

Best practice или *Како се то ради у Америци*

Мирјана Брковић
Универзитет у Новом Саду
Централна библиотека
mbrkovic@uns.ac.rs

Stokić Simončić, Gordana. *Best Practice u 22 priče: komunikacija, kultura organizacije, odnosi biblioteka s javnošću*. Pančevo: Gradska biblioteka; Istočno Sarajevo: Matična biblioteka, 2009.



*„Само образован и обавешћен народ може да води своју државу.“
Џејмс Медисон, четврти председник Америке*

Сваки искусан читалац зна да неке књиге читамо да бисмо у њима уживали, из њих понешто научили, друге читамо да бисмо нешто ново сазнали и научили, а много мање у њима уживали, и треће из којих само учимо, али у њима нема оних елемената који у нашој унутрашњости изазивају задовољство, какве су најчешће стручне и научне књиге које и не претендују да пруже ужитак у читању. Пред многим библиотекарима и другим читаоцима наша се однедавно књига Гордане Стокић Симончић, која повезује многе важне елементе које стручно библиотечко штиво треба да садржи, али и много више од тога. Али, да кренемо од самог почетка.

Прво са чим се сусрећемо кад књигу узимамо у руке је њен наслов. И овде је ауторка „преступила“ од уобичајене праксе да стручне књиге носе недвосмислен наслов на изворном језику, осим у одређеним случајевима када је обавезно коришћење страног језика. Две речи у наслову *Best Practice* позајмљене су из енглеског језика, али су толико фреквентне и у српском, да се стиче утисак да свако може лако да их препозна и разуме. Проблем, међутим, настаје кад човек покуша да преведе и разуме написано, јер прва реч означава оно што је најбоље, а друга реч има неколико сродних значења. Најближи превод у српском језику је, опет, страна реч – пракса, али постоји још неколико могућих превода, јер *practice* значи још и обичај, вршење позива (заната, струке), те би се наслов могао превести као *Најбоље вршење позива* или *Најбољи примери из професије*. Ауторка је превела наслов свог истраживања као *Најбоља пракса у библиотечкој делатности*, што би био и најпрецизнији превод. Да не би било недоумица, ауторка књиге у поднаслову обележава зоне кроз које ће се кретати у књизи, а то су: комуникација, култура организације и односи библиотека с јавношћу. Све три делатности су у библиотекама у свету, па и у Србији, одувек познате, само су у новије време добиле та звучна, стручна имена.

Из садржаја нам постаје јасније у које пределе ће нас ауторка повести са собом, а из предговора сазнајемо да је ова књига настала као резултат шестомесечног боравка ауторке Г. Стокић Симончић у Сједињеним Америчким Државама, где је боравила као Фулбрајтов стипендиста, и њене жеље да добре пословне обичаје и праксу из америчких

библиотека не само упореди са српским библиотекама и њиховом праксом, већ и да пружи могућност библиотекарима у Србији да из ових искустава која им се нуде извуку поуку и покушају да нешто од описаног примене и у својој средини и на свом радном месту. Ауторка истиче да њена публикација: „представља покушај да се, у мери у којој је то могуће, пружи целовита слика о једном специфичном аспекту америчког библиотекаштва, али и да њене поруке превазиђу оквире библиотекарске професије, искораче према пријатељима и поштоваоцима библиотека, као и према онима који то могу постати“ (стр. 9). Истичемо ово становиште ауторке, јер ћемо се о том покушају да се захвати шира слика, да се буде и јасан и убедљив, али и занимљив и привлачан сваком читаоцу, осведочити на свакој страници ове књиге.

Истраживање америчког библиотекаштва које је ауторка књиге *Best Practice* спровела односило се на два библиотечка центра, а то су Школа за информационе и библиотечке науке Универзитета Северне Каролине у Чепел Хилу (са неким од представника ове институције библиотечка јавност имала је прилику да се упозна и у нашој средини током конгреса библиотекара претходних година) и Конгресна библиотека у Вашингтону (библиотека која по много чему представља лидера у библиотечко-информационој делатности). Налазећи се у средишту или на врелу информација о струци, ауторка Г. Стокић Симончић определила се да од запослених сазна што више о различитим питањима, или како сама каже: „предмет мога интересовања били су организациона структура институција у којима сам боравила, образовни профил и мотивација запослених, организација посла и систематизација радних места, те методе и модалитети односа са јавношћу, схваћени у широком спектру од комуникације међу запосленима и комуникације са корисницима, преко обавештавања и убеђивања до фандрејзинга“¹ (стр. 10). И заиста, одговори на сва ова питања добијени су „из прве руке“, на основу живог разговора и интервјуа које је Г. Стокић обавила на лицу места, али је касније и по повратку из Америке од многих саговорника добила одговоре у виду прича, односно малих есеја. Збир тих есеја, 22 укупно, представља суштину ове књиге.²

¹ Фандрејзинг (Fundraising) – прикупљање донација.

² Намерно сам одабрала реч есеј уместо интервју, јер он у теорији књижевности подразумева не само књижевни и научни, већ и филозофски приступ и обраду неког појма или појаве.

Постојали су одвајкада покушаји да се искуства, идеје и знања из једне средине на силу накалеме на корене настале у другој средини. Такви покушаји бивали су чешће неуспешни него успешни. У случају Гордане Стокић Симончић, међутим, не постоји та тенденција да се нешто наметне, канонизује, пропише као једино исправно. Напротив, као особа од интегритета, и наша ауторка је свесна да добар пример говори сам за себе и да из низа случајева и видова практичног организовања у америчком библиотекарству, читалац из потпуно другачије средине не мора нужно да прихвати одмах све промене на које одређена пракса наводи. Ова књига нуди одговоре на многа горућа питања која муче све видове српских библиотека, од најмањих, на пример, локалних и школских, до највећих – националних и академских. Како ћемо се ми сами, као читаоци, професионалци, љубитељи библиотекарства односити према овој теми, да ли ћемо туђу добру праксу занемарити и наставити „по свом“, да ли ћемо рећи да је то могуће у богатом свету, а у нашем осиромашеном неће никада и никако бити могуће, или ћемо рећи да желимо да учимо од бољих и да следимо амерички пример, који је очигледно уродио плодом у средини која је много више такмичарски настројена него што је наша, то опет зависи од нас самих и то ауторка препушта свакоме на вољу. Њен циљ био је да знања и искуства стечена кроз многобројне контакте са професионалцима из америчке средине кондензује, те да за своје читаоце издвоји најинтересантније, најпоучније и најпрактичније примере.

Оно што ће сваког пажљивог читаоца изненадити када урони у странице књиге, пре свега је низ детаља о САД, о градовима у којима је боравила ауторка, о библиотекама, њиховом историјату, организацији, о фондовима који се у њима чувају, о начинима услуживања корисника и много чему другом што омогућава правилно читање и разумевање прича америчких библиотекара, које ће уследити након ових основних увода. Таквих увода има два, јер су два места на којима се истраживање обавило, а насловљени су као „Поглед на Вашингтон“ и „На јужној страни раја“. С обзиром на то да је ауторка обавила огроман посао који је уродио плодом – између осталог и у виду ове књиге, али и у виду успостављања мостова између америчких колега са библиотекарама из Србије – опет не можемо да пренебрегнемо та два увода и да не проговоримо више о њима јер и они одступају, на неки начин, од основног задатка књиге. Како да нам не застане дах од лепоте док читамо реченице којих се не би постидео ниједан путописац: „Под прозоре зграде на Конектикат авенији у којој сам становала, рано ујутру долазила је срна; испрва сам мислила да је побегла из оближњег зоолошког врта, али је, заправо, она са својим младунцем слободно живела у густој шуми, *Rock Creek Park*, која је почињала одмах ту, непосредно иза првог реда зграда на авенији“ (стр. 15); „Широке улице које наткриљују и семафори и гране дрвећа, поплочани тротари, неограђене приземне и једносpratне куће, окућнице са пуно цвећа, цвркул птица, веверице које претрчавају стазе и паркинге, само чине очигледном ону стопљеност цивилизације и природе због које је место јединствено и оставља утисак непоновљиве лепоте“ (стр. 120) или „Високо дрвеће, сиво и голо у фебруару, мењало је боје са

доласком пролећа, а тај спектар зелених, жутих, црвених и смеђих тонова, био је извор мог сталног усхићења“ (стр. 120).

После увода следе разговори, приче, есеји кроз које просијава личност сваког од саговорника наше ауторке, његова професионална оријентација, животна филозофија, радна етика, међусобни односи, став према струци и питањима развоја библиотекарства. Многи текстови су визионарски, већина је обојена дозом хумора која је природна за амерички вид комуникације (на пример, Анцела Канон, специјалиста за бугарски језик у Конгресној библиотеци, говорећи о томе како се осећала када је постала специјалиста за овај језик, каже и ово: „Испрва сам била усхићена новим задужењем, али је моја следећа реакција била: „Ох, не. У шта сам се ово уплела!““, стр. 44), али оно што им је свима заједничко и што је важно небројено много пута истаћи док не постане усвојено од свих нас, то је истицање чињенице да је све што је урађено, урађено тимски, заједничким радом и напором.

Тако, на пример, Грант Харис, библиотекар за руски језик у Европском одељењу Конгресне библиотеке у Вашингтону, који ради тамо од 1983. године, каже да је имао среће што је још тад почео да ради у Европском одељењу: „Најпре због тога што су моје колеге углавном припадале генерацијама рођеним око 1920. године, те сам од њих много научио о традиционалним изворима информација“ (стр. 39); Смиљка Соретић, библиотекар из Дамбертон оукса, сећа се својих претходница и каже: „Мој сентиментални однос према посленицима културе и образовања, (...) навео ме да овај чланак посветим двома особама, библиотекаркама, Јелисавети Станојевић Аллен, некадашњем библиографу у Дамбертон оуксу, и Доњи Шимански, некадашњем директору Метрополитен музеја, које су биле мој узор и чије пријатељство ми је помогло да издржим све тешкоће живота у страни земљи“ (стр. 110); Хосе Мари Грифитс, декан Школе информатике и библиотечких наука (SILS) у Чепел Хилу, каже о свом тиму: „У оквиру мог тима се налазе одлични сарадници, људи који раде на истраживачким пројектима заједно са мном и административним особљем SILS-а“ (стр. 134); Евелин Данијел, једна од професорица библиотекарства која је протеклих година била гост у Србији, истиче: „Ми у Чепел Хилу пресрећни смо због невероватне снаге нашег младог наставног кадра и њихове енергије, њихових нових идеја и храбрости да их изнесу“ (стр. 147); итд.

Посебно бих истакла чињеницу да је свуда у књизи, без обзира о којем послу у библиотеци или о врсти библиотеке да је била реч, наведена адреса сајта на којој се може видети збирка дигиталних докумената која је поменута у есеју. То је једнообразно спроведено од првог до последњег текста, тако да књига чини не само зборник есеја, већ и библиографију званичних сајтова америчких библиотека са дигиталном грађом, њиховим документима, а тиме је сваком заинтересованом читаоцу пружена могућност да тим путем даље истражују и сами.

Следеће што желим да истакнем јесте изузетно коректан однос ауторке Г. Стокић Симончић према саговорницима. Уобичајено је да се на почетку текста нађе име аутора, често назив његове библиотеке или радног места,

понекад са адресом електронске поште, на крају књиге одувек је био обичај навести кратке биографије аутора, али топле речи упућене сабеседницима, домаћинима нашег Фулбрајтовог стипендисте, као и људима из Америчке амбасаде у Београду, чине ову књигу документом који је и у том смислу путоказ како и којим путем стићи на достојанствен и примерен начин до других средина, до великих и узорних библиотека, до људи који одједном добијају лик и име и као читаоци можемо да осетимо у сваком моменту жељу наше ауторке да отвори, не само за себе, већ за све нас овде, врата у тај далеки свет, који одједном постаје ни тако далек, ни тако туђ, јер тамо је низ људи који су већ једном пружили руку да нас упознају и да ми њих упознамо. И да није свих осталих квалитета ове књиге, и тај један био би напретек.

Даље, у књизи се може наћи одговор на низ, како сам на почетку рекла и у Србији, горућих питања из области библиотекарства, информационе културе, разлике између претраживања преко интернета и путем библиотечног каталога, преко кључних речи и предметних одредница у библиотеци, о питањима односа са јавношћу, немогуће их је све набројати, а не заборавити неко важно. На пример, управница Ненси Е. Гвин у тексту о Библиотеци Смитсоновог института истиче нешто што може одмах да се примени на сваку библиотеку која је део веће целине и у Србији: „Ако је библиотека део неке веће установе, као што је то случај са Библиотекама Смитсоновог института, промовисање библиотеке ван институције такође може да поправи слику о библиотеци која постоји унутар институције, и да покаже да библиотека заслужује подршку“ (стр. 91). Свим институцијама у Србији које чувају национално благо може као узор да послужи, на пример, текст о начину пословања библиотеке у Дамбертон оуксу, где се, између осталог, каже да радници имају картице са сликом које отварају врата просторија у које не улазе корисници, али истовремено постоји и велик број особља који прате на монитору сваки покрет како запослених, тако и корисника, а на излазу се све торбе претресу и не постоји изузетак од овог правила, те се не може изнети ништа, ни у ком случају (видети на стр. 101), или како би се српски рекло „Част свакоме, поверење никоме.“ Свакоме ко се бави архивирањем фотодокументације, било у библиотеци, кинотеци, галерији или у архиву, драгоценост може бити искуство које имају у Дамбертон оуксу из ове области (видети на стр. 106–108). Или, на пример, Ребека Б. Варга, библиотекар SILS-а у Чепел Хилу, наводи како се назив радног места веб-мастера мењао током времена – менаџер веб-операција, е-бизнис менаџер, менаџер веб-пројеката, технички администратор веба, инжењер веб-маркетинга, информациони архитекта, апликативни инжењер, веб-дизајнер, веб-програмер, инжењер оптимизације машина за претраживање, те поставља питање да ли ћемо се у будућности сви звати информционисти. Визија је битна и за оне који би тек требало да почну да се баве нашом струком, па је нешто више о томе могуће пронаћи у есеју Барбаре Б. Морган „Припрема радне снаге за академске библиотеке будућности“. Дотакнуто је и питање обуке корисника, објашњени су начини прикупљања донација, можемо да прочитамо како изгледа један дан у животу библиотекара,

а постоји и читаво поглавље о јавним, народним библиотекама са невероватном количином информација, веома систематично и прегледно приказаном.

Ауторка Г. Стокић Симончић нам је за крај колажа о америчком библиотекарству, оставила податке о буџету који годишње троше америчке библиотеке са низом упоредних података (о броју становника у регијама, о позајмљеним књигама, о улагању у библиотеке, итд.). Кад се прочитају вртоглаве цифре од 36.523.296 долара колико је износио буџет у Мекленбургу, те да је трошено 44,17 долара по глави становника у библиотекама, онда се може мало боље разумети ширина дијапазона у којем се крећу библиотеке у САД и истина коју смо цитирали на почетку овог рада – да само обавештен и образован народ може да води своју државу. Положај библиотека, стална тежња за смањењем буџета из којег се финансирају библиотеке, неподштавање библиотечке струке и библиотекара у Србији јасно говоре о томе како и колико као нација ценимо обавештеност и образовање. Књига Г. Стокић Симончић један је у низу покушаја да се и библиотекарима боље припреме за своје обавезе које им савремен начин живота и трка за информацијама намеће, али и опомена онима који воде државу и културно-образовну политику да се без довољног улагања у библиотеке, образовање и кадар у библиотекама, један народ доводи у опасан положај, јер не уме и не може да води своју државу.

Информативности књиге доприносе и списак литературе, списак електронских извора који су у тексту, као и прегледан индекс на крају.

Књига пред нама има још један квалитет који не могу да не споменем, јер је читава урађена као уметничко дело. Сlike које илуструју свако важно место на којем је ауторка боравила, низ фотографија библиотека, читаоница, кампуса, минијатура, детаља пажљиво одабраних да се приближи и визуелно оно о чему се говори, чине ову књигу штивом којом ће се многи враћати, које ће многи са уживањем отварати поподне или увече у часовима одмора, а не само у вреви свакодневних обавеза. Топлина са којом је књига написана, опремљена и пуштена у свет грејаће нас још дуго након што склопимо корице ове мале енциклопедије америчког библиотекарства када га прочитамо по први пут, а, сигурна сам, не и последњи.