пренесува радост, пријателство, топлина. Ако често сте насмеани, корисниците на услуги ќе ве гледаат како човек кој е лесно да го сакаат, пријателски настроен, топол и лесен за пристап.
- **Гестовите** се исто така битни во невербалната комуникација со корисниците бидејќи не сте здодевни и вкочанети во текот на зборувањето, го задржувате вниманието на слушателот, конверзацијата е поинтересна и овозможува поголемо разбирање.
- **Ставот и ориентацијата на телото** исто така упатуваат голем број пораки додека разговарате со корисникот. Стоењето исправено и наведнувањето напред укажува дека до вас можат лесно да пристапат, дека прифаќате комуникација и дека сте пријателски настроени. Комуникацијата лице в лице овозможува близина со корисникот, додека зборувањето со полусвртен грб, гледањето во подот или во таванот укажуваат на незаинтересираност.
- **Блискоста** како културна норма диктира удобна дистанца со соговорникот и внимавање на сигналите на неудобност коишто ја нарушуваат границата на просторот како што се: нишање, клацкање на ногата, поттропнување со ногата или, пак, длабок поглед.
- **Вокалот** со неговите елементи тон, висина, ритам, глас и варијации сигнализира еден вид невербална комуникација. Затоа за успешна комуникација потребно е да се научи како да ги менувате овие елементи во вашиот глас, бидејќи ако зборувате со монотон глас ќе ве сметаат за здодевни.

#### **Односот библиотека – корисник**

Во законот за библиотеки на Р. Македонија во член 3 стои:

„Библиотеката е непрофитна установа од областа на културата, која во согласност со стручните начела одржува библиотечни фондови, извори на информации и обезбедува пристап и користење на истите, обезбедува услуги на меѓубиблиотечно позајмување, како и

услуги на странски извори на информација.“

Според Законот за библиотеците, во член 32 стои дека: „корисниците на библиотеците имаат право на основните библиотечни услуги за користење на библиотечните фондови, користење на информации за фондот и упатства за користење на извори на информации“.

Поаѓајќи од овие законски определби, односот библиотека – корисник или, пак, обратно, но притоа давајќи му првенство на корисникот, ја разоткрива и ја определува задачата на библиотеката. Такво лоцирање на значењето на библиотеката постои уште од нејзините зачетоци, односно како услов за нивно појавување беше појавата на писмото и записите, како и луѓе корисници коишто ќе ги користат тие писмени документи како извор на информации. Со текот на времето таа се видоизменува, така што денес таа е веќе електронска или виртуелна библиотека, сепак библиотека којашто организира информации и материјали за користење, има и корисници, а тој корисникот е специфичен, неповторлив, различен и се јавува како **индивидуален** или **колективен (установа, организација, здружение и сл.)** и со единствени (посебни) информациски, образовни, психолошки и општествени потреби.

Поаѓајќи од потребите на корисникот кој е основна цел на библиотеката, како основен производ и понуда на секоја библиотека е **информацијата**. Затоа со право може да се каже дека сето умевање на библиотеците е организирање добра, богата, актуелна информација којашто ги задоволува потребите на корисникот. Како добра информација се смета не само публикацијата којашто е пронајдена и дадена на користење, туку и кога ја нема, и самата информација во која друга библиотека би можел да ја најде и доколку е можно преку меѓубиблотечна размена да му се обезбеди. Токму затоа како основни показатели за успешноста на една библиотека се задоволни корисници, постојаното зголемување на нивниот број, но и зголемување на бројот на позитиви и задоволни одговори. Исто така мошне важно за корисниците и нивно пристапување во библиотеката се добро претставените услуги, односно информации за видовите и за содржината на услугите. Денес тоа се прави на најразлични начини и во различни медиуми, било да е во писмена форма или електронски. За потсетување би спомнала некои од палетата на услуги на библиотеците:

- Користење (позајмување) книги,
- Користење списанија во читалниците,
- Користење читалници,
- Користење публикации по меѓубиблотечно позајмување,
- Фотокопии на статии согласно со авторските права, Мрежни пребарувања на базата на податоци и заеднички или централни каталози,
- Истражување по библиографии, Интернет-пребарување и комуникации,
- Добивање друг вид информации коишто ја засегаат локалната заедница.

Токму поради тоа, заради придобивање нови корисници е потребно постојано осовременување на вкупното работење на библиотеката и постојана примена на можностите од најновите достигнувања во информациската технологија. Во услови на користење на придобивките на информациската технологија, задоволувањето на барањата на корисниците на библиотеците сè повеќе ќе се фокусира на упатување информација, а сè поретко на користење на нивниот библиотечен фонд или на физичко користење на книгата, односно доаѓа време кога сè повеќе ќе се користат електронски публикации, дигитализирани текстови на книги, статии, ракописи и др. Затоа за понатамошно придобивање и задржување на еден корисник на библиотеката е многу важен првиот впечаток, односно првиот успешен обид за добивање на потребната публикација или друг вид информација, што треба и понатаму да се

надградува и да се потврдува.

Токму затоа информациската служба на секоја библиотека треба да работи на добивање задоволни корисници, а библиотеката постојано треба да посветува големо внимание и труд на овој вид дејност со тоа што со такви работни задачи ќе задолжува библиотекарите кои ја познаваат технологијата на библиотечното работење и особено ги познаваат правилата и системите за тематско, содржинско пребарување, притоа не запоставувајќи го и формалното пребарување. Овие библиотекарите не треба да го запоставуваат и да го доведуваат во прашање нивниот образовно-стручен капацитет и треба да носат исклучителна дарба и посветеност за работа со корисниците сè со цел да можат на најдобар начин да одговорат на барањата на корисникот, поточно во добивањето на бараната информација од негова страна.

Поаѓајќи од улогата на посредници помеѓу барањата на корисниците и фондовите на библиотеките, библиотекарите кои даваат информации треба да ги образуваат корисниците како да ги користат информациите на библиотеката посебно во случаи кога корисникот ќе посака самиот да пребарува низ информативните инструменти на библиотеката (каталози, библиографии, база на податоци) и самиот да дојде до бараните одговори. Тоа најдобро се постигнува преку нивно:

- **насочување**, при што корисникот се оспособува за користење на авторските и тематските каталози, за наоѓање на референтните публикации или збирки, за извршување на постапките на позајмување или користење на различните видови публикации и сл. и

- **поучување**, односно оспособување на корисниците за користење на информациските извори за определени потреби или одредени области и тоа се прави многу поосмислено и поорганизирано и библиотеките разликуваат приод и содржини за додипломско и постдипломско ниво.

Вклучувањето на корисниците на библиотеките во некои нивни активности или органи е мошне значајно за нејзиното функционирање и градењето на имиџ на демократска институција и го покажува вистинскиот однос и почит на библиотеката кон нејзините корисници.

### **Заклучок:**

Врз основа на сето изнесено само за крај може да заклучиме дека успешна библиотека треба да биде цел и предизвик како за секој менаџер, така и за сите вработени, но во исто време и дилема како да се постигне сето тоа, како треба да изгледа развојната стратегија и на што конкретно треба да се фокусира вниманието како на управувачкиот, така и на професионалниот капацитет сè со единствена цел – како најдобро да се одговори на барањата на корисниците.

Корисниците треба да бидат основна мерка за нејзиното делување и филозофија на менаџирање на нејзините активности. Улогата на библиотекарот е да покаже и да докаже дека неговата библиотека е посветена на потребите на нејзините корисници.

Користена литература:

Дапчевик, М и др. 2005. *Вештини на комуницирање*. Скопје.

Рождественски, Ј.В. 2006. *Принципите на современата реторика*. Скопје: Македонска реч.

Марковиќ, М. 1984. *Условите за ефективна комуникација*. Скопје: Култура.

Веинрајт, Г.Р. 2010. *Говорот на телото: практичен прирачник*. Скопје: Силсон.

Карацовска, Н. 2011. *Менаџмент во библиотеките*. Битола: Г.Б. Борка Талевски.

- Тоновски, Ѓ. 1999. *Светот на комуникација (општествени аспекти)*. Охрид.
- Груевски, Т. 2011. *Култура на говорот*. Скопје: Студиорум.
- Велиќ Стефановска, В. [и др.]. *Тим, комуникација, конфликти, кампањи : прирачник за интерактивна работа*. Скопје: МИА.
- Зендел, А.Ш. 2017. *Говорот на телото*. Скопје: Европски институт за менаџмент и дипломатија, <[http://www.kultura.gov.mk/documents/Zakon\\_za\\_bibliotekite.pdf](http://www.kultura.gov.mk/documents/Zakon_za_bibliotekite.pdf)>  
[www.academia.edu](http://www.academia.edu)  
<https://mk.wikipedia.org>  
PDF]процеснакомуникација -cid.mk/new/wp-content/  
[PDF]Лидерскивештинивотимската работа-Едукативенцентар...  
[educentar.mk/programi/komunikacii.pdf](http://educentar.mk/programi/komunikacii.pdf) –

### **Abstract**

Librarian is a distinctive type of occupation, a job that it isn't very familiar about it's skills, abilities and knowledge that are used while working so many people think that being librarian is boring and monotone. The librarian today shouldn't be a person that will seat behind the desk and his job will deduce to a books promotion but on the other hand the librarians should pay attention on change and modification on their traditional services in services that will provide availability on all the information sources. That means that he/she has to be computer literate and ready to suggest literature and to provide the required information to the customers.

With the development and the changes in the society, the librarians' function is getting changed and the library itself grows up in informative and multimedia centre. With all of that, the librarian's job becomes very complex and dynamic and the manager's skills.

Key words: management, librarian, libraries, customers, service, communications skills

## Библиотеките и предизвиците на дигиталната доба

**Васка Кирова**, библиотекар  
ЛУ Библиотека „Благој Јанков -  
Мучето“ – Струмица  
Е-пошта: [iris\\_mkd@yahoo.com](mailto:iris_mkd@yahoo.com)

### Апстракт

Целта на трудот е да ги прикаже предизвиците на дигиталната доба, достапноста и карактеристиките на дигитализацијата во библиотеките, предностите, но и недостатоците. Благодарение на достапноста на дигиталните книги и останатите материјали што на луѓето порано не им биле достапни, доаѓа до модерен развој на дигиталната човечка наука, што е една од тековните теми и ориентација на библиотеките низ светот.

**Клучни зборови:** предизвици, библиотеки, дигитализација, предности, недостатоци

Има нешто во позајмувањето книга. Одиш кон библиотеката со трепет насловот што го сакаш да е слободен. Влегуваш во просторијата исполнета со полици и тишина. Тој мал храм на знаење и мудри луѓе те опоменува колку уште можеш да сознаеш, колку луѓе во нивното трагање по одговорите ги напишале сите книги. Британската писателка Кејтлин Моран вели: „Библиотеките се катедрали на умот, болници на душата, тематски паркови на имагинацијата“. Се чини дека библиотеките се стремат да останат верни на овој идеал.

Денес библиотеките можат да растат заедно со технологијата и да ѝ помогнат на јавноста да се едуцира на начин како никогаш порано. Тие и понатаму се, како што ги нарекува УНЕСКО, „порти кон знаењето што се на дофат“. Од година во година се зголемува бројот на корисници на библиотеката, а насловите како што се: „Седумте сестри“, „Ќерки на судбината“, „Генијални лаги“ и други книги, речиси не можат да се најдат на полиците во струмичката библиотека, бидејќи постојано некој ги чита. Струмица ѝ е верна на книгата. Луѓето сакаат да читаат и домашна литература, приказни што се однесуваат на нас самите, бидејќи авторите говорат за овие простори, менталитетот, работите што се случувале и се случуваат тука. Се чита белетристика, поезија и проза, но читателите велат дека сè зависи од моментот, расположението, па и годишното време. Тие сакаат книги што се оптимистични и коишто создаваат позитивни мисли. Младите растат додека со Поаро ги решаваат заплетканите случаи на убиства во Англија и во возот „Ориент Експрес“, плачат со љубовните приказни на многуте писателки во текот на нивната тинејџерска фаза. Многумина сакаат да читаат и книги според кои се снимени филмови. „Играта на троновите“ и понатаму е популарна, а Хари Потер го читаат, но послабо од порано. Тешко е да се каже која е најчитана книга, бидејќи секоја книга го пронаоѓа патот до својот читател. Доаѓаат и читатели од другите општини во Струмичкиот Регион. Овде сите генерации ја сакаат книгата, со тоа што книжевниот вкус им е различен. Постарите главно читаат историски, геополитички и книги од домашни писатели. Оние од средната доба ја сакаат класичната литература, потоа романите на Тереза Ревај, Тара Хајланд, Розалинд Лејкер и Ејлин Гоуц, а земаат и она што им е корисно, како што се стручни книги за одгледување пчели. Помладите жени и девојките главно ги читаат скандинавските и американските трилери, но и делата на Сузан Елизабет Филипс, Џули Џејмс, Лорин Лејн и сличната популарна литература, додека

учениците со задолжителната лектира, читаат што им паѓа под рака. Библиотеките денес се соочуваат со голема одлука. Дали напредуваат заедно со модерната дигитална област, или ќе останат исти и ќе се држат до она што го направиле во минатото?! Тие треба да функционираат во рамнотежа со принципите на отворениот пристап на знаењето и на информациите. Дигитализираниот материјал од колекцијата на библиотеките претставува јавно национално богатство. Со дигитализација на книгите се овозможува пристап до изданијата што одамна ги нема ниту во книжарниците, ниту на библиотечните рафтови. Благодарение на достапноста на дигиталните книги и останатите материјали што на луѓето порано не им биле достапни, доаѓа до модерен развој на дигиталната човечка наука. Како заеднички мотив за дигитализација се наведува и заштитата. Дигитализацијата е трансфер на содржини во дигитален формат, снимање, складирање и обработка на содржини користејќи дигитални камери, скенери и компјутери. Дигиталниот материјал не е оштетен со неговата употреба, односно квалитетот не исчезнува и не се намалува со текот на времето. Но, во споредба со хартијата, велат дека дигиталните формати имаат пократок животен век и не се „читливи за очи“. Најголем проблем е дигиталната заштита, бидејќи, барем засега, дигитализацијата не мора да значи заштита. Исто така е многу скапо, а најголема е цената на работната сила. Дигитализацијата не е само техничка работа, туку многу сложена постапка што бара внимателно планирање и донесување важни одлуки. Критиките најмногу се однесуваат на стручните недостатоци на електронската верзија на текстовите. Добиените изданија често не се најсовремени, бидејќи таквите изданија се заштитени со авторски права. Авторското право е сложен и важен елемент што строго го ограничува изборот на материјали за дигитализација. УНЕСКО јасно ја нагласува главната улога на библиотеките, коишто ги опишува како локални и врвни центри што им овозможуваат на сите возрасни групи да ги најдат потребните материјали. Можеби најпознат начин да се создаде дигитална содржина во библиотеките е дигитализацијата само на делови од библиотечниот фонд, што ќе биде во прилог на постоечкиот материјал во хартиен формат. Така ќе привлече и ќе задржи многу корисници коишто би сакале да ја користат библиотечната материја. Библиотеките во светот веќе ја препознаа нивната можност во раните 1990-ти за вклучување во активности поврзани со креирање дигитални извори на информации, нивната организација во форма на дигитални збирки и нивен развој, што е сложена задача. Библиотеката бара висок степен на организација, знаење, простор, достапност на потребните финансиски средства, опрема и луѓе потребни за успешно спроведување на таа активност. Дигиталната содржина нема физички ограничувања, па корисникот не мора физички да оди во библиотеката, нема работно време и е можен истовремен пристап од повеќе корисници во секое време од денот или ноќта. Одржувањето е поевтино, само процесот на дигитализација е скап. Покрај предностите, дигитализацијата на книги има свои недостатоци. Можни се измени на содржината на текстот на оној којшто ги транскрибира, приспособување на граматиката на модерниот стандард, а можна е презастапеност на делата на некои писатели, додека останатите да се многу малку застапени или воопшто да ги нема. Било да се купени, подарени, позајмени или електронски, книгите се за читање и уживање. Се прашуваме како на електронските книги ќе им ги прелистуваме страниците, како ќе им ставаме обележувачи, како ќе им пресуваме цвет како во хербариум. Книгата никогаш нема да изумре како предмет, таа секогаш ќе пронајде некого којшто ќе сака да ја држи в рака и да ја чита. Убавината на држењето на книгата во рацете не може да ја замени ниеден медиум, бидејќи книгата ја преточува својата душа во душата на читателот.

**Abstract**

The aim of the paper is to present the challenges of digital age, availability and characteristics of digitization

in libraries, advantages, but and shortcomings. Thanks to the availability of digital books and other materials that were not previously available to people, there is a modern development of digital human science,

which is one of the current hot topics and a orientation of libraries across the world.

**Keywords:** challenges, libraries, digitization, advantages, disadvantages



**Одржан 19. Републички натпревар Млади библиотекари**

На 16.11.2018 година се одржа 19. Републички натпревар „Млади библиотекари“ во Домот на културата „Илинден“ во градот-домаќин Демир Хисар. На натпреварот учествуваа и се натпреваруваа 21 учесници од основните училишта на Република Македонија. Петчлената комисија во состав: Мариче Боздоганова, претседател, Соња Велјановска, член, Билјана Ациовска-Пранцарова – член, Златко Бошевски, член и Драгана Коцева, член и претставник од присутните ментори на учесниците ги прегледаа тестовите и утврдија дека на прво место, од вкупно 120 поени е Борче Исакови од ОУ „Христо Узунов“ – Охрид со освоени 119 поени, на второ место е Трајче Манчевски од ООУ од „Никола Вапцаров“ – Струмица со освоени 117 поени, и третото место го освои Сања Георгиева од ООУ „Никола Карев“ од Радовиш со освоени 116 поени. Честитки за наградените и за сите учесници на овој натпревар. Голема благодарност до учениците, нивните ментори и колегите билбиотекари, а посебна благодарност му упатуваме на овогодинашниот домаќин за приемот и пригодниот ручек.



За одржаниот натпревар Млади библиотекари имаше и објава во списанието *Наш свет* од месец декември.

## СРЕДБИ ПОД ЈАВОРИТЕ

Минатиот месец во Струмица се одржаа 17. „Средби под јаворите - Видоје Подгорец“, манифестација во чест на ликот и делото на еден од најпознатите и најплодни писатели за деца во македонската книжевност. Во рамките на манифестацијата се одржаа книжевни разговори под мотото „Творештвото на Видоје Подгорец - патоказ за современата литература за деца“, на кои учествуваа: Киро Донева, Горјан Петрески, Ксенија М. Трајчева и Сузана Мицева. Се одржаа и две креативни работилници меѓу учениците и писателите во Центарот за култура „Антон

Панов“ и во Колешино, родното место на Видоје Подгорец.

Годинава беше распишан и литературен конкурс „Денови на Подгорец“ преку списанијата *Другарче*, *Развигор* и *Наш свет*, на слободна тема за учениците на кој пристигнаа 600 творби од повеќе од 120 училишта од државата. Организатор на манифестацијата е здружението на граѓани „Средби под јаворите - Видоје Подгорец“, заедно со „Просветно дело“. Настанот е поддржан од општините Струмица и Ново Село, а училиштата-домаќини се „Видоје Подгорец“ од Струмица и истоименото училиште од с. Колешино.



Во третата категорија (од VI до IX одделение) наградите ги добија: првата ја доби Илија Амбарков, VIII одд., ОУ „Кирил и Методиј“, Велес, втората - Јана Костовска, IX одд. ООУ „Јоаким Крчовски“, Скопје, а трета е Сара Донева, VII одд., ООУ „Борис Трајковски“, с. Моноспитово. Секој од наградените ученици доби комплет книги и ликовни материјали од издавачката куќа „Просветно дело“

## ВИДОЈЕ ПОДГОРЕЦ

Во ова мало село  
многу убавина се збрала.  
Вистинска идилична слика,  
мајката природа му дала,  
Живописни полиња и гори,  
А јаворите исплеле сенки,  
Есента фрлила магија  
Врз лисјата суви и тенки.

А водата бучи силно  
Од планината кога паѓа,  
Убава мисла на секојго  
Во главата му се раѓа.

И во оваа куќа трошна,  
Во која убост и милина се збрала,  
Сила да твори  
На нашиот поет му дала.

Илија Амбарков, VIII-а одд.,  
ООУ „Св. Кирил и Методиј“,  
Велес

## МЛАДИ БИБЛИОТЕКАРИ

На 19. Републички натпревар „Млади библиотекари“, што неодамна се одржа во Домот на културата „Илинден“ во Демир Хисар, учествуваа и се натпреваруваа 21 учесник од основните училишта на Македонија. Првото место го освои Борче Исакоси од ОУ „Христо Узунов“ во Охрид. Второто место го освои Трајче Манчевски од

ООУ „Никола Вапцаров“ во Струмица, а третото, Сања Георгиева од ООУ „Никола Карев“ во Радовиш.

Награди додели и „Просветно дело“ во вид на вредни енциклопедии, УСБ стикови, МПТЗ плеери и дипломи за освоените места.



На победниците вредни награди им додели и „Просветно дело“, а на сите учесници им додели благодарници

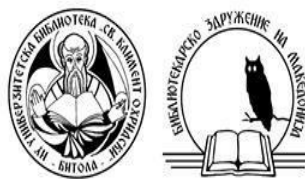
Честитки до добитникот на признанието!

Годинешниот добитник на признанието „Библиотека на годината“ за 2018 година е Училишната библиотека на ОУ „Св. Кирил и Методиј“ од Битола. Врачувањето на истата беше на ден 7. 12. 2018 година, на свеченоста по повод патрониот празник на Националната и универзитетска библиотека „Св. Климент Охридски“ - Скопје.



На 31.10.2018 година, во НУ НУБ „Св. Климент Охридски“ - Скопје, БЗМ одржа работилница по повод „Месецот на книгата“. Наши гости беа дечињата од Здружението за заштита на правата на детето - Дневен центар за деца на улица - Шуто Оризари и дечињата од ПОУ „Иднина“ - Скопје. Прекрасни 60 минути поминати со нив...со надеж за идни средби!





НУ - Универзитетска библиотека  
„Св. Климент Охридски“ – Битола  
и  
Библиотекарско здружение на  
Македонија

Ве покануваат на

## ПРОМОЦИЈА

на книгата

**„БИБЛИТЕКАРСТВО“**  
прирачник за „Млади библиотекари“

### **Автори**

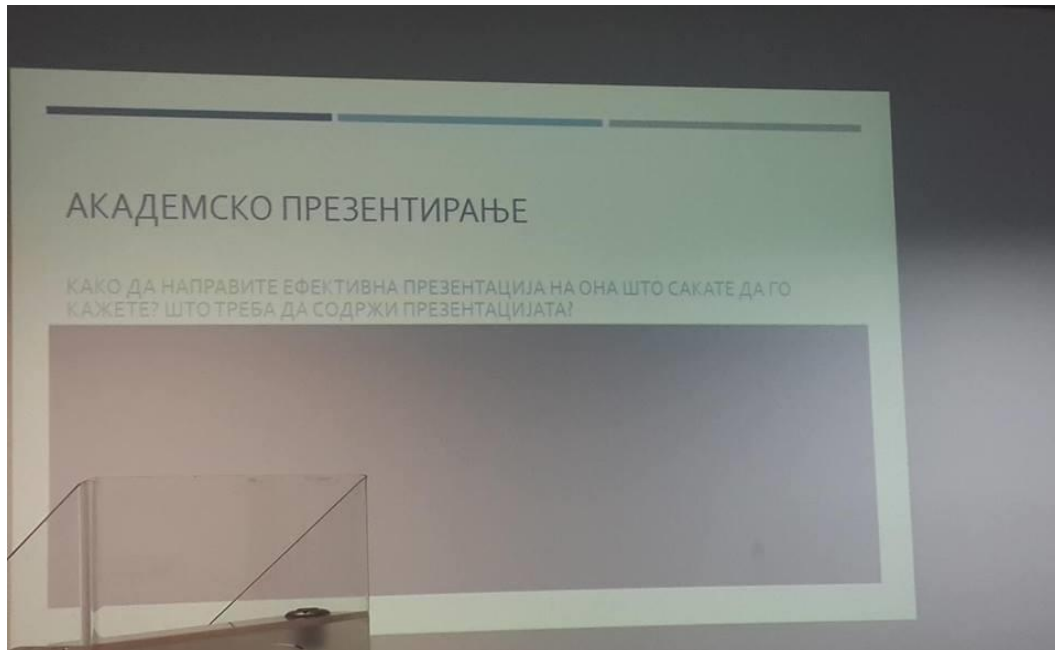
Благој Н. Николов  
Гордана Пешевска  
м-р Дијана Кирова

### **Промотор**

Богомир Наумоски, библиотекар советник

**30.10.2018 (вторник) во 12 часот**  
НУУБ „Св. Климент Охридски“ – Битола  
(Сала за промоции)

На 25.9.2018 година со почеток од 12.00 часот во просториите на ЦКС во НУ НУБ „Св. Климент Охридски“ - Скопје, се одржа предавањето на тема „Академско презентирање – како да направите ефективна презентација на она што сакате да го кажете? Што треба да содржи презентацијата?“. Предавањето во одржа вон.проф.д-р Александар Иванов од Факултетот за безбедност – Скопје, а модератор беше д-р Марина Мијаковска од НУ НУБ „Св. Климент Охридски“ - Скопје.



*Списанието „Библиотекарство“ волумен 35 (2018) бр. 1-2 е самостојно издадено.  
Голема благодарност за поддршката од страна на Горјана Михајловска-Лапон за  
компјутерската обработка, до Драган Кумев за изработка на корицата и до Бисера  
Павлеска-Георгиевска за направената лектура.*