

# **Narodna knjižnica u zajednici (ili zajednice u narodnoj knjižnici?)**

**Gorana Tuškan Mihočić**

Gradska knjižnica Rijeka  
gorana.tuskan@gkri.hr

Naslovna sintagma vrlo je česta u knjižničarskim krugovima, gotovo je postala poštapalicom, često je tema stručnih skupova — knjižnica je istinsko središte lokalne zajednice, knjižnica je komunikacijsko središte zajednice itd. No, razmišljamo li zaista o tome koje su to zajednice kojima se narodna knjižnica obraća? Znamo li tko je sve, neposredno ili posredno uključen u djelatnost narodne knjižnice? Što je uopće zajednica? Tek ako osvijestimo ova pitanja i potražimo odgovore na njih (barem djelomične, jer sveobuhvatni ne postoje) moći ćemo u potpunosti razumjeti svrhu i zadaće svih procesa koji se u narodnoj knjižnici odvijaju.

Anićev rječnik hrvatskoga jezika definira zajednicu kao

- ukupnost jedinki povezanih u cjelinu, u kompaktnu skupinu [međunarodna ~; prvobitna ~; stambena ~; vjerska ~]
- skupina pojedinaca povezanih interesima, pravilima ili običajima koje svi prihvaćaju [europska ~; indijanska ~]

(izvor: Anić, V. Veliki rječnik hrvatskoga jezika. Novi liber, Zagreb: 2004.)

Općenito u djelatnosti narodne knjižnice možemo odrediti nekoliko skupina koje odgovaraju ovim obilježjima — kompaktne su i povezane određenim interesima. Pa je tako i uvriježen pojam kojim prevodimo u literaturi često spominjani termin stakeholders — interesne skupine ili dionici. Nadalje, kada govorimo o interesima, sljedeći logični zaključak koji možemo izvesti jest da se pojedinci različitih interesa okupljaju u različite zajednice, te tako dolazimo do sljedeće važne osobine društvene zajednice — stratifikacije. Ne možemo govoriti o jednoj zajednici već o zajednicama narodne knjižnice.

Interesne skupine u djelatnosti narodne knjižnice obuhvaćaju više različitih segmenata, tj. više ili manje determiniranih skupina, primjerice:

- uprava knjižnice
- zaposlenici knjižnice
- dobavljači, poslovni suradnici (nakladnici, knjižari, trgovački putnici, proizvođači i distributeri uredskog materijala, namještaja, informatičke opreme, softvera, telekomunikacijske tvrtke..., dizajneri, tiskari, serviseri... cvjećari, ugostitelji...)
- osnivači, financijeri, politička zajednica (donositelji odluka)
- stručna zajednica:
  - unutar iste lokalne zajednice: srodne ustanove i udruge
  - na regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini: knjižničarska zajednica
- opća javnost (lokalna, regionalna, nacionalna...)

- mediji
- korisnici usluga

Sa svakom od ovih skupina knjižnica njeguje poseban odnos u kojem svaki dio-  
nik ima svoje mjesto i status. Svaka skupina ima i neke uobičajene načine rada,  
uhodane procedure i pravila djelovanja, unutar kojih knjižnica treba naći (ili izbori-  
ti) svoje mjesto. Metode komunikacije koje se pritom koriste doista su raznolike —  
pregovaranje (npr. s dobavljačima o najpovoljnijim uvjetima ponude robe i usluga),  
lobiranje (osobito prema osnivačima, političkoj zajednici i financijerima), izvješta-  
vanje (upravi, financijerima itd.), prezentacija (medijima, općoj javnosti), suradnja (s  
drugim ustanovama, civilnim društvom, pojedincima na ostvarenju zajedničkih za-  
daća i projekata) itd.

Svaka vrsta knjižnice namijenjena je određenoj ciljanoj skupini korisnika, odno-  
sno korisničkoj zajednici, iz čega proizlaze i zadaće knjižnice. Primjerice, školske  
knjižnice namijenjene su učenicima i nastavnicima škole, visokoškolske su usmjere-  
ne studentima, znanstvenom i nastavnom osoblju fakulteta, sveučilišne studentima,  
znanstvenicima i nastavnicima unutar sveučilišta, specijalne potrebama zaposlenika  
tvrtki tj. ustanova unutar kojih djeluju itd.

Korisnička zajednica narodne knjižnice najšire je postavljena, te je određena kao  
administrativno-politička jedinica (svi stanovnici jedinice lokalne samouprave koja  
je osnivač knjižnice) te teritorijalna (stanovništvo izvan granica područja osnivača  
knjižnice, tj. svih susjednih područja koji gravitiraju toj knjižnici). Tako postavljena  
korisnička zajednica, definirana kroz ukupno stanovništvo nekog područja, nikako  
ne može biti jednoobrazna, jer teritorijalna povezanost ima zapravo mali udio u  
stvarnim kulturnim, informacijskim, čitalačkim, edukativnim, socijalnim, osobnim i  
drugim potrebama stanovnika. Zapravo su zajednice koje možemo detektirati unu-  
tar ukupnog stanovništva nekog područja izuzetno mnogobrojne i izuzetno stratifi-  
cirane, u više stupnjeva. Primjerice, govorimo o:

- različitim dobnim skupinama — predškolci, školarci, srednjoškolci, studenti, umirovljenici itd.
- različitim interesnim skupinama — hobisti, stripaši, članovi udruga, likovnjaci, fantastičari itd. (mogli bi nabrajati unedogled)
- različitim profesionalnim skupinama — ekonomisti, pravnici, medicinari, turistički djelatnici, tehničari itd. (također neograničene mogućnosti podjela)
- različitim socijalnim skupinama — osobe s posebnim potrebama, tjelesni invalidi, (samohrani) roditelji, nezaposleni, domaćice itd.
- različitim manjinskim skupinama itd.

Svaka od ovih zajednica i podzajednica ima svoje specifične potrebe i zahtjeve u knjižnici i zahtijeva posebne knjižnične usluge, građu, programe i način komunikacije, što predstavlja veliki izazov za knjižnicu i stručne zaposlenike. Zadaća je narodne knjižnice da usluge i građu prilagodi potrebama svojih korisnika te je u tom smislu nužna neprestana i vrlo živa komunikacija s korisničkim zajednicama. Iznimno je važno da ta komunikacija bude dvosmjerna. U kreiranju usluga, nabavne politike i programa, ponekad je knjižnica ta koja detektira i definira potrebu određene korisničke skupine, potom temeljitije ispita interes i kreira uslugu ili program koji ponudi korisnicima. Pritom je važno, prije samog pokretanja nove usluge ili programa konzultirati i sve relevantne stručnjake iz srodnih ustanova, udruga ili sl. kako bi usluga/program bili što bolje prilagođeni specifičnim potrebama korisnika. Naravno, dobrodošao je i obrnuti proces — kad inicijativa za pokretanje novih usluga ili programa dolazi iz baze, tj. od strane građana koji se obraćaju knjižnici sa specifičnim zahtjevima. U tom slučaju, knjižnica treba imati na umu, pored prilagođavanja zahtjevima korisnika, i svoju svrhu i zadaću javne ustanove te paziti da sve komponente budu uravnotežene.

Brojni svakodnevni raznovrsni kontakti predstavljaju knjižnicama odgovornu i zahtjevnu zadaću, no od životnog je značenja za knjižnicu da ta komunikacija bude što vještija. Mnogostrukost suradnji, kontakata i usluga čini knjižnicu prisutnijom u zajednici, čime pozicija narodne knjižnice u društvu postaje također čvršćom i nezostavnijom. Ili, da sumiramo jednim citatom: »Najbolji način da stekneš prijatelja jest da i sam budeš prijatelj« (Ralph Waldo Emerson).