Usluge narodnih knjižnica za mladež

Varga, Snježana

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

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://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:434534

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

zir.nsk.hr

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Preddiplomski studij informatologije

Snježana Varga

Usluge narodnih knjižnica za mladež

Završni rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Sanjica Faletar Tanacković

Sumentor: dr. sc. Darko Lacović, poslijedoktorand

Osijek, 2016.

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet

Odsjek za informacijske znanosti

Preddiplomski studij informatologije

Snježana Varga

Usluge narodnih knjižnica za mladež

Završni rad

Društvene znanosti, informacijske i komunikacijske znanosti, knjižničarstvo

Mentor: izv. prof. dr. sc. Sanjica Faletar Tanacković

Sumentor: dr. sc. Darko Lacović, poslijedoktorand

Osijek, 2016.

Sadržaj

1. Uvod 5

2. Narodne knjižnice i mladež 6

3. Usluge za mlade u narodnim knjižnicama 8

3.1. Programi u knjižnici 10

3.2. Prostor knjižnice 11

3.3. Multimedijalne usluge 12

4. Primjeri dobre prakse 15

5. Zaključak 19

Literatura 20

Sažetak

Narodne knjižnice u samom razvoju osobe igraju važnu ulogu, osobito u samom prijelazu iz djeteta u odraslu osobu. Dok se kod današnje mladeži teže mogu odrediti godine i potrebe, knjižnica se susreće s brojnim pitanjima. Bitno je pronaći načine na koje će knjižnica privući mlade u svoj prostor te kreativni pristup putem kojih će ih osoblje knjižnice upoznati s prednostima knjižnice. Uz temeljne usluge koje je narodna knjižnica dužna pružati, bitno je osvijestiti i sporedne elemente koji također doprinose kvaliteti usluga. Jedan od tih elemenata je prostor koji bi trebao biti uređen i primjeren njihovoj dobi (ugodna atmosfera). Uz prostor nužno je spomenuti i multimedije koji, u današnje vrijeme, igraju važnu ulogu u životima mladih osoba. Također, narodne knjižnice bi trebale uvidjeti na koji način i kakve točno aktivnosti i programe mogu provoditi u svom prostoru, a da budu namijenjeni isključivo tinejdžerima. U radu će se navesti primjeri dobre prakse u knjižnicama koji uključuju razne programe i aktivnosti za mlade u prostoru same knjižnice. Neki od tih programa i aktivnosti su, primjerice, mogućnost mladim beskućnicima da svoje vrijeme provode u knjižnici i pohađaju nastavu koja se tamo održava ili pak savjetovanje mladih korisnika. Uvodeći u prostore svojih knjižnica toleranciju i ljubav, knjižnice mogu iznenađujuće povećati broj svojih korisnika.

Ključne riječi: narodne knjižnice, mladež, usluge, primjeri dobre prakse

1. Uvod

Poticanje na čitanje i čitanje iz užitka kako bi se razvila maštovitost i kreativnost, jedna je od najvažnijih zadaća narodne knjižnice, osobito kod mladih. Narodna knjižnica središte je informacija i znanja od samih početaka djetinjstva pa sve do najstarije dobi. Njezin najveći problem s kojim se susreće je neprecizno određivanje dobi i prepoznavanje potreba mladih osoba. S obzirom da se mladi nalaze u najosjetljivijem razdoblju između djetinjstva i zrelosti, često su zatvoreni sami u sebe i od njih se jako teško mogu doznati informacije. Cilj rada je ukazati na potrebe današnjih tinejdžera, koji većinu svog slobodnog vremena provode za računalom i ostalom tehnologijom i opisati primjere nekih usluga narodnih knjižnica za mlade.

U poglavlju o narodnim knjižnicama i mladeži navest će se problemi s kojima se narodna knjižnica susreće pri pružanju usluga mladeži te će se opisati značenje i uloga narodne knjižnice u životima mladih te pokušati definirati mlade osobe i problemi s kojima se susreću u periodu odrastanja. U idućem poglavlju približit će se potrebe mladih koje su bitne u njihovim životima kako bi postali kvalitetne osobe. Objasnit će se koje bi programe narodne knjižnice mogle provoditi i organizirati u svom prostoru kako bi privukle što veći broj mladih. Također, spomenut će se važnost prostora i njegovog uređenja jer mladi preferiraju opuštenu i ugodnu atmosferu te multimedija bez koje knjižnica ne može mladima danas pružati kvalitetne usluge. U posljednjem poglavlju navest će se primjeri narodnih knjižnica koje su mladima približile svoje usluge, građu i aktivnosti kojima su potaknule kreativnost te suradnju s mladima.

Svrha rada je upoznati narodne knjižnice s mogućnostima koje bi doprinijele njihovom radu te poboljšale njihov pristup u pružanju usluga, a samim time i kvalitetu rada. Također, informirati mlade korisnike, tj. tinejdžere koje sve usluge knjižnica pruža samo za njih te ih time potaknuti na češći odlazak u prostor knjižnice.

2. Narodne knjižnice i mladež

Ključni faktor zbog kojeg se narodna knjižnica odlučila na promjene u svom djelovanju s naglaskom na usluge za mladež jest prestanak dolaženja mladih u prostore knjižnice, odnosno nestanak mladih iz knjižnica.[1] Najveći problem s kojim se susreće narodna knjižnica, danas, ali i u prošlosti, je taj što još uvijek svoje korisnike dijeli na tradicionalnu podjelu: odrasli i djeca, te time gubi korisnike koji su tada u najosjetljivijoj dobi - tinejdžere. Potrebno je promatrati mladenačku skupinu kao zasebnu skupinu korisnika te im pružiti građu i usluge prikladnu za njihovu dob i njihove interese. U najosjetljivijem dobu u kojem djeca postaju odrasli, teško je prepoznati sve njihove potrebe i pronaći kvalitetne načine kako te potrebe ispuniti.[2] Dok najčešće odrasli odlučuju što je za tinejdžere dobro, a što ne, često dolazi do sukoba između dva vrlo bitna zakona: pravo na zaštitu od štetnih informacija i materijala te pravo na slobodan pristup informacijama.

Narodne knjižnice su vrsta knjižnica koje, uz osnovne zadaće svoje djelatnosti, trebaju imati najširi spektar sadržaja svog fonda i najveću ponudu usluga svojim korisnicima, s obzirom kako su korisnici narodnih knjižnica različitih dobnih skupina, kulture, nacionalnosti i, naravno, različitih potreba. Narodna knjižnica kao središte informacija i znanja dužna je podupirati razvoj svakog korisnika prema njegovim mogućnostima i interesima, poticati na čitanje i razvijati maštu kod djece i mladih, pomagati pri korištenju tehnologije, razvijati svijest o kulturnom nasljeđu, jeziku, znanosti i umjetnosti.[3] Poželjno je i da se bavi nakladničkom djelatnošću te organizira kulturne i propagandno-animatorske aktivnosti.[4] Kako bi korisnicima pružili najkvalitetnije usluge i građu, potrebno je dobro poznavati i znati prepoznati interese korisnika. Stoga knjižničari danas imaju veliki problem pri odabiru građe za mlade, kako bi im omogućili njima blisku i zanimljivu građu, a s druge strane im ne pružati građu koja je sumnjivih moralnih vrednota.[5]

---

[1] Usp. Schmitt, Rita. Knjižnice za mladež u Njemačkoj : nove ideje za zahtjevnu publiku. // Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica : njemačka iskustva. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba ; Goethe institut, 2004. Str. 15.

[2] Usp. Bošković, Marija. Web 2.0 i knjižnične usluge za mladež u hrvatskim narodnim knjižnicama: završni rad. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, Odsjek za informacijske znanosti, 2011. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/4438/1/103ZR.pdf (2016-03-15)

[3] Usp. Malnar, Aleksandra. Upute za poslovanje narodnih knjižnica. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba, 1996. Str. 15-16.

[4] Isto, str. 12.

[5] Usp. Stričević, Ivanka. Slobodan pristup informacijama za djecu i mladež – granice i odgovornosti. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 141-145.

U dobi između djetinjstva i zrelosti, na mlade osobe stavlja se veliki pritisak poput odabira željenog smjera u srednjoj školi, razdvojenost od tadašnjih prijatelja, novo okruženje, izlasci i sl. U tom periodu trebalo bi im pružiti brojne mogućnosti vlastitih odluka putem kojih će oni postati kvalitetne osobe, budući učitelji, doktori, znanstvenici ili pak nešto drugo. Jednom prilikom, poznati košarkaš i trener John Wooden rekao je kako mladi ne žele slušati stalne kritike, nego im je potreban pravi uzor. U današnje vrijeme, kada su mladi okupirani društvenim mrežama, internetom, mobitelima i sveukupnom tehnologijom, potrebno ih je uputiti na pravu životnu stazu. Dok glavnu ulogu u cijelom njihovom životu imaju njihovi roditelji koji bi trebali imati dovoljno vremena da se posvete svojoj djeci, često to nije tako. U vrijeme kada se sve svodi na materijalne, umjesto na duhovne vrijednosti, mladež zna krenuti krivim putem. Misleći kako nitko nema vremena za njih i kako sve mogu sami riješiti, povlače se u sebe i rješenja pronalaze u alkoholu, drogi i drugim opojnim sredstvima. Upravo tu, ulogu mogu preuzimati knjižnice, i to ponajviše narodne knjižnice. „Tinejdžerima je potrebno posvetiti posebnu pozornost jer mnogi upravo u tom životnom razdoblju prestaju s čitanjem neobvezne literature. Knjižničari i drugi stručnjaci kojima je poznat psihički i emocionalni razvoj mladih ljudi trebali bi mladež uvoditi u svijet raznovrsnih knjiga, u skladu s njihovim promjenjivim interesima.“[6] Iako roditelji vrlo često misle kako neke knjige nisu primjerene za dob njihove djece/tinejdžera, svaka knjiga u sebi nosi nešto pozitivno. Knjižnica je informacijska ustanova koja sakuplja, organizira, popisuje i knjižnu i neknjižnu građu te ju diseminira svojim korisnicima. Stoga, knjižnica je pravo mjesto na koje mladi mogu doći, družiti se sa svojim vršnjacima, kvalitetno provoditi vrijeme te dobiti odgovore na razna pitanja. U prostoru knjižnice moguće je pronaći raznovrsnu građu, slušati predavanja vrlo bitnih osoba te sudjelovati u aktivnostima koje knjižnica priređuje upravo za njih, no nažalost, mladi često nisu toga ni svjesni. Tradicionalna knjižnica koja je tada bila isključivo fizičko središte zajednice, sada postaje i virtualno središte zajednice tako što uvodi razne virtualne usluge kako bi svojim korisnicima olakšala pretraživanje i pronalaženje informacija.

[6] Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 9

3. Usluge za mlade u narodnim knjižnicama

Dok su u prošlosti narodne knjižnice pokušavale pronaći odgovor na pitanje „kako privući mlade u knjižnicu“, danas knjižnice brinu o tome što raditi, odnosno koje usluge pružiti mladima u prostoru knjižnice.[7] Knjižnica treba izaći iz svog prostora kako bi mladim korisnicima približila i upoznala ih sa svojim uslugama i pristupiti im na njima prihvatljiv način. Najviše pozornosti trebalo bi se posvetiti mladima koji se nalaze u problematičnim zajednicama te ih na kreativan i maštovit način pridobiti i potaknuti na češće čitanje i povratak u svakodnevni, normalan svijet.[8] U Smjernicama za knjižnične usluge za mladež navode se prijedlozi na koji način promovirati knjižnicu:

- promovirati knjižnicu na mjestima koja su vrlo bliska mladima i na kojima mladi provode najviše vremena (kafići, kina)
- promovirati svoje usluge na mrežnim stranicama s obzirom da mladi danas najviše vremena provode na internetu
- poticati mlade na sudjelovanje u planiranju i organiziranju programa koji su u skladu s njihovim mišljenjima i željama
- sudjelovati u financiranju događaja koji povezuju interese mladih i knjižnicu
- okupiti građu koja je bliska mladima po tematici (ljubav, sport, poznate osobe)
- surađivati sa školama i srodnim ustanovama te promovirati suradnju
- osmisliti i provoditi aktivnosti i natjecanja na kojima mladi mogu pokazati svoje vještine i znanje[9]

Jedan od najprihvatljivijih načina za mlade zasigurno je promoviranje knjižnice na mrežnim stranicama. Naime, narodne knjižnice tim putem osiguravaju informacije tako što:

- osiguravaju pristup cjelovitim tekstovima na mrežnoj stranici knjižnice
- donose popise linkova koji mogu biti korisni u raznim životnim situacijama (srodne institucije, ustanove koje igraju važnu ulogu u životima mladih i sl.)

[7] Usp. Jones, Patrick. Connecting young adults and libraries in the 21st century. // APLIS - Australasian Public Libraries and Information Services 20, 2(2007), str. 48.
[8] Usp. Stričević, Ivanka. Informacije potrebne mladima za osobni razvoj. // Slobodan pristup informacijama: 7. i 8. okrugli stol / uredile Aleksandra Horvat i Loris Bučević-Sanvincenti. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 138.
[9] Usp. Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Nav. dj., str. 23.

- pružanje savjetodavnih interaktivnih usluga (odgovaranje na e-mailove, informacijske upite i sl.)[10]

Kako bi se približili tinejdžerima, knjižnica je dužna podučiti korisnike korištenju svih izvora informacija i znanja na različitim medijima, osigurati pristup internetu, poticati interese svakog pojedinog korisnika, upoznati mlade s uslugom međuknjižnične posudbe te ju provoditi u svojoj knjižnici, promovirati knjižnične usluge za mlade u knjižnici, pružati posebne usluge mladima s posebnim potrebama (mladi s fizičkim poteškoćama, beskućnici, mladi koji ne mogu koristiti redovite knjižnične usluge i građu) te poticati čitateljske navike i čitanje iz užitka.[11]

Naime, mladi danas sve informacije pronalaze na internetu koristeći se različitim medijima kako bi mu pristupili, no ključno pitanje jest pretražuju li na točan način i pronalaze li i poslije koriste relevantne informacije. Informacije igraju važnu ulogu u mladenačkom životu. One pomažu u razrješavanju nedoumica, daju odgovore na probleme s kojima se mladi susreću te upućuju na moguća mjesta na kojima se može potražiti pomoć. U tom životnom razdoblju, dok istražuju svijet, mladi najčešće odlaze na internet kako bi pronašli njima potrebne informacije vezane za spolnost i pubertet te vrlo često završavaju na pornografskim stranicama ili stranicama na kojima od „iskusnih“ ljudi žele dobiti savjet. Knjižnica koja služi kao mjesto na kojem se mogu pronaći sve potrebne i provjerene informacije trebala bi, uz kontroliranje stranica koje njezini mlađi korisnici posjećuju, organizirati edukaciju mlađih korisnika (tinejdžera) za pretraživanje i prepoznavanje kvalitetnih informacija i medija, čijim će korištenjem još više razviti svoje kompetencije.[12]

No, osnovni uvjeti koje bi svaka knjižnica trebala pružiti svojim korisnicima, vezana za informacijske potrebe su:

- odgovarajući prostor namijenjen za mlade korisnike
- aktivnosti i programi koje zadovoljavaju potrebe i želje mladih
- građa koja je primjerena toj dobnoj skupini
- informacijska služba koja pruža usluge i u fizičkom i u virtualnom prostoru
- kompetentno osoblje[13]

[10] Usp. Stričević, Ivanka. Nav. dj., str. 141.
[11] Usp. Stričević, Ivanka; Jelušić, Srećko. Knjižnične usluge za mlade: modeli i koncepti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 17. URL: http://hrcak.srce.hr/81288 (2016-03-15)
[12] Usp. Stričević, Ivanka. Nav. dj., str. 138-139.
[13] Isto, str. 140.

3.1. Programi u knjižnici

Uz navedene usluge, narodne knjižnice kroz raznovrsne programe mogu privući mlade. Međutim, prvi korak prije planiranja i organiziranja tih programa, bio bi uključiti mlade u planiranje i donošenje odluka vezanih za programe koji bi bili strukturirani upravo po njihovim potrebama i interesima. Osim samog planiranja, bilo bi poželjno mlade imenovati nositeljima tih programa kako bi ih se još više potaknulo na iznošenje svog vlastitog mišljenja i stava. Neki od programa koje je poželjno da knjižnica provodi su: susreti s poznatim osobama, debate, susreti klubova, predstavljanje knjiga, kreativne aktivnosti mladih i slične aktivnosti i programe. Jedna od ključnih prednosti organiziranja programa i aktivnosti za mlade zasigurno je ta što ono iziskuje minimalne financijske resurse te služe kao dobar temelj za osmišljavanje i provođenje složenijih oblika. Međutim, najveća kočnica u provođenju programa za mlade jest što mladi teško prihvaćaju, ali i prepoznaju usluge i mogućnosti koje im knjižnica pruža.[14]

No, najvažniju ulogu u organiziranju programa i pružanju usluga zasigurno imaju kompetencije koje knjižničar treba posjedovati. Potrebno je da knjižničar bude pristupačan, komunikativan, otvoren za nove ideje, spreman na timski rad i kreativan kako bi mladima pristupio na njima zanimljiv način, da usvaja mišljenja mladih te da ih poštuje kao i ostale korisnike te da poznaje razvojne potrebe mladih.[15] Zbog osjetljivog razdoblja u kojem se ova skupina korisnika nalazi, potrebno je da knjižnično osoblje koje djeluje na odjelu za mlade bude i savjetodavno. Bitno je napomenuti kako se „savjetodavno“ ne odnosi na pružanje psihološke i profesionalne pomoći, već na preporuke za čitanje. Međutim, kako bi se knjižnica još više unaprijedila, poželjna je suradnja s organizacijama i službama kojima je savjetodavni rad dio struke. Takva vrsta suradnje trebala bi se provoditi u prostoru knjižnice koje je određeno za mlade i u kojem bi se vodili opušteni, ali stručni razgovori između profesionalaca i mladih osoba.

Koordinatorica za usluge za mlade iz narodne knjižnice u San Antonio, Jennifer Velásquez, pokrenula je raspravu o tome zašto knjižnica u svoj program ne bi uključila i programiranje. Naime, dok veliki broj tinejdžera nakon završenog dana u školi odlazi doma i ostatak vremena provodi za računalom posjećujući društvene mreže ili pak neke druge stranice, knjižnica bi ih mogla potaknuti na učenje osnovnog znanja o programiranju ili pak na razvijanje

[14] Usp. Stričević, Ivanka; Jelušić, Srećko. Nav. dj., str. 19.
[15] Isto, str. 7.

vještina pri programiranju. Kroz razgovor s knjižničom saznala je kako je knjižnica prije nekoliko godina odlučila pokrenuti sličan program, no odaziv je bio vrlo mali te je odlučila odustati od toga. Za razliku od knjižnice, Jennifer smatra kako bi se tinejdžere trebalo poticati na ovakve aktivnosti jer, uz trošenje slobodnog vremena za računalom ne radeći zapravo ništa, mladima se pruža mogućnost i samog doticaja s nečim što je, nekima od njih, potpuno nepoznato. Nažalost, veliki broj mladih u današnje vrijeme i dalje nema najosnovniju tehnologiju koja bi im olakšala obrazovanje, ali i razvila njihove informatičke i informacijske vještine, i zato knjižnica tu treba nastupiti. Prvenstveno knjižnica treba dati svim svojim korisnicima, isto tako i potencijalnim korisnicima, uvid u mogućnost uvođenja sličnih aktivnosti i programa u prostore knjižnice te vidjeti njihovu reakciju. Možda se ta reakcija neće primijetiti odmah i možda odaziv neće biti onoliki koliki je knjižnica očekivala, ali svaki korisnik je bitan. Stoga, i da se samo jedan korisnik odluči pridružiti programu, i to je napredak. [16]

3.2. Prostor knjižnice

Osim samih usluga i programa, potrebno je osmisliti i organizirati odvojeni prostor koji će mladima pružiti opuštenu i ugodnu atmosferu kao što su npr. zidovi obojani žarkim bojama, posteri poznatih osoba, mogućnost razgovaranja uz šalicu kave i sl.[17] Jedna od stavki koja sprječava knjižnicu u uređivanju prostora za mlade u obliku kafića ili dnevnog boravka u koji se smije unositi hrana i piće jest nered, odnosno smeće i moguće nezgode s građom i pićem/hranom.[18] No, to nije tako. Brojna istraživanja pokazala su kako će mladi uvijek radije doći u prostor u kojem se osjećaju ugodno i opušteno, prostor u kojem mogu pojesti sendvič ili popiti sok i za sobom ostaviti sve uredno i čisto. U razdoblju između djeteta i odrasle osobe, mladima je često knjižnica odbojna upravo zbog prostora koji moraju dijeliti s mlađim korisnicima. Tijekom planiranja gdje postaviti odjel za mlade i što bi se sve u njemu trebalo nalaziti, uz knjižničare i arhitekte, ponajprije bi se trebalo ispitati mlade i u skladu s njihovim željama, ali i mogućnostima knjižnice, preurediti prostor.[19] Poželjno je odjel za mlade smjestiti u blizini ili pored odjela za odrasle, kako bi ih se potaknulo na kontinuirano korištenje knjižnice

[16] Usp. Velásquez, J. The trouble with teen programming. // School Library Journal (2014). URL: http://www.slj.com/2014/10/teens-ya/the-trouble-with-teen-programming/ (2016-08-24)
[17] Usp. Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Nav. dj., str. 8.
[18] Usp. Jones, Patrick. Nav. dj., str. 48.
[19] Usp. Stričević, Ivanka; Jelušić, Srećko. Nav. dj., str. 20.

na način da se osjećaju kao važna prekretnica u razvoju knjižnica. Prilikom planiranja prostora knjižnica treba imati na umu da današnji mladi u knjižnicu dolaze s društvom, odnosno u grupama te je vrlo bitno da odjel za mlade raspolaže s dovoljno prostora i opreme (stolovi i stolice) kako bi njihovo slobodno vrijeme i rad bio što učinkovitiji, ali i opušteniji.[20] Stoga je vrlo bitno na pravi način promovirati knjižnicu i njezine programe i aktivnosti, s obzirom da mladi nemaju uvid u vrijednosti građe koju knjižnica pruža i ne poznaju njezin opseg.

3.3. Multimedijalne usluge

„Multimedija je u tehnološkom smislu integracija, prvenstveno teksta, slike, zvuka i govora unutar jednog okruženja (računala), međutim ona nije samo zbroj informacija na različitim medijima, već logički oblikovan, organiziran i sažet skup međusobno povezanih medija koji zajednički tvore multimedijalni dokument.“[21] Ona također povezuje više medija u jednu cjelinu kroz proces stvaranja umjetnosti (npr. film), ali i kod učenja (npr. prezentacija). S obzirom da je knjižnica izvor informacija, podrazumijeva se da se u njezinom prostoru mogu pronaći informacije na različitim medijima kako bi svim korisnicima one bile dostupne. Današnji tinejdžeri jako puno vremena provode koristeći se tehnologijom te se može reći kako su oni zapravo najzainteresiraniji za tehnološke novine. Internet je preuzeo ulogu tradicionalne knjižnice tako što omogućuje većinom besplatan pristup i korištenje informacija bez obzira na mjesto i vrijeme, no ipak najveća prednost interneta zasigurno je mogućnost interakcije. Mladi najbrže prihvaćaju i najaktivnije koriste mogućnosti koje su im dostupne online, od najobičnijih razgovora koje vode preko društvenih mreža do organiziranja ili pak samo pohađanja nadolazećih zbivanja. Prepoznavši bitnu ulogu tehnologije u „vraćanju“ mladih korisnika u prostore knjižnice, knjižničari su odlučili osigurati potrebnu opremu koja će privući mlade i zadržati ih u prostoru knjižnice, ali i online usluge putem kojih bi se knjižnica maksimalno približila svojim korisnicima.[22] Prva online usluga knjižnica bila je današnja *Ask.com* koja je pokrenuta u Sjedinjenim Američkim Državama 1996. godine. U Hrvatskoj se slična usluga

[20] Usp. Schmitt, Rita. Nav. dj., str. 20-21.
[21] Štefančić, S. Knjižnica za mlade na multimedijalan način. // Knjižnica i mediji : zbornik / priredili Ranka Javor, Silko Štefančić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2006. Str. 31.
[22] Usp. Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Nav. dj., str. 7-8.

pojavljuje 2000. godine pod nazivom *Pitajte knjižničara* koja pomaže korisnicima pri pretraživanju potrebne građe.[23]

Kada je riječ o mrežnim stranicama samih knjižnica, poželjno je da one sadržavaju informacije koje bi mladima mogle biti korisne i pružiti im relevantne informacije i odgovore na njihova pitanja. Također, osim tipičnih radnji na društvenim mrežama (chat, objavljivanje slika), knjižnice bi trebale biti kreativne i osmisliti na koji način uključiti mlade u proces poslovanja knjižnice. Odličan primjer jedne takve aktivnosti može se provesti na svima dobro poznatom Facebooku. Knjižnica mlade može potaknuti na suradnju da kroz volontiranje budu administratori profila knjižnice, ali i okupe sve ljubitelje čitanja te s njima razmjenjuju svoje dojmove o knjigama. Uz Facebook, dobra društvena mreža je i Flickr koja omogućuje korisnicima da komentiraju, označuju svoje slike i pišu blogove. Knjižnice mlade mogu potaknuti da preko te mreže organiziraju natjecanje u fotografijama i tako ohrabruje mlade da objavljuju svoje fotografije, komentiraju tuđe i osvoje pobjedu. Fotografija koja skupi najviše pregleda i komentara je pobjednička.[24]

Budući da današnji mladi prilikom pisanja različitih radova (seminari, prezentacije) najviše koriste Wikipediju kao izvor informacija, knjižnica bi na Wikipediji mogla pružiti svojim korisnicima, osobito mladima, relevantne informacije. Osnivanjem kluba za stvaralačko-kreativno pisanje, knjižnica može privući veliki broj zainteresiranih mladih osoba. Naime, svaki član kluba imao bi svoje mjesto u procesima izrade, uređivanja i objavljivanja relevantnih informacija na Wikipediji. Uz članke i tekstove, mladi mogu postavljati i poveznice na razne druge, mladima zanimljive, mrežne stranice. Time će se potaknuti i aktivnost drugih mladih osoba jer će i oni moći podijeliti svoje znanje time što će moći dodavati i uređivati sadržaj na Wikipediji.[25]

Mladima je gotovo nezamislivo jedan dan provesti bez glazbe. Knjižnica, stoga, može mlade umjetnike potaknuti na aktiviranje i razmjenu svojih vlastitih radova putem različitih usluga za glazbu. Počne li knjižnica provoditi usluge na sličan način, ubrzo bi se u njima našao poveći broj mladih koji bi u skladu sa zakonom mogli preuzimati i razmjenjivati glazbu u narodnim knjižnicama. Poželjno je i da knjižnica kroz razna natjecanja motivira mlade na sudjelovanje u programima knjižnice. Mladi vole adrenalin i natjecateljski duh, ali i zabavu.

[23] Usp. Stropnik, Ana. Knjižnica za nove generacije : virtualni sadržaji i usluge za mlade. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Str. 24-25.
[24] Usp. Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Nav. dj., str. 60-61.
[25] Isto, str. 96-97.

Stoga, natjecanja u remiksiranju su odličan način za to. Knjižnica samo treba nabaviti raznolike glazbene uzorke i pustiti mlade da svoje talente izraze na kreativan i zabavan način.[26]

[26] Isto, str. 68-69.

4. Primjeri dobre prakse

Narodne knjižnice koje mogu biti uzor ostalim knjižnicama u pružanju odgovarajućih usluga za mladež u svom djelovanju organiziraju različite programe i aktivnosti. Npr. u knjižnici u Aalborgu svaki dan u tjednu predviđen je za drugačije aktivnosti. Dok se ponedjeljkom igraju igre na konzolama, srijedom se pomaže oko pisanja domaće zadaće. Knjižnica u okrugu Los Angelesa tijekom „Tinejdžerskog tjedna tehnologije“ pomoću tehnologije upoznaje mlade s informacijskom pismenošću (pretraživanje baza podataka), ali i privatnosti i sigurnosti na internetu.[27]

Vrlo zanimljiva i uzorna praksa dolazi iz Bainbridge Island u Washingtonu. Tamošnja narodna knjižnica odlučila se na veliki korak. Osmislila je način kako privući mlade beskućnike (tinejdžere) u svoj prostor koji bi im bio dom. Mnogi od njih ostali su bez doma, obitelji, napustili su školu ili pak proseći othranjuju svoju obitelj. Najveći problem s kojim se susrela je nedovoljna obučenost knjižničnog osoblja koje bi imalo odgovarajuće kompetencije za rad s mladim beskućnicima. No, 2013. godine započelo je održavanje nastave za mlade beskućnike koja je u svom nastavnom programu imala predmete kao što je robotika, programiranje, radionice o dizajnu i sl. Godinu kasnije u projekt se uključuje i socijalna služba te vladini uredi koji pružaju informacije o mogućim pokroviteljima za smještaj. Također, 2015. godine narodna knjižnica u suradnji s volonterima dovodi mlade na besplatnu frizuru, odjeću, obuću, hranu i tombole. Zaključno, knjižnica smatra kako je bitno u ovakav projekt uključiti socijalnu službu i sva nadležna tijela kako bi iscrpila što više financijskih sredstava, ali i savjeta, koji bi joj pomogli u stvaranju ugodnog okruženja i kvalitetnih usluga za mlade beskućnike.[28]

[27] Usp. Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Nav. dj., str. 25-27.
[28] Usp. Hill, Rebecca A. Almost home: how public libraries serve homeless teenagers. // School Library Journal (2016). URL: http://www.slj.com/2016/02/teens-ya/almost-home-how-public-libraries-serve-homeless-teenagers/ (2016-04-01)

Slika 1. Fotografija mladih beskućnika u prostoru knjižnice[29]

Još jedna narodna knjižnica koja je prepoznala i suočila se s čestim problemom mladih, a to je droga, nasilje i siromaštvo, jest središnja knjižnica Rochester i Monroe Country u New Yorku. Njezino osoblje primijetilo je kako veliki broj mladih danas svoje probleme rješava tučom, alkoholom ili drogama te je odlučilo to promijeniti. U svoju knjižnicu uvode ljubav, suosjećanje i toleranciju kroz koju pokušavaju uvidjeti probleme mladih i pronaći način kako ih riješiti. Naime, jedan član knjižničnog osoblja tijekom razgovora s mladićem saznao je kako mladić nije u financijskoj mogućnosti priuštiti si računalo, a ima veliku želju biti informacijski i informatički pismen. Knjižničar je odlučio mladiću pokloniti svoje starije računalo te ga tako potaknuti na ispunjenje njegovog cilja. Knjižnica je organizirala prostor za mlade koji će im pružiti obiteljski duh i priuštiti im neophodne stvari za svakodnevni život. Uz to, osoblje se znalo naći u neugodnim situacijama (tučnjave) između većeg broja mladih te su ih kroz razgovor uspjeli smiriti. Knjižnica također provodi i program pod nazivom „Read Down Your Fine“ kroz koji korisnici koji imaju novčane kazne u knjižnici, mogu umanjiti svoju kaznu određenim brojem pročitanih knjiga. Bitno je mlade poticati na čitanje, a to najbolje zna knjižničarka Amy Cheney iz Alameda Country knjižnice, koja je jednog dana vidjela veliki osmijeh na licu mladića koji do tada nije pročitao ni jednu knjigu, no uz njezin poticaj i razgovor s njim saznala je kako je u kratkom razdoblju pročitao 11 knjiga.[30]

[29] Usp. Isto
[30] Usp. Neri, G. Public libraries and at-risk teens. // School Library Journal (2015). URL: http://www.slj.com/2015/11/teens-ya/public-libraries-safe-havens-for-at-risk-teens/ (2016-04-01)

Slika 2. Fotografija knjižničnog osoblja i tinejdžera koji je odrastao u neprimjerenim životnim uvjetima[31]

Često neugodna situacija u kojoj se knjižničar nađe prilikom interakcije s mladima jest traženje informacija o duševnim bolestima s kojima se susreće sve veći broj mladih osoba. Prema tome, knjižničarka Erin E. Moulton pronašla je način kako na indirektan način mladima približiti građu koja je povezana s tim temama. Naime, često su joj dolazili mladi te tražili građu o anksioznosti i depresiji te je kroz informacijski intervju pokušala doznati zbog čega tako mlada osoba traži takvu informaciju, no naravno, mladi bi često odustali od traženja ili se pak udaljili od knjižnice na neko vrijeme. Stoga je odlučila u odjel za mlade na vidljivo mjesto postaviti knjige koje su obuhvaćale slične sadržaje koje su mladi tražili. U vrlo kratkom roku primijetila je kako je velik broj tih knjiga posuđen.[32]

S obzirom da knjižnice svakodnevno trebaju pratiti tehnologiju, jedan knjižničar iz narodne knjižnice u SAD-u odlučio se za savjetovanje čitatelja putem Snapchata. Snapchat je društvena aplikacija putem koje se mogu slati slike i videozapise drugim korisnicima. Zajedno s radnim kolegom odlučio je iskoristiti svoje komunikacijske vještine i kreativnost te objavljivanjem sadržaja na Snapchatu privući što veći broj mladih čitatelja. Stoga su pokrenuli videozapise pod nazivom #TeenBookTuesday. Najveća prednost Snapchata je mogućnost dodavanja emotikona, teksta, različitih crteža i filtera prilikom snimanja videozapisa. Knjižničar bi snimio video u kojem kratko prepričava, tj. upoznaje čitatelje sa sadržajima različitih knjiga te, s obzirom na

[31] Usp. Isto
[32] Usp. Moulton, Erin E. Bibliotherapy for teens: helpful tips and recommended fiction. // School Library Journal (2014). URL: http://www.slj.com/2014/11/teens-ya/bibliotherapy-for-teens-helpful-tips-and-recommended-fiction/ (2016-04-01)

temu, u videozapis dodaje dodatne efekte. Također, svoje korisnike upoznaje sa samom aplikacijom te ih educira i potiče na korištenje njome. Snapchat je odličan način za oslobađanje od straha govora ili postavljanja pitanja knjižničarima vezanih za određenu građu.[33]

[33] Usp. Graves, Alanna. How to use Snapchat for readers' advisory. // School Library Journal (2016). URL: http://www.slj.com/2016/05/resources/how-to-use-snapchat-for-readers-advisory/ (2016-06-15)

5. Zaključak

Mladi se smatraju najzahtjevnijom i najtežom skupinom korisnika kada su u pitanju usluge narodnih knjižnica. Prvenstveno, teško je prepoznati dob korisnika, njihovo mišljenje, interese, ali i vjeru te nacionalnost. Stoga, glavne kompetencije knjižničara koji radi na odjelu za mlade bi trebale biti komunikativnost i prijateljska nastrojenost kako bi se mladima pristupilo na njima prihvatljiv način. Prilikom osmišljavanja i planiranja novih usluga koje će knjižnica pružati mladima, potrebno je uključiti mlade u sam proces te ih potaknuti na suradnju kako bi se lakše doznale njihove potrebe i želje. Prilikom adaptiranja prostora za mlade važno je voditi računa da odjel za mlade bude odijeljen od dječjeg odjela. Nažalost, veliki broj knjižnica ta dva odjela često stavlja u jedan prostor što mlade odbija od knjižnice jer oni sebe smatraju odraslim osobama i kako njihovo mjesto nije u dječjem odjelu. Knjižnice bi se trebale, po uzoru na knjižnice koje konstantno uvode nove vrste usluga za mlade, uključiti u suradnju sa srodnim ustanovama ili ustanovama koje igraju važnu ulogu u životima mladih osoba te se osvijestiti na prave potrebe mladeži. Kao što se može vidjeti iz primjera dobre prakse, knjižnice na vrlo kreativne i inovativne načine mlade zovu u svoj prostor i time povećavaju broj svojih korisnika, kvalitetu svog rada, ali i sam ugled knjižnice. Također, trebale bi izaći iz svog prostora te se promovirati na mjestima na kojima mladi provode najviše slobodnog vremena jer će tim putem dati još bolju sliku o sebi, ali i samim fizičkim pristupom povećati mogućnost motiviranja mladih. Osoblje knjižnice trebalo bi poticati na stalno stručno usavršavanje te cjeloživotno učenje kako bi ono bilo u korak s razvojem tehnologije, ali i drugim područjima koji su vezani za mlade i njihov život. Osim stručnih kompetencija koje bi svaki knjižničar trebao imati, vrlo poželjno bi bilo kada bi on bio naklonjen mladima i znao pronaći način kako im pristupiti na njima novi i zanimljiv način. Također, bitno je da knjižničar bude strpljiv u svom radu i ne odustaje prebrzo već se još više trudi oko svoje zamisli. Na kraju ovog rada može se zaključiti da više stavki sprječava knjižnice u pružanju nekih novih, inovativnijih usluga, a to su: financije, nedovoljno kompetentno osoblje te nezainteresiranost za uvođenje novina. Svaka narodna knjižnica treba mladima pružiti usluge koje su u skladu s njihovim interesima, željama i potrebama, na prijateljski način, kroz opušteni razgovor i ugodnu atmosferu u knjižnici.

Literatura

1. Bošković, Marija. Web 2.0 i knjižnične usluge za mladež u hrvatskim narodnim knjižnicama: završni rad. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, Odsjek za informacijske znanosti, 2011. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/4438/1/103ZR.pdf (2016-03-15)
2. Graves, Alanna. How to use Snapchat for readers' advisory. // School Library Journal (2016). URL: http://www.slj.com/2016/05/resources/how-to-use-snapchat-for-readers-advisory/ (2016-06-15)
3. Hill, Rebecca A. Almost home: how public libraries serve homeless teenagers. // School Library Journal (2016). URL: http://www.slj.com/2016/02/teens-ya/almost-home-how-public-libraries-serve-homeless-teenagers/ (2016-04-01)
4. Jones, Patrick. Connecting young adults and libraries in the 21st century. // APLIS - Australasian Public Libraries and Information Services 20, 2(2007), str. 48-54.
5. Malnar, Aleksandra. Upute za poslovanje narodnih knjižnica. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba, 1996.
6. Moulton, Erin. E. Bibliotherapy for teens: Helpful tips and recommended fiction. // School Library Journal (2014). URL: http://www.slj.com/2014/11/teens-ya/bibliotherapy-for-teens-helpful-tips-and-recommended-fiction/(2016-04-01)
7. Neri, G. Public libraries and at-risk teens. // School Library Journal (2015). URL: http://www.slj.com/2015/11/teens-ya/public-libraries-safe-havens-for-at-risk-teens/ (2016-04-01)
8. Schmitt, Rita. Knjižnice za mladež u Njemačkoj : nove ideje za zahtjevnu publiku. //Nove usluge za korisnike narodnih knjižnica : njemačka iskustva. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba ; Goethe institut, 2004. Str. 15-30.
9. Smjernice za knjižnične usluge za mladež. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009.
10. Stričević, Ivanka. Informacije potrebne mladima za osobni razvoj. // Slobodan pristup informacijama: 7. i 8. okrugli stol / uredile Aleksandra Horvat i Loris Bučević-Sanvincenti. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2009. Str. 136-143.
11. Stričević, Ivanka. Slobodan pristup informacijama za djecu i mladež – granice i odgovornosti. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka : zbornik radova. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 141-155.

12. Stričević, Ivanka.; Jelušić, Srećko. Knjižnične usluge za mlade: modeli i koncepti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 1-34. URL: http://hrcak.srce.hr/81288 (2016-02-25)
13. Stropnik, Ana. Knjižnica za nove generacije : virtualni sadržaji i usluge za mlade. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013.
14. Štefančić, S. Knjižnica za mlade na multimedijalan način. // Knjižnica i mediji : zbornik / priredili Ranka Javor, Silko Štefančić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2006. Str. 28-40.
15. Velásquez, Jennifer. The trouble with teen programming. // School Library Journal (2014). URL: http://www.slj.com/2014/10/teens-ya/the-trouble-with-teen-programming/ (2016-08-24)