

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. – 131. str. ; 24 cm. (Povremena izdanja Hrvatskog knjižničarskog društva. Novi niz ; knj. 20). ISBN 978-953-6001-75-0

Hrvatsko knjižničarsko društvo je krajem 2011. godine objavilo prijevod nove IFLA-ine publikacije naslova *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice*. Radi se o izmijenjenom i dopunjenom izdanju naslova iz 2001. godine: *Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga*. Osnovni je cilj novog izdanja, kao i prijašnjih, dati preporuke primjenjive u radu bilo koje narodne knjižnice. Ono što općenito karakterizira ovaj dokument, jest mnoštvo primjera dobre prakse, kojih je u novom izdanju mnogo više. Zapravo je gotovo svako potpoglavlje potkrijepljeno određenim brojem primjera, među kojima nalazimo i nekoliko hrvatskih. Jedna od novosti je i uključivanje adresa mrežnih stranica knjižnica uz primjere, za izravan i brzi pristup dodatnim informacijama. Tvrdnju da su gotovo sva poglavlja obnovljena potkrijepljuje i činjenica da je na kraju svakog poglavlja dana literatura, a nalazimo i dva nova Dodatka, prvi je *Dopuna IFLA-inog Manifesta za narodne knjižnice*, a drugi *Standardi i smjernice za narodne knjižnice Queenslanda*. Urednice u predgovoru ističu kako su ove Smjernice osmišljene da knjižničarima i informacijskim stručnjacima pomognu u većini situacija, za razvijanje učinkovitih službi i usluga, značajnih zbirki i pristupačnih oblika građe u skladu sa zahtjevima lokalne zajednice. U uvodnom djelu napominje se važnost odgovaranja na izazove elektroničke revolucije, a da bi se iskoristile sve mogućnosti koje nudi tehnologija, neki osnovni preduvjeti moraju biti zadovoljeni.

Prvo poglavlje predstavljeno je novim naslovom *Poslanje i djelatnost narodne knjižnice*. Kao i u prijašnjem izdanju, određuje se pojam narodne knjižnice i to kao organizacije koja 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. Svrha knjižnične djelatnosti očituje se podržavanjem obrazovanja tako što se omogućuje pristup znanju u raznim oblicima te daje podrška formalnom i

neformalnom obrazovanju. Knjižnica ima veliku ulogu u skupljanju, organiziranju i korištenju informacija, ali i omogućivanju pristupa istima. Važna sastavnica djelatnosti je razvijanje osobne kreativnosti i novih interesa, a posebna odgovornost je u zadovoljavanju potreba djece i mladih. Naglasak je i na pomaganju pri oblikovanju i održavanju kulturnog identiteta zajednice, a navedeno je potkrijepljeno i primjerom iz Hrvatske kojim se spominje da središnje knjižnice u Hrvatskoj pružaju knjižnične usluge svim etničkim manjinama uz dostupnost knjiga na materinjem jeziku, organiziraju tematske izložbe, kulturna događanja te međuknjižničnu posudbu. Nadalje, ističe se društvena uloga knjižnice, na temelju koje se u posljednje vrijeme javlja izraz koji može poslužiti kao sinonim – “dnevna soba zajednice”. Osim kroz utvrđivanje osnovnih djelatnosti, knjižnica se definira i kao nositeljica promjena na društvenoj i osobnoj razini, kao ustanova koja zagovara slobodu informiranja te omogućuje pristup svima. Neophodna je uključenost u lokalnu kulturu. Na razmatranje se nudi i izraz “knjižnice bez zidova”, budući da se trebaju zadovoljiti potrebe korisnika koji, na primjer, zbog nedostatka prijevoznih sredstava nisu u mogućnosti dolaziti u knjižnicu. Preporuka je da se knjižnična zgrada nalazi u blizini drugih aktivnosti u mjestu. Kako bi pravilno funkcionirala, potrebna su dovoljna financijska sredstva, što pak osigurava građu i usluge u svim oblicima, a uz to je potrebno osigurati odgovarajući broj stručno obrazovanog osoblja. Za kraj je pridodano jedno novo potpoglavlje: *Vrijednost narodnih knjižnica*. Uglavnom se vrednuju prema tome koju građu i usluge nude, a u ovom digitalnom dobu i prema iskorištenosti informacijskih tehnologija.

U drugom poglavlju razmatraju se mogućnosti zakonskih i financijskih poticaja za rad knjižnice. Za narodnu knjižnicu je najčešće odgovorna lokalna vlast, no one mogu biti pokrenute i na državnoj razini, ili na primjer, vlast može imati samo formalnu odgovornost. Novo potpoglavlje, *Usluge e-vlade*, spominje mogućnost prepoznavanja knjižnica kao partnera za pružanje usluga e-vlade, a za to su neophodni odgovarajuća oprema, veze i obrazovano osoblje s određenim znanjima. Nadalje se susrećemo s temom zakonskih propisa, koji se uvelike razlikuju od zemlje do zemlje. Važno je da definiraju razinu vlasti odgovornu za rad i financiranje te položaj u sklopu svih knjižnica u zemlji. Smjernice govore i o srodnim zakonskim propisima, a posebice su važni zakoni o autorskom pravu i propisi o pravu na javnu posudbu, doneseni u nekim zemljama, koji osiguravaju naknadu za građu u skladu s njezinom dostupnošću i posudbom u narodnim knjižnicama. Financiranje treba biti osigurano i korisnici se trebaju upoznati s financijskim potrebama. Nužno je sudjelovanje u partnerstvima i mrežama s drugim knjižnicama i sličnim ustanovama. Glav-

ni izvori financiranja su iz poreza na lokalnoj, regionalnoj ili središnjoj razini te namjenska sredstva iz proračuna. U sekundarnim izvorima ne spominju se prihodi od naplaćivanja članarine zato što u IFLA-inom i UNESCO-ovom Manifestu stoji da su usluge u načelu besplatne. No, unatoč tome, u mnogim zemljama se naplaćuje članarina. U svaki financijski plan svakako treba uključiti plan zamjene i nadograđivanja tehnološke opreme. Kad je riječ o upravljanju, mora postojati knjižnično vijeće i odbor, a u posljednje se vrijeme posebice naglašava nastojanje da se u donošenje odluka uključuju i korisnici. Administrativno osoblje mora obuhvaćati stručnjake sa specijaliziranim znanjima i vještinama. Promidžba usluga i djelatnosti je neophodna, a više pažnje posvećeno joj je u posljednjem poglavlju.

U uvodnom djelu poglavlja *Zadovoljavanje potreba korisnika* spominje se važnost pristupa svim korisnicima, a pojam korisnici podrazumijeva i one koji trenutno nisu, tj. koji su mogući korisnici knjižnice. Naglasak je na identifikiranju mogućih korisnika, a moguće ciljne skupine čine ljudi svih dobnih skupina i u svim životnim razdobljima, pojedinci i skupine s posebnim potrebama (tu je uključena nova "skupina"— ljudi koji ne znaju ništa o uslugama knjižnice) te ustanove unutar šire društvene mreže. Za ovo se vezuje i analiziranje potreba unutar zajednice, a kao rezultat proizlaze razne službe i usluge za korisnike. Vrijedi istaknuti da knjižnične službe ne smiju biti izložene bilo kakvom obliku ideološkog, političkog, vjerskog ili komercijalnog pritiska. Svakako treba voditi računa o tradicionalnoj kulturi kako i o novim tehnologijama. Posebno se spominju usluge za djecu gdje se navodi kako narodna knjižnica ima odgovornost u pomaganju pri učenju čitanja i promicanju knjiga i druge građe. Osim djecu, treba podučavati i roditelje o tome kako iskoristiti mogućnosti koje se pružaju. Usluge za mlade su također od velike važnosti. Za veće se knjižnice savjetuje da građa i namještaj čine i poseban odjel što pomaže da mladi osjete da su itekako dobrodošli u knjižnici. Također, važno je da mladi sudjeluju pri odabiru građe. Narodna knjižnica podržava cjeloživotno učenje surađujući sa školama i drugim obrazovnim ustanovama svih dobnih skupina. Dužna je osigurati građu koja će podržavati pismenost i razvoj osnovnih životnih vještina te osigurati prostor za učenje onima koji nemaju za to uvjete kod kuće. Kad je u pitanju slobodno vrijeme, očekuje se pružanje informacija vezanih uz hobije i provođenje slobodnog vremena te ohrabivanje kulturnog i umjetničkog razvoja svih dobnih skupina. Pružanje informacijskih usluga je oduvijek bila jedna od ključnih uloga narodnih knjižnica. Ovdje svakako treba staviti naglasak na izvore s interneta s obzirom da je velika količina informacija dostupnih na internetu različite kvalitete što znači da je

ključna uloga knjižničara usmjeravati korisnike na točne informacijske izvore. Uz usluge namijenjene skupinama unutar zajednice, posebno se ističu i usluge za specijalne skupine korisnika, a tu se podrazumijevaju mogući korisnici koji iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti redovne knjižnične službe i usluge. Te usluge mogu biti poboljšane uporabom novih tehnologija, na primjer, programima za sintezu govora, vezama s udaljenim mjestima, online katalogima. Uključen je primjer iz Hrvatske u kojem je navedeno da narodne knjižnice provode biblioterapiju i logobiblioterapiju tj. programe opismenjivanja i čitanja za osobe s posebnim potrebama. Ističe se i važnost neograničenosti na zidove. Pružanje usluga na mjestima okupljanja ljudi omogućuje knjižnici da se poveže s onima koji nemaju mogućnosti posjećivati ih. Narodna knjižnica mora podržavati aktivnosti koje će ljude osposobiti za upotrebu novih tehnologija. Razvijanje informacijske pismenosti je još jedna važna zadaća, u smislu vještina koje pojedincu omogućuju da prepozna potrebu za nekom informacijom i da je sposoban pronaći, vrednovati i učinkovito koristiti potrebnu informaciju. Knjižnične politike i postupci trebaju se temeljiti na potrebama korisnika i biti im prilagođeni. To podrazumijeva sudjelovanje korisnika u razvoju usluga. Neophodan vid pružanja usluga je obrazovanje korisnika u smislu pružanja pomoći u korištenju informacijske i komunikacijske tehnologije, razvijanja programa za obrazovanje, ali i organiziranja skupnih posjeta i obilaska knjižnice. Pod temom suradnje i zajedničkog korištenja sredstava ističe se osiguravanje pristupa online katalogima drugih knjižnica. Bitno je uspostavljanje formalnih veza s drugim organizacijama: školama, muzejima, arhivima, gospodarskim komorama. Tipovi povezanosti i/ili oblici suradnje sa školom uključuju zajedničko korištenje sredstava, zajedničko promicanje čitanja i pismenosti i suradnju pri planiranju programa. Knjižnice mogu sudjelovati u zajedničkom korištenju građe na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj ili međunarodnoj razini ili svoju zbirku ponuditi na korištenje drugim knjižnicama, na primjer, školama, fakultetima. Da bi zadovoljila informacijske potrebe, treba posuđivati građu, što znači potrebu za utvrđivanjem pravila međuknjižnične posudbe. U Smjernicama se nadalje javlja i pojam elektroničke mreže kojim se želi naznačiti kako knjižnice moraju omogućiti komunikaciju stvaranjem i održavanjem učinkovitih elektroničkih mreža. Prvenstveno treba osigurati besplatni javni pristup internetu, što konkretnije podrazumijeva najmanje jedno mjesto s pristupom, i pisačem, kojim se ne služi osoblje. Podrazumijeva se i pristup na daljinu, 24 sata, 7 dana u tjednu. Tema o pristupu službama i uslugama dotiče se smještaja knjižnice. Knjižnica treba po mogućnosti biti što bliže prometnom čvoru i blizu mjesta na kojima se odvijaju aktivnosti, kao

što su trgovačka i kulturna središta. Kako bi se osigurala pristupačnost, radno vrijeme mora se prilagoditi korisnicima tj. onima koji žive, rade ili se školuju u zajednici. Dio teksta posvećen knjižničnoj zgradi spominje elemente koje svakako treba uzeti u obzir. Funkcionalnost i poželjna veličina su definirane, na primjer, potrebama zajednice, zadaćama, raspoloživim sredstvima. Pojedini prostori moraju biti posebne namjene – trebao bi postojati odvojen prostor za djecu, odrasle, mlade i prostor namijenjen obiteljskim sadržajima. Oznake su ne samo važne za orijentaciju, već su i značajni oblik promidžbe pa ih treba pomno osmisliti. Očekuje se označivanje prema stručnim standardima, prema potrebi i na brajici, a gdje je moguće postaviti ih na jezicima etničkih skupina. Osnovne sastavnice stvaranja ambijenta su tihi prostor za učenje te prostor za sastajanje skupina (sve ovisno o vrsti odjela). Pristup elektroničkoj, računalnoj i audiovizualnoj opremi uključuje osobna računala s pristupom internetu, javno dostupne kataloge, čitače mikrofilmova, projektore. Preporuča se i bežični wi-fi pristup. Stavlja se naglasak na sigurnost svih i osiguravanje mjesta za parkiranje.

U poglavlju *Izgradnja zbirke* naglašeno je da svaki sustav narodnih knjižnica mora imati smjernice za izgradnju zbirke koje je usvojilo upravljačko tijelo knjižnice. Svrha istih je osiguranje dosljednog pristupa održavanju i razvijanju knjižničnih zbirki i pristupa građi. Smjernice bi trebale definirati svrhu, opseg i sadržaj zbirke kao i mogući pristup vanjskim izvorima. One mogu biti univerzalne, općenite i specifične. Vezano za opseg građe, istaknuto je da narodna knjižnica treba osigurati široki raspon građe u različitim oblicima i dostatnom broju. Od velike važnosti je i trenutačna dostupnost te razvoj lokalnih izvora i izvora informiranja. Definirane su i osnovne karakteristike zbirke, koja vrsta građa može činiti zbirku, a pridodano je i novo potpoglavlje koje definira pomagala za odabir građe, a to su: bibliografije, popisi dobitnika nagrada, popisi periodičkih publikacija po predmetnim područjima, recenzije, katalogi, reklame i najave, sajmovi knjiga. Kad je u pitanju izgradnja zbirke, one su komplementarne sa službama i uslugama i ne bi smjele biti cilj same po sebi, osim kad je njihova glavna uloga čuvanje i zaštita građe. Održavanje zbirke odnosi se na svu građu bez obzira na oblik. Građa u elektroničkom obliku dopunjuje knjižnične zbirke, a u nekim će ih područjima sasvim zamijeniti. Da bi zbirka služila zajednici, potreban je neprestan priljev nove i otpis stare građe. Uz čimbenike koji utječu na nabavu građe, prvi put se spominju i mjerila za otpis: građa koja se malo ili uopće ne koristi, građa koja već postoji u zbirci, pohabana i oštećena građa, zastarjela i nevažna. Održavanje građe u spremištu treba biti redovita i stalna aktivnost. Za spremište se

ističe da uključuje zbirku stare i manje korištene građe na policama koje nisu izravno dostupne korisnicima. Važan dio svake knjižnične službe treba biti sustav međuknjižnične posudbe zato što niti jedna knjižnična služba ili knjižnica ne može sama posjedovati dovoljno građe. Građa među knjižnicama na više lokacija cirkulira i ne pripada samo jednom ogranku te često ostaje u onoj knjižnici u koju korisnici istu vrate. Definirani su i standardi za izgradnju pod izmjenjenim naslovom – *Standardi za zbirke* gdje je izbačen izraz *knjižne zbirke*. Lokalni i financijski uvjeti utjecat će na varijacije predloženih standarda. U najmanjim se zbirkama građa za djecu, beletristika i publikacije za odrasle mogu osigurati u jednakim omjerima, dok u većim zbirkama beletristika ima tendenciju povećanja. Sam program izgradnje zbirke u novim knjižnicama obuhvaća nekoliko faza koje zapravo podrazumijevaju određene standarde.

Peto je poglavlje posvećeno osoblju knjižnice. Neophodno je održavati visoki standard izobrazbe i motiviranosti osoblja kako bi se osigurala najbolja moguća usluga zajednici. Također, neophodno je da osoblje ima jasno definirane dužnosti i odgovornosti, pravilno regulirane uvjete zapošljavanja te plaće konkurentne onima u srodnim djelatnostima. Važno je stjecanje specifičnih vještina koja nadilaze općeniti opis poslova, a kompetencije se mogu naučiti kroz praksu, stalno usavršavanje ili na temelju prijašnjeg iskustva. U narodnoj knjižnici općenito nailazimo na sljedeće kategorije osoblja: školovani knjižničari, pomoćno knjižničarsko osoblje, stručno neknjižničarsko osoblje, pomoćno osoblje te se u ovom izdanju susrećemo s jednom novom kategorijom – pomoćno neknjižničarsko osoblje. Svi mogu biti zaposleni puno radno vrijeme ili na određen broj sati. U kategoriju školovanih knjižničara spada osoblje koje je završilo diplomski ili poslijediplomski studij knjižničarstva i informacijskih znanosti. Na mrežnoj stranici IFLA/FAIFE mogu se naći primjeri dvadesetak etičkih kodeksa za knjižničare, iz različitih zemalja. Kad su u pitanju dužnosti osoblja, važno je da svatko obavlja prvenstveno one poslove koji su u skladu s njegovim vještinama i kvalifikacijama. One moraju biti jasno definirane ugovorom i ne smiju se mijenjati bez znanja zaposlenika. Za obrazovanje knjižničara bitno je sudjelovanje u stalnom stručnom usavršavanju kako u formalnim tako i u neformalnim oblicima. Očekuje se ostvarivanje kontakta sudjelovanjem na kratkim tečajevima i konferencijama te aktivno članstvo u knjižničarskim društvima. Važno je biti i potpuno obaviješten o sadržajima studijskih programa u zemlji i što više sudjelovati u radu ustanova. U velikim knjižničnim službama treba osigurati radno mjesto za voditelja

usavršavanja. Također, treba omogućiti stručni razvoj na svim razinama, kao i uvesti sheme za procjenu rada. U kontekstu radnih uvjeta ističu se zdravlje i sigurnost te mogućnost susreta s korisnicima problematičnog ponašanja. U radu s volonterima nužno je sastavljanje pisanog dokumenta kojim se određuju njihovi zadaci.

S obzirom na to da u ovom izdanju imamo jedno cijelo novo poglavlje posvećeno poslovanju, iz naziva šestog poglavlja je termin izbačen pa naziv istog glasi *Upravljanje narodnim knjižnicama*. Kao prva važna vještina upravljačkih sposobnosti navodi se vođenje i motiviranje. Kreće se od ravnatelja koji svakako mora promicati narodnu knjižnicu među političarima i financijerima na svim razinama, mora informirati upravljačka tijela o novim zbivanjima te je odgovoran i za motiviranje osoblja. Sljedeća vještina je uspostavljanje i održavanje dobrog odnosa s financijerima i upravljačkim tijelima. Politike planiranja i razvoja uključuju određivanje zadaća narodne knjižnice, njezine kratkoročne i dugoročne ciljeve, strategije i metode procjene učinkovitosti. Uza strateški plan neophodno je sastavljanje izvedbenog plana kako bi se osigurala usmjerenost aktivnosti knjižnične službe za postizanje prioriteta i ciljeva. Pojam Zelenih (ekološki prihvatljivih) knjižnica ulazi također u segment upravljanja, a posebna je novost u ovim smjernicama. Usvajanjem zelenih zgrada, knjižnice mogu postići maksimalnu ekonomsku i ekološku učinkovitost. Sljedeća stavka upravljanja su izgradnja i održavanje knjižničnih mreža gdje ravnatelj treba osigurati razvijanje i održavanje mreže na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini, te upravljanje knjižničnom građom. Upravljanje osobljem se posebno ističe kao važan dio knjižničnih mogućnosti i najveći dio iz proračuna izdvaja se za njihove plaće. Naglašava se i planiranje i razvoj knjižničnih sustava te upravljanje promjenama budući da iz istih često proizlaze svjesni problemi i pitanja. Što se tiče odgovornosti, ravnatelj ima temeljnu odgovornost za službu. No, određene upravljačke odgovornosti i ovlasti treba prenijeti i na osoblje na odgovarajućim razinama. Definirana su i pomagala za upravljanje, a u gotovo svakoj knjižnici važna su sljedeća: spoznavanje okruženja, analiza potreba zajednice, praćenje i procjenjivanje, mjerenje uspješnosti. Prvi put se malo više pažnje posvećuje spoznavanju okruženja koje je u uskoj svezi s poslovanjem. Poslovanje definira unutarnje kao mikrookruženje, a vanjsko, koje knjižnica ne može nadzirati, kao makrookruženje. Prikupljanjem informacija utvrđuju se snage i slabosti unutarnjeg okruženja, te prilike i prijetnje iz vanjskog, što skraćeno zovemo – SWOT analiza.

Posljednje, novo, sedmo poglavlje posvećeno je poslovanju narodnih knjižnica. U uvodu je poslovanje definirano kao prokušan i pouzdan sustavan pristup koji se zasniva na oblikovanju usluge ili proizvoda u skladu s korisničkim potrebama. Za početak se spominju četiri glavna pomagala. *Istraživanje tržišta* je planirani postupak spoznavanja knjižničkog tržišta, a idealno potencijalno tržište čine ljudi koji su izrazili interes za određeni proizvod ili usluge, ili bi se mogli zainteresirati. Drugo je pomagalo *segmentacija tržišta*. Zapravo se segmentiraju skupine korisnika prema različitim mjerilima, npr., po građi ili uslugama, ili dobnim skupinama. *Marketinški miks* je faza koja se bavi oblikovanjem proizvoda, cijenom, mjestom i promidžbom građe. Tu je uključeno i utvrđivanje smisla promidžbenog plana. Naposljetku – *marketinška evaluacija* koja uključuje metodu procjene korisničkog ponašanja i metodu mjerenja zadovoljstva korisnika. Važno je utvrditi pisanu komunikacijsku, marketinšku i promidžbenu politiku. Ona posebice uključuje odnose s javnošću koji su definirani kao praksa upravljanja protokom informacija između knjižnice i zajednice. U tu svrhu očekuje se sposobnost i spremnost za suradnju s medijima. Bitna je podrška zajednice te utvrđivanje određene politike pridobivanja iste. Dobro obaviještena javnost može pružiti znatnu podršku narodnoj knjižnici i aktivno je promicati u zajednici. Iskorištavanje svake prigode za uključenje upravljačkog tijela u veće aktivnosti knjižnice je bitno te, ono što se stalno ponavlja, treba što više sudjelovati u životu zajednice.

Prvi dodatak smjernicama je IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice kojim se utvrđuju poslanje i zadaće narodne knjižnice, ukratko razmatra financiranje, pravni propisi i mreže, kao i organizacija i upravljanje. Drugi dodatak je finski Zakon o knjižnicama iz 1998. godine koji donosi odluke o ciljevima knjižnica, uređenju knjižničnih i informacijskih službi, o mrežama tih službi, o besplatnim knjižničnim uslugama, procjenjivanju, državnoj upravi te stavlja naglasak na neke dodatne odredbe. Pridružen je i finski ukaz o knjižnicama u kojem se određuju zadaće matične i regionalne knjižnice, zadaće regionalnog državnog ureda i stručna sprema. Zatim, kao treći dodatak, slijedi primjer povelje o korisnicima. U ovom dokumentu navodi se primjer povelje Knjižnica okruga Buckinghamshire kojoj se korisnicima daje na znanje koje usluge karakteriziraju dostupnost i pristupačnost, kakva je kvaliteta usluga i kako i u kojem roku se odgovara na dodatna pitanja korisnika. Sljedeći dodatak su standardi za knjižnične zgrade Ontarija u Kanadi i Barcelone u Španjolskoj. Daju se na uvid utvrđeni standardi za veličine knjižničnih prostora s obzirom na broj stanovnika zajednice koju knjižnica opslužuje. Prvi novi dodatak je dopuna IFLA-inog Manifesta, o prilagođavanju usluga narodnih

knjižnica 21. stoljeću. Dodatak nosi naziv *Deset načina kako pokrenuti narodnu knjižnicu/poboljšati svoje knjižnice*. Šesti dodatak – *Standardi i smjernice za narodne knjižnice Queenslanda* donosi popis 14 standarda, među kojima su, na primjer, standardi za zgrade knjižnica, za međuknjižničnu posudbu, za referentnu službu, tehnološki standardi i sl.

Kako bi narodne knjižnice provele načelo pristupa svima i zadovoljavanja potreba svih trenutnih i mogućih korisnika, moraju održavati službe i usluge prema nekim zajedničkim, općeprihvaćenim mjerilima. Bez obzira na međusobne razlike između knjižnica, nove IFLA-ine smjernice mogu apsolutno poslužiti svim narodnim knjižnicama za usmjeravanje djelatnosti i usluga te za poboljšanje kvalitete života i pristupa znanju u zajednici.

Ida Indir