

Драгана Милуновић

Београд, Народна библиотека Србије

УДК 024:159.947.5

РАД СА КОРИСНИКОМ КАО КРЕАТИВНИ ЧИН?

Појам креативности

У свом основном одређењу појам креације (лат. creatio) означава стварање, проналажење или произвођење уопште.¹⁾ Према Шевалсовом *Рјечнику симбола*, стварање „симболизира свршетак каоса уласком становитог облика, реда и хијерархије у свемир“. Чин стварања „енергија је која организира прве безобличне датости; стварање је учинак те енергије“.²⁾ То је схватање блиско теологији, које стварање дефинише као creatio ex nihilo, односно као апсолутну креацију. У употреби ближеј логици и науци, појам креативности подразумева „обогаћивање појмова новим садржајима и увиђање нових релација, или стварање нових појмова, релација и садржаја који пре тога нису постојали.“³⁾ Ти појмови и релације могу остати предмет мишљења и говора или бити отеловљени у различитим материјалним предметима или процесима.

Креативност са социјалног аспекта (објективног друштвеног значаја) представља решавање неког проблема по први пут, то јест проблема који до тада нису решени, она садржи историјски иновативно решење. Њени резултати су „велика дела изузетних људи“.⁴⁾

Инвенција (лат. inventio, у значењу проналажење) је појам који се често меша са појмом креација. Инвенција је појам са ужим значењем, који означава перцепцију до тада непознатог реда, новооткривених односа међу различитим појмовима или појавама.

По свом културном и историјском, односно друштвеном значају, постоје различити ступњеви стваралаштва, у зависности од тога да ли се ради о ства-

рању (обнављању или умножавању, односно репродуковању) нечег већ постојећег и већ виђеног, о његовој модификацији (преради, надоградњи или усавршавању) различитог степена или о произвођењу нечег у већој или мањој мери потпуно новог и до тада непознатог. Тако постоје ступњеви стварања, од чисто машинске, односно индустријске производње, преко производа занатства, до техничких и технолошких изума, уметничких дела и научних или филозофских теорија. При том, под стваралаштвом у субјективном смислу подразумевамо снагу у човеку која му помаже да остварује нове творевине.⁵⁾

Креативност је особина заједничка читавом људском роду: „За креативно мишљење способан је - у мањој или већој мјери - готово сваки човек нормалне интелигенције када се нађе пред новом, за њега непознатом ситуацијом у којој се не може послужити стеченим знањима, искуствима и вјештинама.“⁶⁾ У том свакодневнијем значењу, она је блиска продуктивности, интелигенцији и оригиналности.

За наступање креативности неопходни су, међутим, како одговарајући изазов (односно проблем), тако и одређени социјални (рачунајући и културне, техничке и технолошке) услови, док се за више облике њеног испољавања захтева и посебан лични таленат, а за највише - генијалност.

У овом раду под креативношћу подразумевамо ма коју оригиналну, нестандартну акцију или идеју библиотечког радника или сарадника, чија реализација заједно са другим факторима доприноси еволутивном развоју библиотечке делатности, бољој комуникацији библиотека са корисницима, а у крајњем резултату и ефикаснијем ширењу па и развоју опште културе. На врхунцима стваралаштва у библиотекарству - у филозофији и теорији библиотекарства - може бити речи и о потрази за још неоткривеним законитостима и новим смислом библиотечке делатности као целине.⁷⁾

Рад са корисником

У овом раду ми ћемо се посебно бавити аспектима креативности која се захтева у раду библиотекара са корисницима.

У библиотеци рад са корисником може бити индивидуалан (појединачни) или колективан (групи). Због значајних разлика у њиховој природи, методама, облицима и приступу кориснику потребно је посматрати их одвојено.

Групи (колективни) рад са корисником

Групи рад се огледа у реализовању културно-просветне улоге библиотеке, односно у популарисању књига и читања кроз организовање књижевних ве-

чери, сусрета писаца, трибина, промоција, дискусија о прочитаним књигама и сл. Није неопходно нарочито доказивати да обављање наведених послова захтева одређену инвенцију, односно креацију. Приређивање манифестација је процес у коме библиотекар у правом смислу речи има могућност креирања, односно постављања и остваривања властите замисли која је нова и још невиђена или бар садржи такве елементе. Нпр. изложба књига или других публикација може се поставити на безброј потпуно оригиналних начина, коришћењем необичних реквизита, посебним преуређивањем амбијента, ређањем публикација на симболичне начине и сл. Рекламирање и представљање јавности како укупног рада библиотеке, тако и посебних манифестација које библиотека организује је креативан чин, који претпоставља подједнако познавање психологије корисника, односно читалачке публике и масовне психологије и природе медија.

Када су у питању сусрети, дискусије и слично, креативност библиотекара треба да дође до изражаја превасходно при избору теме, која мора да буде таква да отвара нова поља, доводи у везу различите занимљиве области, нуди могућност истраживања, делује инспиративно на учеснике и публику, тако да по могућству дође до продубљивања или ширења полазне основе разговора. Важна је и улога избора одговарајућих саговорника који умеју да анимирају публику и да квалитетно представе одређену тему. Затим, библиотекар мора на себе узети улогу скретничара који помаже да комуникација тече, али и да је усмерава у правцу у коме треба да одговори захтеву теме, па и да повремено појашњава или продубљује дата тумачења и изнете ставове и даје властите коментаре. Најзад, он има и улогу лица које резимира и квалификује изнете ставове, које оцењује тренутак када је нека тема заокружена и исцрпљена, односно задовољавајуће обрађена, и који манифестацију доводи до кулминације и успешног краја.

Овде, дакле, библиотекар не ствара директно. Он посредно, из сенке, остварује идеју коју је замислио, повремено дискретно дајући и свој непосредни допринос настајању и уобличавању њеног садржаја и истовремено је креативно приближава јавности. Овај поступак може се донекле упоредити са уметношћу стварања колажа, која подразумева креирање властите замисли и њену реализацију коришћењем већ постојећих елемената које треба уклопити у нову целину, уз местимично благо досликавање везивних елемената.

Неке библиотеке у свету повремено организују нарочите шаливе штандове књига на сајмовима, као и изложбе-пародије, где инвенција библиотекара-организатора добија довољно простора за свој потпун и неспутан раст. Уз елемент опуштања и забаве, то је уједно прилика да се представе и испробају потпуно нове или до тада непроверене идеје о приступу књигама, читаоцима, као и библиотекарству и библиотекама уопште. Несконвенционални карактер ових манифестација оставља места духовитости библиотекара, коју психолози сматрају

посебно значајном за развој креативности, а неки чак и узором стваралачког чина уопште.⁸⁾

Проблем креативности у индивидуалном раду са корисником

Индивидуални рад са корисником подразумева однос библиотекара и корисника један према један. То је један од најкомплекснијих послова у библиотеци, јер подразумева систематско познавање фонда и референсне збирке, широко опште образовање, као и знања из практичне педагогије и психологије.

По дефиницији, индивидуални рад са корисником састоји се у пружању информација у вези са радом библиотеке и њеном организацијом, правима и обавезама корисника, фондом, расположивим уређајима, саветовањем корисника и његовим упућивањем на одређену литературу, односно на коришћење свих врста каталога. Он при том нужно укључује и размену мишљења, уз њихово повремено сучељавање и усаглашавање. Сам библиотекар, као посредник између корисника и фонда, као инструменте рада користи систем каталога, библиографске податке, слободан приступ фонду и сл. Као посредник, он има основни задатак да кориснику омогући максимално брзу и квалитетну информацију, али и стварање одређене директивности у мишљењу корисника која може бити веома драгоцен, понекад чак и од капиталне важности за његове тренутне културне или психолошке потребе. Притом је правилна процена корисника од стране библиотекара, како са психолошке, тако и са социјалне и културне стране од битног утицаја на квалитет успостављеног односа, а тиме и на коначни квалитет услуге.

Поставља се питање колико су изнети захтеви који се постављају у погледу креативности библиотекара у сагласности са основном функцијом библиотечке делатности, с обзиром на чињеницу да брзина и недостатак времена, како на страни корисника тако и на страни библиотекара, често захтевају стриктну рутину и тако искључују квалитет и потрагу за новим решењима. Има ли уопште места полемици о креативности у послу који се тиче издавања информација, где се превасходно цене брзина, доступност, потпуност и прецизност?

Библиотекар у раду са корисницима свакако није стваралац у пуном смислу речи, већ радије нека врста трагаоца, приређивача и представљача информација. Он је превасходно заступник реда који је, делимично и његовом заслугом, успостављен у информацијама којима библиотека располаже. Истовремено, он информације одабира, групише и презентује на одређен, смисаони начин. Тај задатак требало би да подразумева одређену меру инвентивности, нарочито уколико квалитет информације претпоставимо брзини њеног издавања, као и ако узмемо у обзир систематичност, прегледност, битност и сажетост одговора на конкретан упит корисника, који варирају, а који зависе у највећој мери од анга-

жованости и креативности библиотекара. Нарочито је важно да библиотекар кориснику предочи или чак и непосредно пружи одређене алтернативе, а некад је веома пожељно да корисника стави пред за њега неочекиване, али плодотворне дилеме.

Библиотекар треба да искористи инвенцију и помогне кориснику већ у погледу артикулације самог његовог упита, да му омогући да постави права питања и да јасно и разветно одреди своје захтеве за литературом, а по могућству да проникне и у циљ који корисник тежи да оствари коришћењем литературе, како би могао да се активно и смисаоно укључи у трагање за релевантним информацијама. Корисник се у том процесу може метафорично представити као лице које се запутило у непрегледну шуму да би у њој нешто пронашло, и коме прети опасност да у њој залута или да одустане необављеног посла, а библиотекар као водич који познаје све главне стазе, па и неке тајне пролазе који воде ка циљу, где лежи скривено благо често разасуто на много места.

Библиотекар, наравно, у највећој могућој мери може исказати своју креативност и бити важан саветник корисника у погледу оне грађе коју је сам прочитао и у областима које релативно добро познаје. За инвентивност у некој области је најважније поседовати мотивацију, а она се стиче пре свега њеним добрим упознавањем. То свакако подразумева вишегодишњи предани рад на изучавању широког поља литературе. Стога је веома важно да библиотекар много чита, и то на више начина, односно на различитим нивоима. Поред класичног темељног читања, библиотекар би требало да користи и тзв. дијагонално читање (*skimming*), да бар прелиста књиге и друге публикације за које нема времена, интересовања или довољно предзнања да их пажљивије изучи, али и да редовно прегледа предговоре, садржаје или сажетке новоприспеле грађе, независно од конкретних захтева корисника, ради своје информисаности. Такође је веома важно темељно познавање енциклопедијске и лексиконске литературе. Да би био креативан у свом послу, библиотекар поред поседовања одређеног талента мора и континуирано да улаже у себе.

Библиотекар у већини случајева не ствара директно, али трагајући за литературом и информацијама на одређену тему, он прави компилацију пронађених елемената, слаже их, упоређује, удаљава се местимично од основне области и истражује по пограничним у којима, како искуство показује, најчешће леже основи нових идеја неопходних сваком стваралаштву.

Дефиниција библиотекара као посредника између књиге и њеног корисника подразумева не само традиционално издавање публикације корисницима, већ све више управо трагање за њима, њихов одабир и пружање кориснику сумарног извештаја у којем се публикације појављују у већ прерађеном облику, у виду полупроизвода. Ова улога библиотекара, која је релативно нова и која је на-

рочито постала наглашена развојем информатичког друштва, пружа нове, веома јасне изазове креативности библиотекара.

Не улазећи подробније у актуелну тему о порасту броја информација и њихових носилаца, треба рећи да је модерно доба, радикално мењајући слику библиотеке, управо и довело до стварања библиотекара-информатора. Ова чињеница може се посматрати двојачко: како са становишта проширивања улоге библиотекара и отварања могућности за његов креативнији рад, тако и са становишта проблема отуђивања корисника од књиге, односно у ширем смислу речи од примарног носиоца информације, и задатка библиотекара да јаз тог отуђења премости или га бар смањи својим посредовањем и својом васпитном улогом. Посредовање између књиге и читаоца свакако представља и врло сложен проблем, јер секундарна информација која стиже до корисника већ у приличној мери губи од свог основног облика и уједно нужно почиње да пати од информатичког шума.

Креативност библиотекара у индивидуалном раду са корисником исказује се и кроз његов педагошки, односно психолошки аспект. Наиме, библиотекар је увек помало и едукатор својих корисника, било да се ради о образовању у смислу упућивања и оспособљавања за коришћење библиотечких услуга и алатки за претраживање и упознавања са библиотеком, њеним устројством и библиотечким правилима уопште, или о узредно стеченом знању које корисник стиче спонтано и несистематски док узима учешћа у консултацијама и претраживањима која за њега обавља библиотекар. И један и други случај могу бити континуирани процеси, толико интензивни колико често корисник посећује библиотеку. Интеракција између корисника и библиотекара, однос који успоставе и енергија коју размењују у овом тимском раду на проналажењу и одабиру адекватних информација, у великој мери доприносе рађању предуслова за спонтанији, ослобођенији и креативнији приступ раду библиотекара.

Креативност библиотекара у индивидуалном раду са клијентима у знатној мери зависи и од структуре корисника. Нпр. задатак библиотекара у дечијим библиотекама везан је за анимирање најмлађих корисника готово у истој мери колико и за издавање публикације или информације. Овде библиотекар уређује ентеријер, чита и прича приче, пева са децом, а у неким библиотекама води курсеве креативног писања или осмишљава различите кутке забаве уз лутке, лопте, коцке или бојанке, па тако заправо добија улогу споне између света играчака и света литературе у који децу уводи, поступно и на њима најблискији начин. У овако деликатном задатку библиотекар су неопходни знатна креативност и маштовитост као пропуснице у дечији свет.

У раду са хендикепираним корисницима инвентивност и креативност библиотекара од великог су значаја због посебне улоге коју библиотеке имају за

овакве кориснике. Наиме, библиотекар је често у улози лица које треба да објасни нове предмете и појмове из књига, а понакад и да помогне у терапијском процесу или процесу социјализације личности корисника. Ово често може бити велики проблем, нарочито када су у питању општењени слухом и говором, којима у великом проценту читање сваког дужег текста представља велики напор. За њих предани и посвећени библиотекарски проналазе, режу, лепе и уклапају различите слицице и тако састављају нарочите речнике са циљем изазивања нових асоцијација у њиховом мишљењу, а које у великој мери доприносе овладавању новим и проширивању значења старих појмова.

Међутим, дешава се да креативност и нове идеје рађају и негативне реакције, односно отпор, како међу библиотекари тако и међу читаоцима, и то најчешће у малим и крутим срединама које се тешко одричу преваге шаблона и стереотипа, као и некритичког, догматског мишљења.⁹⁾ Свакако треба имати на уму да све нове идеје, ма колико привлачно изгледале у почетку, не носе нужно са собом и клицу напретка. Свако одступање од традиције и добро проверених и уходаних поступака захтева оправдање, а оно није само ствар носиоца нових идеја у библиотеци, па ни његових колега и библиотечке струке као целине, већ и њених корисника који о томе дају коначну реч.

Библиографија

1. Вујаклија, Милан, Лексикон страних речи и израза, Просвета, Београд 1954.
2. Квашчев, Радивој, Психологија стваралаштва, ИЦС, Београд 1976.
3. Крстић, Драган, Психолошки речник, Вук Караџић, Београд 1988.
4. Матлина, Слава Григорјевна, Иновативно стваралаштво библиотекара у контексту социокултурне динамике. У: Библиографски вијесник, 31, бр. 1-2-3, Цетиње 2002.
5. Рјечник социологије и социјалне психологије, Informator, Zagreb 1977.
6. Филозофски рјечник, Matica hrvatska, Zagreb, 1984.
7. Chevalier, J., Gheerbrant, A., Рјечник simbola, Matica hrvatska, Zagreb 1983.

Напомене

- 1) Вујаклија, Милан. Лексикон страних речи и израза. Београд : Просвета, 1954.
- 2) Chevalier, J., Gheerbrant, A. Рјечник simbola. Zagreb : Matica hrvatska, 1983.
- 3) Крстић, Драган. Психолошки речник. Београд : Вук Караџић, 1988.
- 4) Према француском математичару Анри Поенкареу (Henry Poincaré), креативни процес се одвија у четири фазе и то:
 1. припреме (свесне тежње ка решењу проблема на начин који је од раније познат или тежње да се бар прикупе информације о проблему);
 2. инкубације (у којој се проблем решава „у позадини“ свести, односно несвесно);
 3. илуминације или инспирације (у којој се у магновењу сагледава решење);
 4. верификације (тј. проверавања решења које је постигнуто).

Као основне карактеристике стваралачког мишљења јављају се:

- а) оригиналност (која подразумева настајање нечега што до тада није постојало);
- б) флексибилност - савитљивост приступа (која се огледа у способности прилажења проблему на различите начине);
- ц) стваралачка фантазија (која означава прибегавање решавању проблема путем измишљања и фантазија);
- д) толеранција према неодређености, која се заснива на три компоненте:
 - истраживању нових путева решавања проблема,
 - толерантности према несагласности и недорађености,
 - толерантности према искуствима која нису у складу са постојећим истинама (као на пример парапсихологијом);
- е) отвореност и затвореност искуства; отвореност према искуству подразумева ослобађање од предрасуда, као и уобичајених просуђивања и шаблона тумачења. „Код особе која је отворена према искуству сваки стимулус се слободно смањује кроз нервни систем, без искривљавања неким процесом одбране личности“;
- ф) креативна генерализација је процес развијања нових елемената претходним уопштавањем информација које имају супротна значења;
- г) флуентност идеја је способност груписања идеја на нове начине и њиховог међусобног уклапања у нове структуре.

Квашчев, Радивој, Психологија стваралаштва, ИЦС, Београд 1976., стр. 13-24

- 5) *Filozofijski gječnik*. Zagreb : Matica hrvatska, 1984.
- 6) *Rječnik sociologije i socijalne psihologije*. Zagreb : Informator, 1977.
- 7) Матлина, Слава Григорјевна. Иновативно стваралаштво библиотекара у контексту социокултурне динамике. У: Библиографски вијесник, 31, бр. 1-2-3, Цетиње 2002., стр. 235
- 8) Исто, стр. 243
- 9) Исто, стр. 244

Резиме

Сакупљање, обрађивање, чување и давање на коришћење књига и друге библиотечке грађе, делатности које дефинишу библиотекарство, већ на први поглед упућују на ову дисциплину као чврсто утемељену на формалним принципима. Сваки од наведених послова у првом реду упућује на скуп прецизно утврђених радњи, чији је задатак да јединицу грађе адекватно организује и стави на располагање заинтересованима. Ипак, рад са корисником, индивидуални као и групни, издваја се као сегмент о чијој се креативности може расправљати. С обзиром на чињеницу да разноврсне потребе корисника увек износа пред библиотекара стављају нове задатке на које се не може увек одговорити једноставним издавањем књиге или давањем информације и да већина библиотекара са уживањем ради за своје кориснике, већина њих често властитом инвенцијом за своје клијенте чини више од онога што чини формалну основу њиховог посла.

Драгана Милуновић
Работа с пользователем как акт творчества

Резюме

Собирание, обработка, хранение и предоставление книг и другого библиотечного материала на пользование, деятельности определяющие библиотечное дело, уже с самого начала указывают на то, что это дисциплина твердо учреждена на формальных принципах. Каждое из приведенных занятий прежде всего указывает на совокупность точно определенных действий, заданием которых является подходящая организация единицы материала и предоставление на пользование интересующимся. Однако, работа с пользователем, индивидуальная и в группе, выделяется сегментом, о креативности которого можно поспорить. Имея в виду факт, что разнообразные потребности пользователей всегда сызнова ставят перед библиотекарем новые задания, на которые не всегда возможно ответить простым выдаванием книги или предоставлением информации, большинство библиотекарей часто выходит за рамки формальной основы их работы, благодаря увлечению и собственному творческому подходу в работе с пользователями.

Dragana Milunović
The Work with the User as Creative Act

Summary

Collecting, processing, preserving and giving to usage of books and other library materials, all those activities that define the librarianship, at the very first sight refer to this discipline as firmly fixed on formal principles. In the first place, each of those mentioned activities refer to a setup of precisely defined operations, with a task to organize adequately the unit of materials and to make it available to users. However, the work with the user, individual as well in group, differs as a segment which creativity can be discuss. Regarding the fact that various needs of the user always bring out new tasks in front of the librarian, and for some needs we cannot reply by simply renting the book or by giving information, and the fact that most of the librarians are working with pleasure for and with their users, we have to say that most of the librarians are doing much more for their users with their own inventivity within the formal base of their job.



3. Јован Јовановић Змај: скица за илустрацију песме *Кајин*, 1886.