

Programi i usluge narodnih knjižnica

Žilić, Marija

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:142:819085>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-05**



FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Preddiplomski studij informatologije

Marija Žilić

Programi i usluge narodnih knjižnica

Završni rad

Mentor: doc.dr.sc. Marija Erl Šafar

Sumentor: dr.sc. Tihana Lubina, poslijedoktorandica

Osijek, 2020.

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Odsjek za informacijske znanosti

Preddiplomski studij informatologije

Marija Žilić

Programi i usluge narodnih knjižnica

Završni rad

Društvene znanosti, informacijske i komunikacijske znanosti, knjižničarstvo

Mentor: doc.dr.sc. Marija Erl Šafar

Sumentor: dr.sc. Tihana Lubina, poslijedoktorandica

Osijek, 2020.

IZJAVA

Izjavljujem s punom materijalnom i moralnom odgovornošću da sam ovaj rad samostalno napravio te da u njemu nema kopiranih ili prepisanih dijelova teksta tuđih radova, a da nisu označeni kao citati s napisanim izvorom odakle su preneseni.

Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasan da Filozofski fakultet Osijek trajno pohrani i javno objavi ovaj moj rad u internetskoj bazi završnih i diplomskih radova knjižnice Filozofskog fakulteta Osijek, knjižnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

15.09.2020.
U Osijeku, datum

Marija Žibić 022225728
ime i prezime studenta, JMBAG

SAŽETAK

Rad govori o programima i uslugama u hrvatskim narodnim knjižnicama. U radu se analiziraju i uspoređuju odredbe koje su regulirane Zakonom o knjižnicama te odredbe koje su preporučene Standardima za narodne knjižnice Republike Hrvatske u kontekstu programa i usluga u narodnim knjižnicama. Naime, spomenuti Zakon i Standardi u tom kontekstu donose slične i općenite odredbe kao što su pružanje usluga pristupa građi, usluge posudbe, razduživanja, međuknjižnične posudbe i mnoge druge koje su dobro poznate i svojstvene knjižnicama. Osim toga, u kontekstu knjižničnih programa, Zakon i Standardi samo navode da je programe potrebno organizirati, što knjižničare potiče na kreativnost prilikom osmišljavanja raznih događaja. Hrvatske knjižnice osim pravnih dokumenata slijede IFLA-ine Smjernice za narodne knjižnice koje donose malo specifičnije upute za djelovanje narodnih knjižnica u kontekstu programa i usluga. Nadalje, u radu se opisuju usluge i programi za različite tipove korisnika. Usluge i programi razlikuju se za djecu, mladež, odrasle te posebne skupine korisnika u koje se ubrajaju osobe s invaliditetom, umirovljenici, zatvorenici, pacijenti u bolnicama i dr. Knjižnice se zalažu za ravnopravnost svih korisnika i jednakost prava na slobodan pristup informacijama, osobni i kulturni razvoj, cjeloživotno obrazovanje itd. te se također zalažu i za toleranciju te za poštivanje različitosti svakog čovjeka. U radu su također opisani primjeri dobre prakse djelovanja hrvatskih knjižnica u organiziranju kreativnih programa i pružanju usluga koje zadovoljavaju potrebe svojih korisnika. Među primjerima dobre prakse izdvajaju se programi koje provode Knjižnice grada Zagreba kao najveća mreža hrvatskih knjižnica, zatim Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek te Gradska knjižnica Zadar.

Ključne riječi : programi i usluge narodnih knjižnica, hrvatske knjižnice, Knjižnice grada Zagreba, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Gradska knjižnica Zadar

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2.Pravni aspekt djelovanja narodnih knjižnica.....	2
3.Programi i usluge za djecu	5
3.1. Primjeri dobre prakse.....	6
4.Programi i usluge za mladež	8
4.1.Primjeri dobre prakse	9
5.Programi i usluge za odrasle	11
5.1. Primjeri dobre prakse	13
6.Programi i usluge za posebne skupine korisnika	14
6.1. Programi i usluge za osobe s invaliditetom.....	14
6.1.1.Primjeri dobre prakse	15
6.2. Programi i usluge za ostale skupine korisnika	16
6.2.1.Primjeri dobre prakse	17
7.Zaključak.....	18
8. Literatura	19

1. Uvod

Knjižnice su oduvijek imale veliku važnost kao središte kulturnog razvoja društva. Narodne knjižnice kakve danas poznajemo su ustanove čije su zbirke i usluge namijenjene svim slojevima društva. Važno je naglasiti da knjižnica „osigurava pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje.“¹ Knjižnice su dužne osigurati građu na različitim medijima te pružati usluge koje će zadovoljiti potrebe vlastitih korisnika. U tom smislu, obveza narodnih knjižnica je pružiti korisniku pristup informacijskim izvorima. Knjižnice imaju veliku odgovornost u prikupljanju i očuvanju informacije što je važno za intelektualni razvoj pojedinca.² Nadalje, narodne knjižnice važne su kako bi se održao kulturni identitet zajednice. Osim toga, narodne knjižnice su podrška formalnom i neformalnom obrazovanju, surađuju s obrazovnim ustanovama, pružaju pristup znanju te sudjeluju u projektima opismenjavanja i informacijskog opismenjavanja pojedinca jer se smatra da je pismenost temeljna vrijednost uspješnog obrazovanja.³ Također, potrebno je naglasiti osobni razvoj kao jednu od osnovnih zadaća narodne knjižnice. Knjižnice trebaju korisniku omogućiti pristup znanju i kreativnim djelima koje obogaćuju maštu i potiču kreativnost. Osim toga, knjižnice pridonose osobnom razvoju pojedinca edukacijom korisnika o korištenju računala odnosno traženju informacija i kritičkom vrednovanju istih na internetu.⁴ Nužno je da u suvremenom svijetu, gdje je razvoj tehnologije omogućio pristup mnoštvu informacija, knjižnica proširi tradicionalne načine pružanja usluga te se prilagodi novim zahtjevima korisnika. Rad je usredotočen na programe i usluge koje narodna knjižnica pruža različitim tipovima korisnika. Drugim riječima, u nastavku rada govori se o različitim uslugama koje knjižnica pruža svojim korisnicima, programima koji se organiziraju i sprovode za određenu skupinu korisnika. Također će se objasniti pravni okvir djelovanja narodnih knjižnica gdje će se usporediti odredbe koje su regulirane Zakonom o knjižnicama i odredbe koje su predložene Standardima za narodne knjižnice.

¹ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin; [s engleskog prevela Irena Kranjec; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat]. 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. Izvornika). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 15.

² Isto, str. 18.

³ Isto, str. 16.

⁴ Isto, str. 19.

2. Pravni aspekt djelovanja narodnih knjižnica

U Zakonu o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti⁵ ne spominju se programi i usluge za specifične skupine korisnika koje bi narodna knjižnica trebala osigurati. Štoviše, u Zakonu ne postoji odredba koja opisuje na koji način bi narodne knjižnice trebale organizirati i sprovesti programe namijenjene svim korisnicima, koje specifične usluge bi knjižnice trebale ponuditi korisnicima i sl. Zakon propisuje opće odredbe koje knjižnična djelatnost treba obuhvaćati. U kontekstu programa i usluga narodnih knjižnica, Zakonom je propisano da djelatnost knjižnice obuhvaća realizaciju različitih „kulturnih, informacijskih, obrazovnih i znanstvenih sadržaja i programa“.⁶ Također, djelatnost knjižnice obuhvaća pružanje informacijskih usluga, pružanje usluge posudbe i razduživanja knjižnične građe te usmjeravanje i educiranje korisnika tijekom odabira građe, pomagala i ostalih izvora.⁷ Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj⁸ su u nekoj mjeri specifičniji prilikom određivanja kriterija koje bi narodne knjižnice trebale obavljati. Članak 5.⁹ Standarda vrlo je sličan Članku 6.¹⁰ iz Zakona o knjižnicama jer je u oba članka navedeno što djelatnost narodne knjižnice obuhvaća. Ipak, ono što u Zakonu o knjižnicama nije propisano, a u Standardima za narodne knjižnice jest je sljedeće : svi stanovnici određenog područja imaju pravo korištenja usluga knjižnice te knjižnica mora osigurati građu i realizirati usluge za sve one korisnike koji nisu u mogućnosti služiti se redovitim uslugama knjižnice.¹¹ Pod tim se smatraju osobe s invaliditetom, starije osobe koje nisu u mogućnosti doći u knjižnicu, umirovljenici koji se nalaze u domovima za starije i nemoćne, bolesnici u bolnicama, zatvorenici i sl. Nadalje, narodne knjižnice obvezne su omogućiti korisnicima pristup bazama podataka knjižnice i izvorima koji su dostupni preko elektronskih mreža. Kao što je spomenuto, narodne knjižnice su dužne pružati usluge posudbe i razduživanja građe te su također dužne i nadzirati posudbu građe, proučavati korištenje usluga, zatražiti povratnu informaciju o zadovoljstvu korisnika određenom uslugom, provoditi istraživanja o potrebama korisnika i razini kvalitete usluge.¹² U Standardima za narodne knjižnice predviđena je kategorizacija poslova koja je raspoređena prema stručnom zvanju knjižničara. Knjižničarski savjetnik, viši ili diplomirani knjižničar odgovoran je za složenije poslove u knjižnici, predlaganje aktivnosti koje se trebaju održati, pripremanje izložbe, izradu

⁵ Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti, Narodne novine, br. 17/2019. URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019_02_17_356.html (2020-07-24)

⁶ Isto.

⁷ Isto.

⁸ Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, Narodne novine, br. 58/1999. URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (2020-07-24)

⁹ Isto.

¹⁰ Zakon o Knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. Nav. dj.

¹¹ Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Nav. dj.

¹² Isto.

programa za trajno obrazovanje i stručno usavršavanje knjižničnog osoblja, organiziranje susreta s književnicima, organiziranje različitih aktivnosti za odrasle, koordinaciju i provođenje specifičnih programa za djecu.¹³ Također, zadužen je za istraživanje potreba korisnika i osiguravanje edukacije korisnika, praćenje usluge međuknjižnične posudbe i sl. Diplomirani knjižničar je osoba koja aktivno sudjeluje u organiziranju i provođenju programa i usluga koje su u direktnom doticaju s radom s korisnicima. Primjerice, diplomirani knjižničar posuđuje građu koja se nalazi u slobodnom pristupu te predstavlja informatora za tu građu, zadužen je za rad s djecom i mladeži odnosno organizira igraonice, pričaonice, igroteke, razne radionice za osnovnoškolsku djecu te educira korisnika o traženju, korištenju i vrednovanju informacijskih izvora.¹⁴ Pomoćni knjižničar odgovoran je za posuđivanje i razduživanje knjižnične građe, vodi evidenciju o zakasninama, upisninama, rezervacijama korisnika, pruža informacije korisnicima o smještaju građe u knjižnici te pronalazi građu koja se nalazi u zatvorenom i otvorenom pristupu po signaturi.¹⁵

Za provođenje usluga i programa u narodnim knjižnicama potreban je prostor u knjižnici. U Zakonu o narodnim knjižnicama nisu propisani uvjeti kojih bi se knjižnica trebala pridržavati kada je riječ o prostoru. Ipak, u Standardima je jasno propisano koje sve prostore za različite sadržaje i namjene narodne knjižnice trebaju posjedovati. Standardi nalažu da narodne knjižnice u pravilu trebaju imati ulaz i garderobu, prostor za posudbu građe, čitaonicu i prostor za studijski rad korisnika, izložbeni prostor, dvoranu za predavanja, projekcije i sl., odjel za djecu predškolskog uzrasta zajedno sa igrotekom, odjel za odrasle, odjel za djecu i mladež koji obuhvaća čitaonicu i slušaonicu i sl.¹⁶ Narodne knjižnice trebaju u prostorima sadržavati funkcionalnu i održavanu opremu odnosno kvalitetan namještaj i tehničku opremu. Knjižnica treba sadržavati osnovni namještaj; police za knjige i časopise, radne stolove i stolice, ormare za igračke, korita za slikovnice i sl. U osnovni namještaj također se ubrajaju i natpisi na policama koji osiguravaju dobro snalaženje korisnika u prostorima knjižnice.¹⁷

Narodne knjižnice u Hrvatskoj dužne su poštivati Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti te Standarde za narodne knjižnice u RH. Međutim, Zakon i Standardi donose općenite odredbe o pružanju usluga u knjižnicama, pa mnoge narodne knjižnice u Hrvatskoj slijede IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice.¹⁸ Naime, u IFLA-inim smjernicama se navodi da knjižnice trebaju

¹³ Isto.

¹⁴ Isto.

¹⁵ Isto.

¹⁶ Isto.

¹⁷ Isto.

¹⁸ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav.dj. Str. 15.

pružati usluge posudbe građe, korištenja građe u prostoru knjižnica, pružati obavijesti u tiskanom i elektroničkom obliku, educirati korisnike o pravilnom korištenju knjižnice, osigurati informacijsku službu i uslugu rezervacije, organizirati i provoditi programe i događanja, pružati informacijske usluge o zajednici te osigurati komunikacijske alate poput sms poruka, blogova i društvenih mreža za referentne usluge i odnose s javnošću.¹⁹ Osim toga, u Smjernicama se navodi da knjižnice trebaju biti predani sudionici u zajednici koji će svojim korisnicima osigurati pristup građi i pružati usluge i izvan prostora knjižnice ukoliko je to potrebno te će pri tom koristiti informacijsko komunikacijsku tehnologiju.²⁰ Knjižnica ima više obveza u pružanju informacija otkako su se oblici prikupljanja i interpretiranja informacija promijenili razvojem tehnologije. Potrebno je da knjižnice prošire tradicionalan pristup pružanja usluga na osiguravanje pristupa informacijama u svakom obliku, omogućiti osobama s tjelesnim oštećenjima i intelektualnim teškoćama samostalan pristup informacijama, provoditi edukaciju korisnika o korištenju informacijsko komunikacijske tehnologije te shodno tome usmjeravati korisnika na kritičko vrednovanje informacija.²¹ Nadalje, knjižnice trebaju organizirati događaje koji promiču čitanje i edukativne radionice gdje će korisnici moći sudjelovati u raspravi i razmijeniti vlastita mišljenja te sudjelovati u inicijativama iskorjenjivanja nepismenosti kako bi se smanjio jaz između onih koji su informacijski pismeni i onih koji to nisu.²² Korisniku je potrebno omogućiti pristup knjižničnim katalozima i mrežnim mjestima kojima oni mogu pristupiti iz udobnosti vlastitog doma te pružati usluge izvan prostora knjižnice ukoliko je to potrebno. Važno je aktivno uključivati korisnika u razvoj usluga kako bi se zadovoljile sve informacijske potrebe korisnika. To je moguće kroz provođenje ankete o uslugama koje korisnici koriste, prihvaćanje savjeta korisnika o tome što bi oni htjeli promijeniti, uvažavanje primjedbi, procjenjivanje reakcija korisnika o dosadašnjim uslugama, prikupljanjem informacija od potencijalnih korisnika i sl.²³

¹⁹ Isto, str. 43.

²⁰ Isto.

²¹ Isto, str. 47.

²² Isto, str. 50.-51.

²³ Isto, str. 53.-54.

3. Programi i usluge za djecu

Djeca do 18 godina čine otprilike 60% korisnika narodnih knjižnica. Korisnike dječjih knjižnica možemo razvrstati po sljedećim skupinama; dojenčad i mala djeca do tri godine uzrasta, djeca predškolske dobi, djeca školske dobi do trinaeste godine te djeca s posebnim potrebama o kojima će se više govoriti u nastavku rada. Također, korisnici dječjih knjižnica su i roditelji, učitelji, skrbnici, članovi obitelji i ostale odrasle osobe koje su u određenom doticaju s djecom.²⁴ U kontekstu usluga dječjih knjižnica, važno je napomenuti da se prema uslugama za djecu treba odnositi jednako kao i prema uslugama za odrasle. Usluge za djecu odnose se na : posudbu raznovrsne građe, pružanje pomoći djeci pri odabiru građe, educiranje djece o korištenju knjižnice, organiziranje raznovrsnih kreativnih radionica, edukacija roditelja i odraslih koji su u doticaju s djecom itd.²⁵

Kvalitetne dječje knjižnice pružaju usluge koje zadovoljavaju sve informacijske, obrazovne i kulturne potrebe djece, ali one također razumiju i dječju potrebu za zabavom. IFLA je sastavila poseban dokument namijenjen isključivo dječjim knjižnicama u kojima navodi da su glavni ciljevi dječjih knjižnica : omogućiti svakom djetetu pravo na informacije, kulturni i osobni razvoj, razvijati vještine i navike čitanja, organizirati kreativne programe i aktivnosti za djecu i roditelje, zagovarati cjeloživotno učenje, pružati slobodan pristup informacijama bez obzira na medij na kojem se nalaze, ohrabrivati djecu u razvijanju vještina kako bi samouvjereno kročili kroz život i postali sposobni ljudi.²⁶ Važno je spomenuti da knjižnice mogu uvelike doprinijeti u razvijanju komunikacijskih vještina djece kroz biblioterapijske radionice o kojima govore autorice Krpan, Mršić i Cej. Naime, navodi se da takve radionice pomažu u razvoju društvenih i emocionalnih vještina, a posebno su važne za djecu koja se suočavaju sa određenim problemima. Biblioterapijske radionice vrlo se često koriste u radu s čitateljskim klubovima gdje se kroz savjetovanje i poticanje čitanja raznovrsnih knjiga nastoji pripomoći u rješavanju specifičnih životnih teškoća. ²⁷ Spomenuto je da je djeci potrebno osigurati prostor i vrijeme za igru, stoga većina knjižnica ima poseban prostor odnosno igraonicu koja je namijenjena zapravo ne samo djeci već i njihovim roditeljima ili ostalim članovima obitelji djeteta.

²⁴Smjernice za knjižnične usluge za djecu / [priređila] IFLA, Sekcija knjižnica za djecu i mladež; [s engleskog prevela Irena Kranjec]. Zagreb: Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2004. Str. 6.

²⁵ Isto, str. 10-11.

²⁶ Isto, str. 7.

²⁷ Krpan, Ketii, et al. Primjena razvojne biblioterapije u radu s djecom i mladima u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 1(2018), str. 356-357. URL: <https://hrcak.srce.hr/206810> (2020-08-20)

IFLA-ine smjernice navode da je potrebno poticati djecu i roditelje na korištenje knjižničnih usluga kako bi unaprijedili vještine korištenja knjižnične građe i informacijsko komunikacijske tehnologije i kako bi uspješno rukovali informacijama. Provedeno je istraživanje o navikama čitanja i korištenja knjižnice te se pokazalo da djecu još od najranije dobi treba poticati na čitanje i korištenje knjižnice jer je veća vjerojatnost da će navike čitanja i odlaska u knjižnicu opstati u starijoj dobi.²⁸

3.1. Primjeri dobre prakse

U Hrvatskoj većina narodnih knjižnica nastoji potaknuti najmlađe korisnike i njihove roditelje na korištenje knjižnice. U nastavku rada prikazat će se nekoliko primjera knjižničnih programa za djecu koji potiču kreativnost, maštu i pomažu u društvenom razvoju djece. Naime, od 1992. godine provodi se program *Druženje djece i odraslih* na dječjem odjelu u Knjižnici Medveščak u Zagrebu.²⁹ Program se održavao u igraonici Knjižnice te su već na prvim okupljanjima bili prisutni roditelji koji su aktivno sudjelovali u igri s djecom. Također su za vrijeme igraonice bili prisutni i odgojitelji s kojima su roditelji mogli razgovarati i dobiti pokoji savjet o odgoju djece. Naglasak ovog knjižničkog programa bio je na suradnji između roditelja i odgojitelja te na aktivnom uključivanju roditelja u rad s djecom.³⁰

Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek (GISKO) često organizira mnoštvo programa koji su djeci zanimljivi i u kojima djeca rado sudjeluju. Primjerice, GISKO u zadnjih pet godina (od 2015. godine) organizira u kolovozu tzv. *GISKO tjedan Harry Pottera*. Program je namijenjen svim ljubiteljima knjiga o Harry Potteru autorice J. K. Rowling u dobi od 9 do 99 godina. Poznato je da su knjige o Harry Potteru vrlo popularne u svijetu i u Hrvatskoj, pa nije neobično da su djeca (i mladež) ponajviše zainteresirana za program koji je popraćen radionicama kao što su *Tromagijski turnir*, *Mala škola magije*, *Sat čarobnih olovaka*, *Duelantski klub* itd.³¹ Osim toga, zbog situacije s pandemijom zbog virusa Covid 19, sve više postaju popularni online kvizovi, pa je tako Knjižnica odlučila održavati književne kvizove u online okruženju koji se sastoje od 20 pitanja, a provode se svakog posljednjeg petka u mjesecu, među njima je tzv. *Harry Potter kviz*. Osoba koja do kraja godine ostvari najbolji ukupan rezultat nagrađuje se s besplatnom godišnjom

²⁸ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav. dj. Str. 45. [U IFLA-inim smjernicama nema dodatnih informacija o spomenutom istraživanju.]

²⁹ Stričević, Ivanka. SURADNJA S RODITELJIMA U DJEČJOJ KNJIŽNICI Mogućnosti i perspektive. // Društvena istraživanja 4, 4-5 (1995) str. 589. URL: <https://hrcak.srce.hr/32362> (2020-08-24)

³⁰ Isto, str. 590.

³¹ GISKO tjedan Harryja Pottera. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/gisko-tjedan-harryja-pottera-4/> (2020-08-28)

članarinom u GISKO-u.³² Spomenuti program *Tjedan Harryja Pottera* dio je GISKO projekta *Ljeto u dvorištu knjižnice* koji sadrži više od 30 kreativnih radionica, pričaonica, glazbenih susreta i sl. Posebnu je pozornost dobio program *Zaboravljene igre i sportovi* koji se održao u dvorištu Knjižnice, a djeca su imala priliku družiti se uz stare igre, kojima su se, prije pojave novih tehnologija i suvremenih igara, družili naši djedovi i bake, poput *Crna kraljica*, *Olimpijada*, *Gumigumi*, *Karike na marike* i sl. Također, tijekom ljeta su se brojna djeca družila na radionicama na kojima su se igrale društvene igre, izrađivao reciklirani papir, izrađivale maske tehnikom kaširanja, izrađivali ukrasni predmeti od školjaka itd.³³ GISKO također osim zabavnih programa sadrži i edukativne programe poput programa *Učimo učiti matematiku*. Radionicu vodi nastavnica matematike Nedjeljka Čolić koja rado pomaže djeci osnovnoškolskog uzrasta pri rješavanju matematičkih nejasnoća.³⁴ U GISKO-u su vrlo popularne i STEM³⁵ radionice za djecu osnovnoškolskog uzrasta poput *Upoznavanje s mbot robotom i crtanje 3D olovkama*, a sastoji se od uvodnog predavanja o 3D printanju i crtanju te praktičnog dijela crtanja 3D olovkama.³⁶

Poznato je da Knjižnice grada Zagreba također veliku pozornost posvećuju programima za djecu i mlade. Svaki drugi četvrtak održava se radionica *Šareni četvrtak* namijenjene djeci od 4. do 10. godina. Radionica se zbog pandemije Covid 19 održava online, a nastoji potaknuti kreativnost kod djece učeći ih kako od papira izraditi životinje (leptir, riba, gusjenica, zmaj, miš i sl.).³⁷ Osim radionica, za djecu su namijenjene i pričaonice koje se trenutno također održavaju u virtualnom okruženju, pa zbog toga djeca iz cijele Hrvatske imaju mogućnost poslušati razne priče o prijateljstvu, ljubavi, zajedništvu itd.³⁸ Sve informacije o događajima : tematika radionice, poučne pričaonice, vrijeme kvizova i sl., mogu se pronaći na službenim stranicama knjižnica.

³² GISKO književni kvizovi „Harry Potter kviz“. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/gisko-knjizevni-kvizovi-harry-potter-kviz/> (2020-08-28)

³³ Ljeto u dvorištu knjižnice. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/ljeto-u-dvoristu-knjiznice/> (2020-08-28)

³⁴ Edukativne radionice „Učimo učiti matematiku“. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/edukativne-radionice-ucimo-uciti-matematiku-2/> (2020-08-28)

³⁵ Pojam STEM označava početna slova iz četiri područja: Science, Technology, Engineering i Mathematics tj. znanost, tehnologija, inženjerstvo i matematika.

³⁶ Radionica „Upoznavanje s mbot robotom i crtanje 3D olovkama“. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/radionica-upoznavanje-s-mbot-robotom-i-crtanje-3d-olovkama/> (2020-08-28)

³⁷ Šareni četvrtak ONLINE. URL: <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/sareni-cetvrtak-online/21155> (2020-08-29)

³⁸ Slon i velikodušnost u Bibliobusu. URL: <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/slon-i-velikodusnost-u-bibliobusu/55795> (2020-08-29)

4. Programi i usluge za mladež

Smatra se da su mladi ljudi odnosno adolescenti članovi zajednice s vlastitom kulturom kojoj bi se knjižnica trebala na neki način prilagoditi. Potrebno je da knjižnice omoguće prijelaz s usluga za djecu na usluge za odrasle radi ostvarivanja specifičnih potreba mladih. Veliku ulogu ima knjižnica u pružanju usluga koje će poticati pismenost, informacijsku pismenost, cjeloživotno učenje i čitanje iz užitka.³⁹ Mladim ljudima kao korisnicima knjižnice treba pružiti pristup tiskanim i elektroničkim izvorima te nabavljati građu koja će biti zanimljiva adolescentima i koja predstavlja njihovu kulturu poput popularnih romana, računalnih igara, stripova, časopisa namijenjenih tinejdžerima i sl. IFLA preporučuje sljedeći popis usluga koje bi knjižnica mogla pružati mladim ljudima; slobodan pristup internetu, pružati referentne usluge i informacije koje će pomoći tinejdžerima u učenju i osobnom razvoju, omogućiti međuknjižničnu posudbu i građu kojoj je teže pristupiti i sl.⁴⁰ Važno je uključiti mlade u sudjelovanje pri odabiru građe da bi se održao interes mladih za knjižnicu i čitanje jer je poznato da odbojnost mladih prema knjižnici nije neobična za vrijeme adolescencije.⁴¹ Također, preporučuje se uključivanje mladih u osmišljavanje programa jer se smatra da oni najbolje razumiju svoje potrebe i interese. IFLA preporučuje sljedeći popis programa koje knjižnice mogu organizirati u suradnji s mladim korisnicima; debate, razgovori o knjigama i razmjena mišljenja o pročitanim djelima, pričanje priča, informativni i edukacijski programi o popularnim temama npr. predavanje o zdravlju i spolno prenosivim bolestima, predavanje o aktualnim događajima itd., organiziranje književnih i ostalih susreta s poznatim osobama poput susreta s piscima, sportašima, glazbenicima i sl., kreativne radionice gdje se mogu obučavati raznovrsne vještine npr. izrada lutaka, pletenje, šivanje, sviranje instrumenata itd., kulturne priredbe, stvaralačke aktivnosti mladih i sl.⁴²

³⁹ Smjernice za knjižnične usluge za mladež: prerađeno izdanje Smjernica koje je 1996. objavio Stalni odbor Sekcije knjižnica za djecu i mladež / priređivači Pat Muller i Ivan Chew, [s engleskog prevela Ana Jurinović]. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 12.

⁴⁰ Isto, str. 17.

⁴¹ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Nav. dj. Str. 45.

⁴² Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Nav. dj. Str. 17-18.

4.1. Primjeri dobre prakse

IFLA-ine Smjernice za knjižnične usluge za mladež sadržavaju niz primjera dobre prakse koji mogu poslužiti kao izvor nadahnuća ostalim knjižnicama u vlastitoj organizaciji programa i usluga za mladež. U spomenutim Smjernicama navode se, između ostalog, i knjižnice iz hrvatskih gradova Rijeke i Zadra. Naime, projekt *Mladi za mlade* iz Rijeke provodi se od 2001. godine, a glavni sudionici projekta su upravo mladi korisnici knjižnice. Svi mladi čitatelji koji pokazuju veliko zanimanje za knjigu i čitanje, pozvani su pridružiti se klubu te sudjelovati u nizu kreativnih radionica. Članovi se sastaju jednom mjesečno te svakog mjeseca biraju sljedeću knjigu koju će čitati i o kojoj će razgovarati.⁴³ Projekt *Svaštarnica* iz Zadra temelji se na principu „otvorenog mikrofona“.⁴⁴ Naime, program omogućava mladima da javno nastupe te prikažu svoje sposobnosti pred vršnjacima. Na nastupima je moguće kreativno se izraziti kroz ples, pjevanje, pisanje, glumu i sl. Nove generacije osmislile su i druge zanimljive aktivnosti poput pantomime, kvizova, zagonetki i sličnih natjecateljskih igara. Osnovni cilj projekta je izgraditi samopouzdanje i pritom se opustiti i nasmijati, no knjižničarima je važno da program obuhvaća i različite teme iz književnosti kako bi se poticalo čitanje u ugodnoj atmosferi.⁴⁵ Knjižnice grada Zagreba sudjeluju u projektu *Otkrivamo mlade talente* u kojem djeca i mladi osnovnoškolskog i srednjoškolskog uzrasta imaju priliku predstaviti svoje vještine pisanja, pjevanja, glume, sviranja, slikanja i sl.⁴⁶ Svoje radove vrlo često predstavljaju na Samostalnim likovnim izložbama, a glavni voditelji izložbe su upravo djeca i mladi.⁴⁷ Osim *Mladih talenata*, za tinejdžere, a osobito maturante je namijenjen projekt *Kroz knjižnicu do mature*. Riječ je o tome da se jednom mjesečno održi kviz u kojem sudjeluju maturanti, a pitanja su uglavnom vezana uz hrvatski jezik i književnost. Pobjednik kviza dobiva besplatnu članarinu u knjižnici u trajanju od jedne godine. Na taj način knjižnice nastoje promovirati učenje i čitanje te pružati pomoć u učenju.⁴⁸ Osim toga, projekt *Kroz knjižnicu do mature* obuhvaća niz kvalitetnih radionica koje služe kao priprema za maturu poput radionica pisanja eseja, ali također obuhvaća i psihološke radionice koje pomažu tinejdžerima u stvaranju bolje slike o sebi.⁴⁹

⁴³ Isto, str. 26.

⁴⁴ Isto, str. 27.

⁴⁵ Isto.

⁴⁶ Otkrivamo mlade talente. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/knjiznica-dugave/projekti-6640/otkrivamo-mlade-talente-7005/7005> (2020-08-29)

⁴⁷ „Talentirana knjižnica“ - posebna emisija Školskoga sata HRT-a posvećena projektu. URL: <https://drive.google.com/file/d/0B3ogziYH01HcR1dQZnFnRElidzA/view> (2020-08-29)

⁴⁸ Kroz knjižnicu do mature. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica/projekti-9689/kroz-knjiznicu-do-mature/29139> (2020-08-29)

⁴⁹ Isto.

Kao što je već spomenuto, razvoj tehnologije potaknuo je maštovitost knjižničara za organiziranje novih suvremenih radionica. Tako se primjerice u Gradskoj knjižnici Zadar često organiziraju edukativne radionice u kontekstu STEM programa za djecu i mlade. Neke od radionica koje se provode su *Kako koristiti iPad?*, *iPad foto*, čitanje e-knjiga i sl.⁵⁰ Posebno je zanimljiva radionica o *iPad* aplikaciji *ScratchJr* koja je namijenjena učenju o osnovama programskog jezika te može poslužiti kao dobar uvod za učenje grafičkog programiranja u robotici.⁵¹ Također, STEM program *GENERATOR: radionice na struju* koncipiran je na način da srednjoškolci zainteresirani za robotiku, programske jezike, aplikacije i sl. šire svoja znanja djeci osnovnoškolskog uzrasta. Glavni cilj programa je edukacija, ali također i poticanje kreativnosti i mašte, promoviranje primjene tehnologije u radu, razvoj komunikacijskih vještina itd. Svi koji su zainteresirani mogu se prijaviti za sudjelovanje u programu *GENERATOR* preko prijave koja se nalazi na službenoj mrežnoj stranici Gradske knjižnice Zadar ili telefonski.⁵² Može se uočiti kako su programi i usluge u hrvatskim knjižnicama vrlo često namijenjene i djeci i mladima istovremeno te da je vrlo malo primjera programa koji su namijenjeni izričito djeci ili izričito adolescentima.

⁵⁰ Belevski Milko. Nove knjižnične usluge Za djecu i mlade: stem-radionice u Gradskoj knjižnici Zadar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 1(2018), str. 367. URL: <https://hrcak.srce.hr/206811> (2020-08-30)

⁵¹ Isto, str. 367-368.

⁵² Isto, str. 373.

5. Programi i usluge za odrasle

Odraslim korisnicima narodnih knjižnica smatraju se osobe koje imaju 18 ili više godina. U spomenutom Zakonu o narodnim knjižnicama i Standardima za narodne knjižnice također nema zapisa o specifičnim uslugama i programima za odrasle koje su hrvatske knjižnice dužne pružati. Odrasli korisnici knjižnice imaju jednaka prava kao i ostali korisnici odnosno imaju pravo pristupa informacijama i znanju, pravo na posudbu i knjižnične građe, pravo na međuknjižničnu posudbu, pravo korištenja knjižničnih usluga općenito, pravo na kreativnost, cjeloživotno učenje, osobni razvoj i sl. Usluga koju vrlo često korisnici koriste je mrežni katalog u kojem se može pretraživati knjižnična građa po autoru i nazivu određene publikacije, po predmetnoj odrednici i sl. te se također može provjeriti dostupnost literature ili određene publikacije u svim knjižnicama koje pripadaju Knjižnicama grada Zagreba.⁵³ U Knjižnici je moguće dobiti PIN koji služi da se preko mrežnog kataloga Knjižnice pristupi personaliziranoj korisničkoj stranici.⁵⁴ U bilo kojem trenutku je moguće prijavom pristupiti svojim osobnim podacima, produžiti razdoblje vraćanja građe i sl. Također, vrlo je popularna i knjižnična usluga *Pitajte knjižničare* koju često koriste studenti za pronalazak literature za potrebe seminarskog, završnog i diplomskog rada. Usluga je u potpunosti besplatna, a na upite odgovaraju diplomirani knjižničari. Svi koji imaju pristup internetu mogu pronaći na Portalu narodnih knjižnica tzv. bazu odgovorenih pitanja u kojoj se nalaze svi dosadašnji upiti i odgovori o literaturi.⁵⁵ Pružanje suvremenih računalnih usluga uobičajeno je za današnje vrijeme. Provedeno je istraživanje⁵⁶ o pružanju usluga pristupa internetu i računalima u hrvatskim narodnim knjižnicama. Zbog činjenice da se narodne knjižnice zalažu za slobodan pristup svim informacijama, neovisno jesu li u tiskanom ili digitalnom obliku, zbudjujuća je informacija da približno trećina ispitanih knjižnica sadrži na računalima određene programe koji ograničavaju pristup određenim mrežnim stranicama.⁵⁷ Nadalje, u radu koji govori o spomenutom istraživanju se navodi da ne bi bilo potrebe za ograničavanjem pristupa ukoliko bi knjižničari održavali predavanja o odgovornom ponašanju na internetu.⁵⁸

⁵³ Faletar Horvatić, Ivana, et al. Usluga e-Građani u Knjižnicama grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 60, 1(2017), str. 139. URL: <https://hrcak.srce.hr/189115> (2020-09-03)

⁵⁴ Isto.

⁵⁵ Pitajte knjižničara – Portal narodnih knjižničara. URL: <https://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/> (2020-09-03)

⁵⁶ Faletar Tanacković, Sanjica, et al. Internet i računala u narodnim knjižnicama : pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. // Knjižničarstvo, 17, 1(2013), str. 35-53. URL:

https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=347923 (2020-09-04)

⁵⁷ Isto, str. 52.

⁵⁸ Isto.

Mnoge knjižnice u Hrvatskoj osnovale su čitateljske klubove u kojima se skupina ljudi zainteresiranih za čitanje knjiga okuplja i aktivno sudjeluje u raspravi i razgovoru o pročitanoj knjizi. Članovi čitateljskih klubova okupljaju se iz različitih razloga: radi stvaranja novih prijateljstava, zbog zajedničke strasti prema knjigama i čitanju, radi opuštene atmosfere tijekom druženja, iskrenosti, razumijevanja i mnogih drugih razloga.⁵⁹ Duić i Anđić proveli su istraživanje o praksi čitateljskih klubova u narodnim knjižnicama iz Splita, Osijeka, Rijeke, Zadra i Pule.⁶⁰ Rezultati su pokazali da su članovi kluba većinom ženskog spola odrasle dobi. Potencijalni članovi najčešće o klubu saznaju usmenim putem odnosno preporukom člana kluba te na društvenim i službenim mrežnim stranicama knjižnice i kluba. Sastanak se najčešće održava jednom mjesečno u knjižnici, no ispitanici navode da se nekada sastaju i u kafiću, muzeju, negdje na otvorenom itd. Aktivnosti koje se provode u čitateljskim klubovima su najčešće rasprave i razgovori o pročitanoj, ali se također organiziraju razni kvizovi i susreti s autorima, igraju se društvene igre, ocjenjuju se knjige, pišu se osvrti na pročitane knjige i sl. Prednosti čitateljskih klubova su svakako upoznavanje i druženje s ostalim članovima, sklapanje prijateljstava, razmjenjivanje iskustava, uvažavanje tuđeg mišljenja, a kao glavni nedostatak se navodi nedostatak primjeraka iste knjige o kojoj članovi žele razgovarati te usklađivanje termina sastanka radi ostalih obaveza članova kluba.⁶¹

⁵⁹ Duić, Mirko i Mihaela Anđić. Čitateljski klubovi u narodnim knjižnicama velikih hrvatskih gradova. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 62, 2(2019), str. 92. URL: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=340248 (2020-09-06)

⁶⁰ Isto.

⁶¹ Isto, str. 98-107.

5.1. Primjeri dobre prakse

Informacijsko komunikacijska tehnologija uvelike je olakšala pristup informacijama i omogućila brže širenje informacija i razmjenu usluga između građana i tijela javne vlasti odnosno državnih institucija.⁶² Ministarstvo uprave Republike Hrvatske je 2014. pokrenulo projekt *e-Građani* radi brže i jednostavnije komunikacije između građana i javnog sektora koja se može ostvariti digitalno i besplatno. Ipak, mnogim korisnicima usluge *e-Građani* potrebna je pomoć pri svladavanju vještina korištenja usluge. Knjižnice stoga imaju veliku ulogu u širenju e-demokracije, jer su upravo knjižnice zagovaratelji informacijske pismenosti i prava na pristup informacijama.⁶³ Knjižnice grada Zagreba prepoznale su potrebe svojih korisnika i omogućile uslugu

Postanite e-građani uz pomoć knjižnice. Gradska knjižnica u Zagrebu osigurala je za svoje korisnike besplatan pristup računalu i internetu, postavljeno je dizajnirano staklo koje štiti privatnost korisnika te je omogućeno besplatno tiskanje dokumenata. Također, knjižničari pružaju sve bitne informacije o sustavu, educiranju korisnika o zaštiti osobnih podataka i sličnim temama te pružaju pomoć prilikom registracije i nejasnoća oko korištenja sustava.⁶⁴

⁶² Usp. Faletar Horvatić, Ivana, et al. Usluga e-Građani u Knjižnicama grada Zagreba. Nav.dj. Str. 142.

⁶³ Isto, str. 143.

⁶⁴ Isto, str. 146-147.

6. Programi i usluge za posebne skupine korisnika

Posebne skupine korisnika u narodnim knjižnicama podrazumijevaju osobe s invaliditetom, bolesnike u bolnicama, zatvorenike, umirovljenike, beskućnike, nacionalne manjine i ostale. Neupitno je da oni imaju iste informacijske, obrazovne, društvene i druge potrebe kao i svi ostali, stoga se knjižnice zalažu za jednakost prava, pristupa i korištenju knjižničnih usluga. Željka Bagarić govori o pojmu socijalne inkluzije i uključenosti posebnih skupina korisnika u knjižnicama. Navodi da „inkluzija sama po sebi ne podrazumijeva izjednačavanje svih ljudi, već uvažavanje različitosti svakoga pojedinca“.⁶⁵ Također govori da se time širi ljubav, poštovanje, spoznaje, ugodno okruženje, ali se također obogaćuju vlastita iskustva i razvitak vlastite ljudskosti.

6.1. Programi i usluge za osobe s invaliditetom

Osobe s invaliditetom važan su dio zajednice te im se ni u kom slučaju ne smije uskratiti njihovo demokratsko, ali i prije svega ljudsko pravo na jednakost, slobodan pristup informacijama i znanju, pravo na posebnu skrb i dr.⁶⁶ Prema podacima Svjetske zdravstvene organizacije otprilike 15% svjetske populacije živi s nekim oblikom invaliditeta.⁶⁷ IFLA-ine smjernice ukazuju na važnost knjižnica u kvaliteti života osoba s invaliditetom. U posebne skupine korisnika najčešće se ubrajaju osobe sniženih intelektualnih sposobnosti, osobe s disleksijom, gluhe osobe, slijepe osobe, osobe s autizmom, osobe s tjelesnim invaliditetom i dr. Osobe s invaliditetom jedinstvena su skupina korisnika u knjižnici kojima je potrebno omogućiti jednakost informacijama i onima koji nisu toliko vješti u čitanju.⁶⁸ Velika važnost se iz tog razloga pridaje građi laganoj za čitanje odnosno knjigama s jednostavnim pojmovima i mnoštvo ilustracija koju zahtjeva ova skupina korisnika knjižnice. Primjerice, osobe s disleksijom, bez obzira na odgovarajuću inteligenciju, imaju poteškoće u čitanju i pisanju te razumijevanju sadržaja. Osobe s problemom sluha često imaju teškoće u razumijevanju sadržaja u pisanom obliku te teže razumiju apstraktne pojmove, metafore i sl., iako se vrlo dobro snalaze u komunikaciji znakovnim jezikom.⁶⁹ Iz tog razloga, potrebno je

⁶⁵ Bagarić Željka. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskoga sustava u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2014. Str. 13.

⁶⁶ Ustav Republike Hrvatske: pročišćeni tekst br.56/90, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14. URL: <https://www.zakon.hr/z/94/Ustav-Republike-Hrvatske> (2020-07-25)

⁶⁷ World Health Organization. Disability and health. URL: <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health> (2020-07-25)

⁶⁸ Smjernice za građu laganu za čitanje / prikupio i priredio Bror I. Tronbacke; pod pokroviteljstvom IFLA-ine Sekcije za knjižnice za osobe s posebnim potrebama. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2005. Str. 11.

⁶⁹ Isto, str. 12.

osigurati građu koja sadrži mnoštvo ilustracija koje su povezane s tekstem, građu koja sadrži velike razmake, široke margine i izraženija slova te je također potrebno izbjegavati građu koja sadrži obojenu pozadinu i slova.⁷⁰ Kao što je spomenuto, osobe s invaliditetom dijele se na više skupina sa različitim poteškoćama kojima je potrebno prilagoditi se, jer je važno imati na umu da se njihove potrebe razlikuju ovisno o manjoj ili većoj intelektualnoj sposobnosti, njihovom interesu i iskustvu čitanja i razumijevanja sadržaja.⁷¹ Zbog toga, nije ni na očekivati da će građa lagana za čitanje odgovarati svakom tipu korisnika, ali većini korisnika s invaliditetom može olakšati čitanje i razumijevanje teksta te samim time i potaknuti maštu i osjećaje.⁷² IFLA-ine Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe⁷³ navode da bi se knjižničarsko osoblje trebalo obučiti za efikasnu interakciju s gluhim osobama. Knjižnice bi trebale osigurati učinkovitu opremu poput slušnih pomagala, osigurati titlove tijekom predavanja te omogućiti bilježenje podataka na računalu tj. osigurati tekst govornika na ekranu računala ukoliko je to potrebno. Usluge interpretatora znakovnog jezika, titlovanje predavanja i ispisivanje zapisa na računalu osiguravaju se na zahtjev korisnika.⁷⁴ U Smjernicama za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom⁷⁵ navodi se da se osobe s disleksijom trebaju u knjižnici osjećati dobrodošlo. Poželjno je da osobe s teškoćama čitanja imaju svog „osobnog knjižničara“ koji će im pomoći pri pronalasku građe i odgovoriti na pitanja koja su povezana s disleksijom. IFLA također preporučuje da orijentacijske oznake budu popraćene i slikom / ilustracijom uz tekst kako bi osobama s teškoćama čitanja i slabovidnim osobama bile uočljivije.⁷⁶

6.1.1.Primjeri dobre prakse

Knjižnice grada Zagreba pokrenule su projekt *Knjižnica širom otvorenih vrata* namijenjen djeci, mladeži i odraslima s invaliditetom. Tijekom programa *Igraonica – pričaonica – maštaonica* djeca odabiru razne slikovnice te ih pregledavaju, listaju i razgovaraju o njima. Također, za roditelje i ostale odrasle osobe koje su u doticaju s djecom (nastavnici, odgojitelji, bake, djedovi itd.), priprema se razna stručna literatura te popis ustanova i udruga od kojih mogu zatražiti pomoć

⁷⁰ Isto, str. 18-19.

⁷¹ Isto, str. 14-15.

⁷² Isto, str. 14.

⁷³ Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day ; [s engleskoga preveo Kristijan Ciganović]. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 7-23.

⁷⁴ Isto, str. 9-14.

⁷⁵ Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom / Gyda Skat Nielsen i Birgitta Irval ; [s engleskog a prevela Koraljka Golub]. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 3-23.

⁷⁶ Isto, str. 6-7.

i podršku.⁷⁷ *Upoznajmo glazbene instrumente* predivan je program u kojem djeca s poteškoćama vida mogu poslušati predavanje i koncert, razgovarati s umjetnicima te proučavati instrumente osjetom opipa.⁷⁸ U sklopu spomenutog projekta, za osobe s invaliditetom se provode još mnogi programi poput likovnih i kazališnih radionica, raznih susreta, scenskih predstava itd.⁷⁹ Knjižničari su pokrenuli nacionalnu kampanju za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom pod nazivom *I JA ŽELIM ČITATI!* Glavni cilj kampanje je informirati javnost o problematici s kojom se suočavaju osobe s teškoćama čitanja i disleksijom te omogućiti im pristup knjigama koje su prilagođene njihovim potrebama.⁸⁰

6.2. Programi i usluge za ostale skupine korisnika

Bolesnici u bolnicama, zatvorenici, umirovljenici, beskućnici, nacionalne manjine i ostali tipovi korisnika knjižnica također imaju prava na pristup informacijama i cjeloživotnom obrazovanju. IFLA-ine „Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama za trajnu skrb i smještaj“⁸¹ navode da je potrebno osigurati pristup knjižničnoj građi onima koji nemaju mogućnosti fizički posjetiti knjižnicu. Neki od ciljeva narodnih knjižnica u kontekstu pacijenata u bolnicama su pružati informacije o očuvanju zdravlja i zdravstvenim problemima, poticati socijalnu inkluziju i razumijevanje, prepoznati potrebe pacijenata za knjižničnim uslugama itd.⁸²

IFLA-ine Smjernice za knjižnične usluge za zatvorenike⁸³ navode da knjižnične usluge za zatvorenike uključuju savjetodavnu službu za korisnike, obuku o korištenju knjižnice i knjižničnih usluga, informativnu službu, međuknjižničnu posudbu itd. Komisija za knjižnične usluge za osobe

⁷⁷ Igraonica-pričaonica-maštaonica. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/igraonica-pričaonica-maštaonica/6336> (2020-09-08)

⁷⁸ Upoznajmo glazbene instrumente. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/upoznajmo-glazbene-instrumente-6339/6339> (2020-09-08)

⁷⁹ Kreativne radionice i kulturna događanja. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/kreativne-radionice-i-kulturna-događanja/6338> (2020-09-08)

⁸⁰ „I JA ŽELIM ČITATI!“ Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom. URL: <http://www.kgz.hr/hr/i-ja-zelim-citati-nacionalna-kampanja-za-osobe-s-teskocama-citanja-i-disleksijom/35733> (2020-09-08)

⁸¹ Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disables in long-term care facilities. / Compiled by a working group chaired by Nancy Mary Panella under the auspices of the Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons. International Federation of Library Associations and Institutions, 2000. URL: <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf> (2020-09-09)

⁸² Isto.

⁸³ Guidelines for library services to prisoners. / By Vibeke Lehmann and Joanne Locke. International Federation of Library Associations and Institutions, 2005. URL: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/92.pdf> (2020-09-09)

s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama⁸⁴ izdvaja sljedeće ciljeve narodnih knjižnica : potaknuti knjižničare u unaprijeđenju knjižničnih usluga za posebne skupine korisnika, razviti suradnju s udrugama za osobe s invaliditetom, bolnicama, domovima za umirovljenike i drugim ustanovama, edukaciju knjižničarskog osoblja za rad s posebnim skupinama korisnika, ostvarivanje suradnje s drugim zemljama te sudjelovanje u projektima vezanim za ovu skupinu korisnika.⁸⁵

6.2.1.Primjeri dobre prakse

Projekt *65 plus* provodi se u Knjižnicama grada Zagreba od 2008. godine. Projekt je namijenjen umirovljenicima odnosno osobama treće životne dobi. Neki od programa koji su osmišljeni u sklopu projekta su *Knjigom do vrata* koji organizira dostavu knjižnične građe u domovima za starije i nemoćne, program *Slikosat* odnosno likovna radionica za umirovljenike, organiziraju se *Susreti generacija* u kojem umirovljenici dijele svoja životna iskustva djeci, program *Sat informacijske pismenosti* je radionica u kojoj se osobe treće životne dobi poučavaju korištenju informacijsko komunikacijske tehnologije i informacijskoj pismenosti te *Učionica bez granica* sadrži predavanje o ljudskim pravima i zdravstvenoj zaštiti.⁸⁶

Projekt *Knjigom do krova* provodi se u Knjižnicama grada Zagreba od 2010. godine, a namijenjen je beskućnicima. Knjižnice pružaju veliku podršku beskućnicima u njihovom nastojanju da aktivno sudjeluju u socijalnim i kulturnim zbivanjima. Neki od programa projekta su radionice informacijskog i informatičkog opismenjavanja i susreti *Dovedi prijatelja* namijenjeni upoznavanju novih ljudi, druženju i sklapanju novih prijateljstava.⁸⁷

⁸⁴ Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama. Plan i program. URL: http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/plan_i_program/ (2020-09-09)

⁸⁵ Isto.

⁸⁶ Ercegovic, Snježana, et al. Program za budućnost - deset godina projekta "65 plus" u Knjižnicama grada Zagreba. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 61, 2(2018), str. 201. URL: <https://hrcak.srce.hr/217968> (2020-09-10)

⁸⁷ Knjigom do krova. Mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. URL: <https://beskucnik.kgz.hr/projekt/> (2020-09-10)

7. Zaključak

Narodne knjižnice u Hrvatskoj središte su osobnog i kulturnog razvoja zajednice. Hrvatski zakoni i standardi o narodnim knjižnicama donose samo općenite odredbe o pružanju usluga i organiziranju programa u knjižnicama. Stoga u hrvatskim knjižnicama nema predvidljivog okvira unutar kojeg knjižnice moraju djelovati, nego se potiče kreativnost samih knjižničara u osmišljavanju programa i usluga koje će zadovoljiti sve potrebe korisnika. Odredbe koje nalažu da se provode općenite usluge poput posudbe i razduživanja građe, pristup informacijama, računalu i internetu te slične usluge posve su uobičajene i svojstvene knjižnicama. Važno je naglasiti da knjižnice nisu samo prostori koji sadrže knjige, nego su puno više od toga. Knjižnice su mjesto druženja, mjesto u kojem se osoba može opustiti, maštati, čitati, upoznati mnoge ljudi, sklapati prijateljstva, učiti, informirati se o raznim temama, kreativno se izraziti i mnoštvo drugih stvari. Knjižnice organiziraju raznorazne programe i uključuju svakoga. Može se primijetiti da se u knjižnicama Republike Hrvatske organiziraju programi koji su namijenjeni korisnicima različitog uzrasta. Poželjno je da se u programima hrvatskih knjižnica organiziraju razni programi koji će biti namijenjeni izričito jednoj dobnoj skupini korisnika jer različiti uzrasti imaju različite potrebe. Također je potrebno da se knjižnice prilagode osobama s invaliditetom i onima kojima je teže koristiti i sudjelovati u knjižničnim uslugama i programima. U knjižnici nije važan fizički izgled, imovinski status, društveni status, boja kože, nacionalnost jer je u knjižnice svatko dobrodošao. Iako knjižnice potiču jednakost u kontekstu demokratskih i ljudskih prava na informiranje, slobodan pristup informacijama, pravo na osobni i kulturni razvoj itd., one također potiču razumijevanje, empatiju, toleranciju i poštivanje različitosti svakog pojedinca.

Literatura

1. Bagarić Željka. Model suradnje narodnih knjižnica i zatvorskoga sustava u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2014. Str. 5-118.
2. Belevski Milko. Nove knjižnične usluge Za djecu i mlade: stem-radionice u Gradskoj knjižnici Zadar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 1(2018), str. 363-393. URL: <https://hrcak.srce.hr/206811> (2020-08-30)
3. Duić, Mirko i Mihaela Anđić. Čitateljski klubovi u narodnim knjižnicama velikih hrvatskih gradova. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 62, 2(2019), str. 89-111. URL: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=340248 (2020-09-06)
4. Edukativne radionice „Učimo učiti matematiku“. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/edukativne-radionice-ucimo-uciti-matematiku-2/> (2020-08-28)
5. Ercegovac, Snježana, et al. Program za budućnost - deset godina projekta "65 plus" u Knjižnicama grada Zagreba. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 61, 2(2018), str. 199-220. URL: <https://hrcak.srce.hr/217968> (2020-09-10)
6. Faletar Horvatić, Ivana, et al. Usluga e-Građani u Knjižnicama grada Zagreba. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 60, 1(2017), str. 135-154. URL: <https://hrcak.srce.hr/189115> (2020-09-03)
7. Faletar Tanacković, Sanjica, et al. Internet i računala u narodnim knjižnicama : pilot istraživanje u istočnoj Hrvatskoj. // Knjižničarstvo, 17, 1(2013), str. 35-53. URL: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=347923 (2020-09-04)
8. GISKO književni kvizovi „Harry Potter kviz“. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/gisko-knjizevni-kvizovi-harry-potter-kviz/> (2020-08-28)
9. GISKO tjedan Harrya Pottera. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/gisko-tjedan-harryja-pottera-4/> (2020-08-28)
10. Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disables in long-term care facilities. / Compiled by a working group chaired by Nancy Mary Panella under the auspices of the Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons. International Federation of Library Associations and Institutions, 2000. URL: <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf> (2020-09-09)

11. Guidelines for library services to prisoners. / By Vibeke Lehmann and Joanne Locke. International Federation of Library Associations and Institutions, 2005. URL: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/92.pdf> (2020-09-09)
12. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin; [s engleskog prevela Irena Kranjec; stručna redakcija prijevoda Aleksandra Horvat]. 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. Izvornika). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 7-131.
13. Igraonica-pričaonica-maštaonica. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/igraonica-pricaonica-mastaonica/6336> (2020-09-08)
14. „I JA ŽELIM ČITATI!“ Nacionalna kampanja za osobe s teškoćama čitanja i disleksijom. URL: <http://www.kgz.hr/hr/i-ja-zelim-citati-nacionalna-kampanja-za-osobe-s-teskocama-citanja-i-disleksijom/35733> (2020-09-08)
15. Knjigom do krova. Mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. URL: <https://beskucnik.kgz.hr/projekt/> (2020-09-10)
16. Komisija za knjižnične usluge za osobe s invaliditetom i osobe s posebnim potrebama. Plan i program. URL: http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/plan_i_program/ (2020-09-09)
17. Kreativne radionice i kulturna događanja. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/kreativne-radionice-i-kulturna-dogadjanja/6338> (2020-09-08)
18. Kroz knjižnicu do mature. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica/projekti-9689/kroz-knjiznicu-do-mature/29139> (2020-08-29)
19. Krpan, Ketii, et al. Primjena razvojne biblioterapije u radu s djecom i mladima u narodnoj knjižnici. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 61, 1(2018), str. 345-361. URL: <https://hrcak.srce.hr/206810> (2020-08-20)
20. Ljeto u dvorištu knjižnice. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/ljeto-u-dvoristu-knjiznice/> (2020-08-28)
21. Otkrivamo mlade talente. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/knjiznica-dugave/projekti-6640/otkrivamo-mlade-talente-7005/7005> (2020-08-29)
22. Pitajte knjižničara – Portal narodnih knjižničara. URL: <https://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/> (2020-09-03)
23. Radionica „Upoznavanje s mbot robotom i crtanje 3D olovkama“. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/radionica-upoznavanje-s-mbot-robotom-i-crtanje-3d-olovkama/> (2020-08-28)

24. Slon i velikodušnost u Bibliobusu. URL: <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/slon-i-velikodusnost-u-bibliobusu/55795> (2020-08-29)
25. Smjernice za građu laganu za čitanje / prikupio i priredio Bror I. Tronbacke; pod pokroviteljstvom IFLA-ine Sekcije za knjižnice za osobe s posebnim potrebama. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2005. Str. 7-41.
26. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day ; [s engleskoga preveo Kristijan Ciganović]. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 7-23.
27. Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom / Gyda Skat Nielsen i Birgitta Irval ; [s engleskog a prevela Koraljka Golub]. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 3-23.
28. Smjernice za knjižnične usluge za djecu / [priredila] IFLA, Sekcija knjižnica za djecu i mladež; [s engleskog prevela Irena Kranjec]. Zagreb: Hrvatsko knjižničarstvo društvo, 2004. Str. 6.
29. Smjernice za knjižnične usluge za mladež: prerađeno izdanje Smjernica koje je 1996. objavio Stalni odbor Sekcije knjižnica za djecu i mladež / priređivači Pat Muller i Ivan Chew, [s engleskog prevela Ana Jurinović]. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 7-99.
30. Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, Narodne novine, br. 58/1999. URL: https://narodne-novine.mn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (2020-07-24)
31. Stričević, Ivanka. SURADNJA S RODITELJIMA U DJEČJOJ KNJIŽNICI Mogućnosti i perspektive. // Društvena istraživanja 4, 4-5 (1995) str. 587-599. URL: <https://hrcak.srce.hr/32362> (2020-08-24)
32. Šareni četvrtak ONLINE. URL: <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/sareni-cetvrtak-online/21155> (2020-08-29)
33. „Talentirana knjižnica“- posebna emisija Školskoga sata HRT-a posvećena projektu. URL: <https://drive.google.com/file/d/0B3ogziYH01HcR1dQZnFnRElidzA/view> (2020-08-29)
34. Upoznajmo glazbene instrumente. URL: <http://www.kgz.hr/hr/knjiznica-sirom-otvorenih-vrata-5993/upoznajmo-glazbene-instrumente-6339/6339> (2020-09-08)
35. Ustav Republike Hrvatske: pročišćeni tekst br.56/90, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14. URL: <https://www.zakon.hr/z/94/Ustav-Republike-Hrvatske> (2020-07-25)
36. World Health Organization. Disability and health. URL: <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health> (2020-07-25)

37. Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti, Narodne novine, br. 17/2019. URL:
https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2019_02_17_356.html (2020-07-24)