

Značajke poslanja, vizija i strategija narodnih knjižnica

Žilić, Anđela

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:021666>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-01**



Sveučilište u Zadru
Universitas Studiorum
Jadertina | 1396 | 2002 |

Repository / Repozitorij:

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti
Preddiplomski sveučilišni studij informacijskih znanosti



Zadar, 2020.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti
Preddiplomski sveučilišni studij informacijskih znanosti

Značajke poslanja, vizija i strategija narodnih knjižnica

Završni rad

Student/ica:

Anđela Žilić

Mentor/ica:

izv. prof. dr. sc. Jadranka Stojanovski

Zadar, 2020.



Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Andela Žilić**, ovime izjavljujem da je moj **završni** rad pod naslovom **Značajke poslanja, vizija i strategija narodnih knjižnica** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 16. listopada 2020.

Sažetak

U ovom radu opisane su značajke poslanja, vizije i strategija i njihov utjecaj na ostale čimbenike poslovanja. Sastavnice su razrađene sukladno njihovom marketinškom značenju te njihovoj općoj poziciji u poslovanju knjižnica. Dan je uvid i u standarde na koje se knjižnica poziva u svome radu i pobliže je objašnjen poslovni aspekt knjižnice. Značajke su primijenjene u analizi uzorka hrvatskih i inozemnih knjižnica gdje su obrađivani strateški dokumenti i iz toga izvedene ključne stavke. U teorijskom djelu spominju se knjižnične zbirke, njihov sadržaj i održavanje. Odlike osoblja, kao bitan i utjecajan faktor u poslovanju, opisane su kroz smjernice i etički kodeks koji nalažu pravila kojima se djelatnici trebaju voditi u poslovanju. U analizi su dani konkretni primjeri poslovanja knjižnica i istaknute pojedine stavke koje svaku od knjižnica čine jedinstvenom. Strategija razvitka informacijske ustanove često se vezuje uz strategiju kulture za određeni grad. Aktivnosti knjižnice usmjerene su na poticanje pismenosti i čitanja, očuvanje kulturne baštine kroz organizaciju radionica i predavanja. Također, kako napreduju informacijske tehnologije, bitno je prisustvo knjižnice i u tom vidu poslovanja. Djelatnici potiču informacijsku pismenost i grade e-usluge i digitalne zbirke. Uvidom u poslovanje knjižnica stječe se šira slika knjižnice kao poslovnog objekta i sustava koji opslužuje zajednicu u svrhu širenja informacija i znanja.

Ključne riječi: poslanje; vizija; strategija; knjižnica

SADRŽAJ

| | |
|---|----|
| Sažetak | 3 |
| Popis slika | 7 |
| Popis tablica | 7 |
| UVOD | 1 |
| 1. POSLANJE I ULOGA NARODNIH KNJIŽNICA | 2 |
| 2. ETIČKI STANDARDI KNJIŽNICE | 5 |
| 3. KNJIŽNIČNE ZBIRKE I USLUGE | 8 |
| 4. POSLANJE, VIZIJA I STRATEGIJA POSLOVANJA NARODNIH KNJIŽNICA | 9 |
| 5. ANALIZA POSLANJA, VIZIJA I STRATEGIJE UZORKA NARODNIH KNJIŽNICA | 10 |
| 5.1 Narodne knjižnice u Hrvatskoj | 10 |
| Gradska knjižnica Poreč | 10 |
| Gradska knjižnica Umag | 11 |
| Gradska knjižnica Crikvenica | 12 |
| Gradska knjižnica Rijeka | 13 |
| Gradska knjižnica Senj | 14 |
| Gradska knjižnica i čitaonica Pula | 14 |
| Gradska knjižnica Zadar | 16 |
| Gradska knjižnica Samobor | 17 |
| Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak | 17 |
| Gradska knjižnica Beli Manastir | 18 |
| Gradska knjižnica Otok | 19 |
| Gradska knjižnica Vukovar | 20 |
| Gradska knjižnica i čitaonica Slatina | 21 |

| | |
|--|----|
| Gradska knjižnica i čitaonica Ogulin | 21 |
| Gradska knjižnica i čitaonica Metel Ožegović Varaždin..... | 21 |
| Gradska knjižnica Makarska | 22 |
| Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik | 23 |
| Gradska knjižnica Vodice..... | 24 |
| Gradska knjižnica Marka Marulića Split..... | 24 |
| Narodna knjižnica i čitaonica Tisno | 25 |
| 5.2 Narodne knjižnice u inozemstvu..... | 25 |
| Narodna knjižnica Brooklyn, SAD | 25 |
| Narodna knjižnica Boston, SAD | 26 |
| Narodna knjižnica Seattle, SAD | 27 |
| Narodna knjižnica Vienna, SAD | 30 |
| Narodna knjižnica Herning, Danska..... | 30 |
| Narodna knjižnica New York, SAD | 30 |
| Narodna knjižnica Los Angeles, SAD..... | 32 |
| Narodna knjižnica Indianapolis, SAD | 33 |
| Narodna knjižnica Vancouver, Kanada | 33 |
| Gradska knjižnica Stuttgart, Njemačka | 34 |
| Narodna knjižnica informacija, Centre Pompidou, Francuska..... | 34 |
| Narodna knjižnica Maribor, Slovenija..... | 35 |
| Narodna knjižnica Celje, Slovenija | 35 |
| Narodna knjižnica Bishan, Singapur | 36 |
| Gradska knjižnica Delaware, SAD | 37 |
| Narodna knjižnica Bristol, SAD | 37 |
| Narodna knjižnica Birmingham, Engleska..... | 38 |

| | |
|--|----|
| Narodna knjižnica Manuel Alvar, Španjolska | 38 |
| Narodna knjižnica London, Engleska | 39 |
| Narodna knjižnica Cleveland, SAD | 39 |
| 6.USPOREDBA I ANALIZA ZNAČAJKI KOD HRVATSKIH I STRANIH KNJIŽNICA..... | 40 |
| LITERATURA | 44 |

Popis slika

Slika 1. Strateški pravci razvoja narodne knjižnice u Seattleu 29

Popis tablica

Tablica 1 Najučestalije značajke poslanja uzorka hrvatskih narodnih knjižnica..... 40

Tablica 2 Najučestalije značajke poslanja uzorka inozemnih narodnih knjižnica..... 41

UVOD

Narodne knjižnice imaju značajnu ulogu u suvremenom informacijskom društvu. Njihovo poslanje je vezano uz pružanje informacija i usluga, dijeljenje znanja, promicanje kulturnih vrijednosti i podizanje svijesti o kulturnom naslijeđu. Jednako su važne kao potpora obrazovanju i doprinos kvalitetnom ispunjavanju slobodnog vremena pojedinca. Narodne knjižnice također potiču razvoj čitalačkih navika svih dobrih skupina korisnika. Razvijene čitalačke navike pak utječu na opismenjavanje, usvajanje kritičkog pristupa informacijama, te izgradnju i izražavanje vlastitih stavova. Sve navedene značajke važne su za njihovo aktivno i kvalitetno djelovanje u informacijskom dobu i doprinos zajednici.

Razvidan je položaj knjižnice u zajednici i njena uloga, a uvelike ovisi o organizaciji poslovnih procesa unutar knjižnice. Za percepciju knjižnice kod korisnika bitnu ulogu imaju marketinške aktivnosti narodne knjižnice, uključujući poslanje, viziju i strategije razvoja knjižnice. Ovim marketinškim sastavnicama knjižnica definira smjer razvoja svojeg poslovanja, uključujući razvoj zbirke i usluga. Kroz poslanje, viziju i strategije razvoja knjižnica promiče svoje politike, vrijednosti koje podržava te orijentiranost ka određenim grupacijama korisnika, a u cilju ispunjavanja njihovih želja i potreba.

1. POSLANJE I ULOGA NARODNIH KNJIŽNICA

Povijest narodnih knjižnica u Hrvatskoj veže se uz razdoblje hrvatskog narodnog preporoda, polovicom 19. stoljeća, kada se osnivaju prve čitaonice. Od tada se njihova uloga znatno promijenila, a danas se oslanja na međunarodne i s njima usklađene hrvatske standarde narodnih knjižnica.

Poslanje i uloga narodnih knjižnica definirani su ključnim dokumentima kao što su IFLA/UNESCO Manifest za narodne knjižnice i IFLA smjernice za usluge narodne knjižnice. Kao ustanova koja osigurava pristup znanju, narodna knjižnica osigurava mogućnost cjeloživotnog učenja, informiranja i kulturnog uzdizanja pojedinaca i društvenih skupina, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili socijalni status, pri čemu zbirke i usluge moraju sadržavati sve vrste odgovarajućih medija temeljenih na novim tehnologijama, kao i tradicionalne materijale. Manifest također ističe postojanje određenih usluga i materijala za one korisnike koji iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti uobičajene usluge i materijale, na primjer jezične manjine, osobe s invaliditetom ili osobe u bolnici ili zatvoru.¹

IFLA/UNESCO Manifest navodi i ključne elemente poslanja narodnih knjižnica koji se odnose na informiranje, opismenjavanje, obrazovanje i kulturu i koji bi trebali biti u središtu usluga javnih knjižnica:

- „stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od najranije dobi;
- podupiranje individualnog i samostalnog učenja kao i formalnog obrazovanja na svim razinama;
- osiguravanje mogućnosti za osobni kreativni razvoj;
- poticanje mašte i kreativnosti djece i mladih;
- promicanje svijesti o kulturnoj baštini, uvažavanje umjetnosti, znanstvenih dostignuća i inovacija;
- osiguravanje pristupa kulturnim izražajima svih scenskih umjetnosti;
- poticanje međukulturnog dijaloga i veličanje kulturne raznolikosti;
- podupiranje usmene predaje;
- osiguravanje pristupa građanima svim vrstama informacija iz zajednice;

¹ IFLA/UNESCO *Public Library Manifesto*, 1994.

- pružanje odgovarajućih informativnih usluga lokalnim tvrtkama, udrugama i interesnim skupinama;
- olakšavanje razvoja vještina informacijske i računalne pismenosti;
- podupiranje i sudjelovanje u aktivnostima i programima opismenjavanja za sve dobne skupine i pokretanje takvih aktivnosti ako je potrebno.“²

Zakonodavstvo i strateški planovi moraju definirati i promicati nacionalnu mrežu knjižnica na temelju dogovorenih standarda usluga, pri čemu se trebaju definirati ciljevi, prioriteti i usluge u skladu s potrebama lokalne zajednice. Usluge narodnih knjižnica „moraju biti fizički dostupne svim članovima zajednice i prilagođene različitim potrebama zajednica u ruralnim i urbanim područjima.“³ Za osiguravanje kvalitetnih usluga ključno je cjeloživotno stručno obrazovanje knjižničara.

Današnje narodne knjižnice trebaju odgovoriti na izazov slobodnog pristupa informacijama, a uz to očuvati nacionalni identitet i lokalne posebnosti te omogućiti nove vrste medija.⁴ U današnje vrijeme narodne knjižnice predstavljaju više od fizičkih zgrada u kojima se nalaze i zbirke koje posjeduju, a može ih se smatrati društvenim subjektima koji pružaju dodatnu vrijednost koja uključuje podršku i pomoć korisnicima u raznim zadacima pomoću stručnog profesionalnog djelatnika.⁵ Narodne knjižnice su središta zajednice koja postoje da služe potrebama ljudi, pomažu im da žive, uče i razvijaju se i djeluju kao poveznica raznih zajednica i pojedinaca. U svojoj studiji Johnson je istraživao stvaranje društvenog kapitala u narodnim knjižnicama kao plodan način za procjenu utjecaja i učinka knjižnice, prikladniji od kvantitativnih mjera poput brojanja posjeta knjižnicama ili transakcija posudbi knjiga.⁶ U svojim kasnijim istraživanjima isti autor zaključuje da se socijalni kapital gradi kroz odnose i interakcije između zaposlenika knjižnice i korisnika kroz: izgradnju povjerenja; povezivanje ljudi i sa zajednicom i s informacijskim resursima; pružanje socijalne potpore; smanjenje socijalne izolacije; pomoć korisnicima u učenju mrežnih vještina; i stvaranje pozitivnog prostora zajednice.⁷

² IFLA/UNESCO *Public Library Manifesto*, 1994.

³ Isto.

⁴ Slobodanac, Jadranka. *Narodne knjižnice u Hrvatskoj – pravci razvoja //Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH: Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica*. Zagreb: NSK, 2004.

⁵ Appleton, L., Hall, H., Duff, A. S., & Raeside, R. (2018). UK public library roles and value: A focus group analysis. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(3), 275-283.

⁶ Johnson C (2010) Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. *Library and Information Science Research* 32: 147–155.

⁷ Johnson C (2012) How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library and Information Science Research* 34: 52–62.

Narodne knjižnice značajno utječu na znanje koje su stekli korisnici, povećane kompetencije informacijske pismenosti, akademski ili profesionalni uspjeh, socijalnu uključenost i općenito na porast individualne dobrobiti.

Informacijsko društvo 20. stoljeća i obilježeno je globalizacijom, eksponencijalnim rastom količine informacija i društvenim podjelama. Također, javlja se i potreba za cjeloživotnim obrazovanjem knjižničara i novim informacijskim vještinama za povezivanje globalnih zajednica. Promjene stavljaju pred knjižnice brojne izazove glede jednakosti pristupa uslugama i informacijama. Iz toga proizlaze revidirani strateški planovi koji uključuju: pristup knjižničnoj građi na bilo kojem mediju (tekst, grafika, audio, video i dr.) i bilo kojem nosaču (papir, optički mediji, računalni diskovi i dr.), pristup internetu i mogućnost pronalaženja informacija, usluge neometanog pristupa knjižničnoj građi, pristup online katalogima, povezivanje knjižnica na međunarodnoj razini, razvoj usluga za različite skupine korisnika, npr. poslovne informacije, usluge za manjine i osobe sa posebnim potrebama i sl. U tom procesu su aspekti meta-informacija otvorili mogućnost istraživanja transformacije organizacijske strukture narodne knjižnice, npr. automatizaciju i korištenje novih informacijskih tehnologija, iz interdisciplinarnе perspektive.⁸

Jedan od novih aspekata djelovanja suvremenih knjižničara su aktivnosti narodnih knjižnica na digitalnim društvenim mrežama. Marketing na društvenim mrežama zadnjih je desetak godina postao važan element globalne promocije knjižnica, a podrazumijeva interakciju s kako fizičkim tako i virtualnim korisnicima knjižnice.⁹ U novije vrijeme narodne knjižnice također pomažu tzv. „pametnim zajednicama“ koje koriste tehnologiju u pokušaju da poboljšaju učinkovitost poslovanja, kvalitetu života građana i osiguraju održivost okoliša uz promicanje lokalnog gospodarstva.¹⁰ Narodne knjižnice smatraju se važnim partnerima u urbanom planiranju i katalizatorima promjena, jer pružaju usluge i programe za zadovoljavanje potreba građana, imaju važnu ulogu u unapređivanju ciljeva zajednice te unaprjeđuju komunikaciju.

⁸ Barber, Elsa...[et al]. Bibliotecas publicas, sociedad de la información y tecnología: una comunicación sobre los aspectos teórico-metodológicos de una investigación en curso // Enc. Bibli: R. Electr. Bibliotecon. Ci. Inf. 12(2001), ISSN 1518-2924, Florianópolis, Brasil, str. 54-60.

⁹ Neves, B. C. (2018). STRATEGIST LIBRARIAN ON SOCIAL MEDIA: Conceptual approach and possibilities of digital marketing in public libraries. *Informação & Sociedade*, 28(3).

¹⁰ Mersand, S., Gascó-Hernández, M., Gil-García, J. R., Burke, G. B., Figueroa, M., & Sutherland, M. (2018, May). The role of public libraries in smart, inclusive, and connected communities: current and best practices. In Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age (pp. 1-2).

2. ETIČKI STANDARDI KNJIŽNICE

Kako bi se ostvarila osnovna načela poslanja narodnih knjižnica, u svakodnevnom radu knjižničara neophodno je pridržavanje osnovnih etičkih načela. U tom cilju IFLA je razvila etički kodeks za knjižničare i druge informacijske stručnjake¹¹, koji ima nekoliko temeljnih odrednica:

1. „Pristup informacijama - Osnovna je zadaća knjižničara i drugih informacijskih djelatnika svima osigurati pristup informacijama u svrhu osobnog razvoja, obrazovanja, kulturnog uzdizanja, slobodnih aktivnosti, ekonomske djelatnosti i obaviještenog sudjelovanja u demokraciji i u njezinom unapređenju.“

2. „Odgovornosti prema pojedincima i društvu - Kako bi promovirali inkluziju i iskorijenili diskriminaciju, knjižničari i drugi informacijski djelatnici sprečavaju uskraćivanje prava na informaciju i osiguravaju pružanje jednakih usluga svima bez obzira na dob, državljanstvo, političko uvjerenje, tjelesne ili mentalne sposobnosti, rodni identitet, nasljeđe, obrazovanje, prihode, status emigranta ili azilanta, bračni status, podrijetlo, rasu, jezik, vjeru ili spolnu orijentaciju.“

3. „Privatnost, tajnost i transparentnost - Knjižničari i drugi informacijski djelatnici poštuju osobnu privatnost i zaštitu osobnih podataka, koji se nužno razmjenjuju između pojedinaca i ustanova.“

4. „Otvoren pristup i intelektualno vlasništvo - U interesu je knjižničara i drugih informacijskih djelatnika osigurati korisnicima knjižnice najbolji mogući pristup informacijama i idejama u bilo kojem mediju i formatu. To uključuje davanje podrške načelima otvorenog pristupa, otvorenog koda i otvorenih licencija.“

5. „Neutralnost, osobni integritet i profesionalne vještine - Knjižničari i drugi informacijski djelatnici posvećeni su neutralnosti i nepristranosti u zbirkama, pristupu i uslugama. Neutralnošću se stvara uravnotežena i uravnotežen pristup informacijama.“

6. „Odnos između kolega i odnos između poslodavca i zaposlenika - Knjižničari i drugi informacijski djelatnici odnose se jedni prema drugima čestito i s poštovanjem. Knjižničari i drugi informacijski djelatnici suprotstavljaju se svakoj mogućoj diskriminaciji pri zapošljavanju, s obzirom na dob, državljanstvo, političko uvjerenje,

¹¹ IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers, 2012.
URL: <https://www.ifla.org/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians> (2020-10-12)

tjelesne ili mentalne sposobnosti, rod, bračni status, podrijetlo, rasu, vjeru ili spolnu orijentaciju.“¹²

Američko udruženje knjižnica (American Library Association- ALA) također je razvilo etičke standarde knjižnica, koji su sustavno nadograđuju. ALA etički kod nalaže sljedeće:

- Omogućiti visoku kvalitetu usluga kroz odgovarajuće resurse, politiku usluga, pristup i točne, nepristrane odgovore na sve upite;
- Podržati načela intelektualne slobode i pružiti otpor cenzuriranju knjižničnih izvora;
- Poštivati prava korisnika;
- Prepoznati i poštivati prava intelektualnog vlasništva;
- Poštivati suradnike i druge kolege, zagovarati uvjete zaposlenja koja osiguravaju prava i dobrobit zaposlenika ustanove;
- Ne promicati privatni interes na teret korisnika, kolega i ustanova;
- Razlikovati osobna uvjerenja i od profesionalnih obveza, ne dopuštati osobnim uvjerenjima ometanje ciljeva ustanove ili osiguravanje pristupa informacijskim izvorima;
- Težiti izvrsnosti u struci poboljšavajući znanja i vještine, podržavati profesionalni razvoj suradnika.¹³

¹² IFLA-in Etički kodeks za knjižničare i druge informacijske djelatnike .

URL: <https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/croatiancodeofethicsfull.pdf> (2020-10-12)

¹³Gorman, Michael. The enduring library: technology, tradition and the quest for balance.

Chicago: American Library Association, 2003. URL:

<https://archive.org/details/enduringlibraryt0000gorm> (2020-5-6)

Na 28. Skupštini Hrvatskog knjižničarskog društva 7. svibnja 1992. prihvaćena su etička načela za knjižnične djelatnike, koja su ažurirana 4. prosinca 2002. U njima Hrvatsko knjižničarsko društvo poziva knjižnične djelatnike da se u svom radu rukovode slijedećim načelima:

1. „Najviša razina profesionalnog djelovanja u skladu s odgovarajućim međunarodnim i domaćim stručnim normama radi unapređivanja knjižničarske djelatnosti.
2. Razvoj i očuvanje intelektualnih sloboda pojedinaca te zaštita osnovnih demokratskih načela šire društvene zajednice.
3. Priznavanje prava na znanje i neometan pristup informacijama za sve.
4. Dostupnost različitih vrsta građe i izvora za sve skupine korisnika.
5. Poštivanje autorskog prava.
6. Poštivanje privatnosti korisnika.
7. Zaštita i promicanje domaće i svjetske kulturne baštine.“¹⁴

Knjižnični djelatnici provođenje navedenih općih načela osiguravaju kroz stručno djelovanje zalažući se u svom radu posebno za:

- „jednak pristup informacijama za sve korisnike bez obzira na njihova osobna obilježja, posebne potrebe, spol, nacionalnu pripadnost, vjeru, političko opredjeljenje i društveni status
- primjenu profesionalne prosudbe, bez utjecaja političkih, moralnih i vjerskih gledišta ili materijalnog interesa
- suprotstavljanje i neprihvatanje bilo kojeg oblika cenzure
- poštivanje prava na povjerljivost i anonimnost korisnika
- stalno stručno usavršavanje i doživotno učenje
- profesionalno uključivanje u nastavni, znanstveni i kulturni život svoje sredine
- suradnju i kolegijalan odnos s pripadnicima svoje i srodnih struka
- čuvanje ugleda, dostojanstva i integriteta struke.“¹⁵

¹⁴ Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva.
URL: https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/ (2020-10-12)

¹⁵ Isto.

Ove nacionalne smjernice mnoge su hrvatske narodne knjižnice primijenile pri definiranju svojih strateških i etičkih dokumenata.

3. KNJIŽNIČNE ZBIRKE I USLUGE

Prema Standardima za narodne knjižnice u RH, cjelokupni fond knjižnične građe „mora biti aktualan, u njemu moraju biti zastupljena sva područja ljudskog znanja i stvaralaštva kako bi se zadovoljile potrebe korisnika svih dobi odnosno različitosti njihovih obrazovnih i kulturnih razina.“¹⁶ Treba povesti računa o osiguravanju raznolikih izvora i oblika informacija te medija i nosača na kojima su dostupni, osobito zbog posebnih skupina korisnika. Neaktualna građa otpisuje se i zamjenjuje se novom građom sukladno potrebama lokalne zajednice i tako se oslobađa i efikasno koristi prostor knjižnice. Nabavu knjižnične građe financira osnivač knjižnice, Ministarstvo kulture i knjižnice iz vlastitih sredstava.¹⁷ Svaka narodna knjižnica morala bi voditi računa o tome jesu li korisnici zadovoljni postojećim knjižničnim zbirkama. U Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića provedeno je istraživanje *Razvoj knjižničnih zbirki kao preduvjet i mjera razvoja knjižnice* kako bi se saznalo u kojoj su mjeri korisnici zadovoljni knjižničnim zbirkama, a u cilju njihovog razvoja. Tako su se primjerice mjerile posjete korisnika knjižnici što je ukazivalo na njihovo zanimanje za knjižnične zbirke i usluge knjižnice te kulturne aktivnosti koje knjižnica organizira. Vrsta građe za koju su korisnici većinom iskazali interes za književnost i publicistiku. Glavni razlozi čitanja knjiga bili su osobni razvoj i vlastito zadovoljstvo. Iz ankete se dalo zaključiti da su ispitanici bili zadovoljni dostupnom tiskanom građom i lakoćom pronalaženja, što ukazuje na dobar raspored knjiga na policama. Povremena istraživanja važan su čimbenik u razvoju knjižničnih zbirki, a korisnike treba ispitivati o njihovim potrebama i željama kako bi se uspješno proveo plan razvoja knjižnice.¹⁸

¹⁶ Narodne novine (1999) Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Narodne novine d.d., 58/1071. URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (2020-10-12)

¹⁷Bastić, Davorka. Narodne knjižnice – pravni i financijski okvir rada// Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH: Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica. Zagreb: NSK, 2004.

¹⁸ Kovačević, Jasna. Razvoj knjižničnih zbirki kao preduvjet i mjera razvoja knjižnice // Narodna knjižnica: središte kulturnog i društvenog života. Zagreb: Naklada Ljevak, 2017.

4. POSLANJE, VIZIJA I STRATEGIJA POSLOVANJA NARODNIH KNJIŽNICA

Kako bi knjižnice mogle odgovoriti na izazove i promjene s kojima se suočavaju, treba donijeti strategiju razvoja ustanove. Strategija razvoja trebala bi se zasnivati na:

1) promatranju postojećeg stanja - analiza postojećih kadrova, prostora, financija i investicija, prepoznavanje prednosti, mogućnosti, prijetnji i slabosti;

2) analizi problema - sa gore navedenim stavkama;

3) projekciji razvoja djelatnosti

- cjeloživotno obrazovanje djelatnika – ulaganje u seminare, tečajeve i radionice za stručno osposobljavanje djelatnika;
- osiguranje adekvatnih prostora za rad knjižnice;
- razvoj knjižničnih zbirki;
- osiguravanje kvalitetnog i slobodnog pristupa građi i informacijama;
- zaštita i promoviranje posebnih i znanstvenih zbirki digitalizacijom vrijedne rijetke građe i fizičkom zaštitom tiskanih i drugih zbirki;
- planiranje novih programa i usluga za sve korisnike.¹⁹

Svrha poslovanja narodne knjižnice izražava se kroz poslanje, pri čemu dobro koncipirana poslanje ima četiri glavne karakteristike:

1) fokusiranost na manji broj ciljeva kako bi se lakše realizirali;

2) naglasak na glavnoj politici i vrijednostima koje želi provoditi;

3) isticanje glavnog područja djelovanja;

4) orijentiranost prema korisnicima.

Vizija također ima stratešku važnost, a zasniva se na sposobnosti dugoročnoga planiranja. Veliku pomoć u nastajanju djelotvorne vizije imaju, pored zaposlenika

¹⁹ Renko, Nataša. Osnovni pojmovi u izgradnji strategije marketinga // Strategije marketinga . Zagreb: Naklada Ljevak, 2005.

knjižnice, dobar marketinški informacijski sustav i stručnjaci koji poznaju tržište i raspolazu ključnim informacijama o mogućim budućim događajima.²⁰

5. ANALIZA POSLANJA, VIZIJA I STRATEGIJE UZORKA NARODNIH KNJIŽNICA

U daljnjem tekstu će se razraditi sastavnice suvremenog poslovanja narodnih knjižnica na uzorku od 20 narodnih knjižnica u Hrvatskoj te 20 inozemnih narodnih knjižnica. Uvidom u poslovanje knjižnica doznati će se na kakvim vrijednostima se temelje poslanja, vizije i strategije, postoje li razlike u poslovanju hrvatskih i inozemnih narodnih knjižnica i u čemu se očituju prednosti i nedostaci različitih pristupa ovim strateškim dokumentima.

5.1 Narodne knjižnice u Hrvatskoj

Gradska knjižnica Poreč

Poslanje definira knjižnicu kao „opće prepoznatljivo mjesto doživotnog učenja i susretište članova lokalne zajednice koje omogućava građanima pristup relevantnim informacijama bez obzira na dob, spol, društveni status te vjerske, narodne i rasne razlike, te sukladno potrebama građanima utemeljuje nove službe i usluge poboljšavajući kulturni život pojedinca i zajednice“.²¹

Vizija Gradske knjižnice Poreč ogleda se u sljedećim odrednicama: sustavno promicanje pisane riječi i cjeloživotnog učenja, u središtu pozornosti je korisnik, suradnja sa drugim institucijama i poslovanje sukladno nacionalnim standardima za narodne knjižnice, ponuda besplatnih osnovnih usluga za sve građane.²²

Strategija knjižnice usklađena je sa Strategijom razvoja kulture Grada Poreča, za razdoblje od 2017. – 2022. godine. „Gradska knjižnica broji preko 450 000 virtualnih posjeta web stranici, a usluge se oglašavaju i putem Facebook stranice knjižnice. Tijekom godine bilježi se više od 17 000 posjeta korisnika i posudba 41 000 naslova iz knjižničnog

²⁰ Renko, Nataša. Osnovni pojmovi u izgradnji strategije marketinga // Strategije marketinga . Zagreb: Naklada Ljevak, 2005.

²¹ Gradska knjižnica Poreč.

URL: <https://www.knjiznicaporec.hr/o-nama/poslanje-vizija-i-strategija/> (2020-05-28)

²² Isto.

fonda.“²³ U prostorima knjižnice korisnicima je dostupan bežični internet putem korisničkih računala. Gradska knjižnica Poreč ima razvijenu mrežu volontera koja broji 96 sugrađana koji sudjeluju u organizaciji događanja u knjižnici, na radionicama i tečajevima. Kroz program knjižnice realiziraju se tradicionalne manifestacije poput predstavljanja novih knjiga, stručna predavanja i kreativne radionice i igraonice za djecu. Knjižnica surađuje i sa Domom za starije i nemoćne osobe Poreč kako bi im se približila važnost čitanja knjige i kvalitetno se ispunilo vrijeme štićenika doma. Maskota Slovko Maraforko koristi se u marketinške svrhe kako bi se privuklo djecu i ljubitelje knjige.²⁴

Gradska knjižnica Umag

Gradska knjižnica Umag na svojim web stranicama nema posebne dokumente koji opisuju poslanje i viziju razvoja knjižnice, već su poslanje i ciljevi knjižnice integrirani u dokument „*Smjernice za nabavu knjižnične građe u Gradskoj knjižnici Umag*“, dok je vizija integrirana u povijesni prikaz knjižnice.

Poslanje: „Naša je poslanje biti na usluzi svojoj zajednici, poticati je na čitanje, osiguravati joj potrebne informacije, kvalitetnu, odgovarajuću i nepristranu građu; biti prostor za kvalitetno provođenje slobodnog vremena i stjecanje novih znanja i vještina; biti institucija koja podupire formalno i pruža neformalno obrazovanje, kao mjesto gdje se zainteresirana osoba susreće sa svim (novim) idejama i stremljenjima ljudskog društva u cjelini - šireći svoje vidike i granice unutarnjeg života.“²⁵

U sklopu svojeg poslanja knjižnica omogućava pristup svim vrstama znanja, ideja i informacija svim korisnicima, bez obzira na rasu, spol, jezik, vjeru, imovinsko stanje, obrazovanje i dr. Osim navedenog „Gradska knjižnica Umag omogućava i osigurava cjeloživotno učenje; drugim riječima, lokalnoj zajednici nastoji osigurati one informacije, znanja i usluge za koje vjeruje da će pridonijeti formiranju obaviještenih, kulturnih i društveno odgovornih građana“, a knjižnica „ujedno pruža mogućnost i kvalitetnog provođenja slobodnog vremena (otkrivanje užitka u čitanju, druženje, stjecanje novih

²³ Gradska knjižnica Poreč.

URL: <https://www.knjiznicaporec.hr/o-nama/poslanje-vizija-i-strategija/> (2020-05-28)

²⁴ Strategija razvoja kulture Grada Poreča 2017.-2022.

URL: <https://www.knjiznicaporec.hr/wp-content/uploads/2018/10/Strategija-razvoja-kulture-Grada-Poreča-2017.-2022..pdf> (2020-05-28)

²⁵ Smjernice za nabavu knjižnične građe u Gradskoj knjižnici Umag.

URL: https://www.gku-bcu.hr/media/filer_public/3f/09/3f097bbd-7b3b-4b58-b26e-73c7268ab2f2/smjernice.pdf (2020-10-01)

vještina...).“²⁶ U skladu s time, knjižnica posebnu pažnju pridaje izgradnji zbirke, a kako bi zadovoljila potrebe i želje svih korisnika.

Vizija: organizacija događanja kako bi se povezali intelektualci i umjetnici koji žive i djeluju na području kulture, njegovanje nakladničke djelatnosti kroz objavljivanje hrvatskih izdanja od zavičajne važnosti, održavanje specifičnih zbirke (zavičajne, talijanske knjige)²⁷

Gradska knjižnica Crikvenica

Poslanje knjižnice je približiti informacije, znanje i kulturu stanovnicima Crikvenice i gostima, odgovoriti na potrebe i zahtjeve korisnika odabranim uslugama kojima se potiču čitanje, te pridonose obavještajnosti građana, obrazovanju i kulturi općenito.²⁸

Ciljevi proizlaze iz poslanja Gradske knjižnice Crikvenica i koja nastoji biti: „opće prepoznato kulturno središte grada, istinsko središte zajednice i privlačno mjesto za rad, igru i druženje.“²⁹ Osim toga knjižnica želi podržati obrazovanje korisnika svih dobi, graditi kvalitetne i raznolike zbirke na različitim medijima, omogućiti dostupnost informacijama o građi koju Knjižnica posjeduje, „poticati korištenje mrežnih izvora i usluga, oblikovati i nuditi usluge i onim korisnicima koji nisu u mogućnosti doći u Knjižnicu“³⁰ i pridonositi razvoju knjižničarske struke. Provođenje poslanja knjižnice osiguravaju djelatnici knjižnice koji slijede Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva.

Strategija se donosi za određeno vremensko razdoblje i podložna je promjenama, a odnosi se na realizaciju projekata, nabavu građe i opreme. Strategija je usmjerena na rješavanje tekućih problema kao što su nedostatak prostora, informatičke opreme i djelatnika u odnosu na postojeće standarde i potrebe te je u interesu knjižnice ulagati u navedene stavke. Stoga kao „nultu točku“ svoje strategije razvoja knjižnica prepoznaje realizaciju projekta preseljenja Gradske knjižnice Crikvenica u novi prostor. Planirana nabava je oko 3 000 svezaka godišnje, a odnosi se na knjižnu građu te multimedijalnu i

²⁶ Smjernice za nabavu knjižnične građe u Gradskoj knjižnici Umag.
URL:https://www.gku-bcu.hr/media/filer_public/3f/09/3f097bbd-7b3b-4b58-b26e-73c7268ab2f2/smjernice.pdf (2020-10-01)

²⁷ Gradska knjižnica Umag. URL: <https://www.gku-bcu.hr/hr/povijest-i-vizija/5/> (2020-05-29)

²⁸ Knjižnica Crikvenica.

URL: <https://www.knjiznica-crikvenica.hr/o-nama/poslanje-poslanje> (2020-06-05)

²⁹ Isto.

³⁰ Isto.

neknjižnu građu ukoliko to dozvole financijska sredstva. Knjižnica prepoznaje kao jedan od svojih osnovnih zadataka i „promicanje kulturnih vrijednosti u zajednici, očuvanje baštine, kulture, povijesti i tradicije lokalne zajednice.“³¹ U tom cilju knjižnica redovito organizira predstavljanje knjiga, večeri s književnicima, izložbe, manifestaciju *Jadranski književni susreti* i dodjelu književne nagrade *Crikveničko sunce*.

Gradska knjižnica Rijeka

Poslanje Gradske knjižnice Rijeka je opismenjivati, čitati, učiti, obavještavati, jačati kulturne, duhovne i demokratske potencijale svojih korisnika, učiti ih korištenju novih tehnologija, kreativnom i kvalitetnom provođenju slobodnog vremena, poticati društveno uključivanje svih marginaliziranih skupina građana, promicati hrvatsku i zavičajnu književnost i jezik te općenito kulturne vrijednosti.³²

Vizija kojom se vodi Gradska knjižnica Rijeka je učiniti knjižnicu nezaobilaznim mjestom javnog, otvorenog, slobodnog društva te stjecišta novih ideja; jednako dostupnu svima. Istovremeno Knjižnica nastoji unaprijediti kvalitetu života i razvoj potencijala pojedinca i društva.

Vrijednosti koje knjižnica promiče u svom radu su otvorenost, dostupnost, korisnost, kvaliteta usluga, stručnost, prilagodljivost i kreativnost.³³

Strateški plan Gradske knjižnice Rijeka 2018. – 2022. donosi nove strateške smjernice:

1. „izvrsne knjižnične usluge – osigurano pružanje suvremenih, stručnih i visokokvalitetnih knjižničnih usluga;
2. poticanje čitalačke kulture – razvijanje čitatelja i čitalačke kulture te poticanje na aktivno čitanje i kritičko mišljenje;
3. razvoj zajednice - stvaranje uvjeta i pružanje podrške kulturnom, društvenom i gospodarskom razvoju zajednice i

³¹ Knjižnica Crikvenica.

URL: <https://www.knjiznica-crikvenica.hr/o-nama/poslanje-poslanje> (2020-06-05)

³² Facebook stranica Gradske knjižnice Rijeka.

URL: <https://www.facebook.com/GradskaKnjiznicaRijeka/> (2020-06-05)

³³ Isto.

4. jačanje Knjižnice - kontinuirano jačanje i razvoj organizacijskih kapaciteta.“³⁴

Gradska knjižnica Senj

Gradska knjižnica Senj nema na svojim web stranicama u sklopu Nacionalne i Sveučilišne knjižnice u Zagrebu istaknutu poslanje, viziju i strategiju razvoja. Jedine informacije dostupne su iz Godišnjeg izvještaja o radu za 2019. g. i Facebook profila knjižnice. Poslanje proizlazi iz aktivnosti koje knjižnica uobičajeno provodi, dok je vizija integrirana u plan rada knjižnice.

Poslanje: informacijsko opismenjavanje korisnika, omogućavanje pristupa internetu i poduka o pravilnom pretraživanju interneta, organizacija radionica, predavanja, promocija književnih djela, organizacija izložbi likovnih radova i fotografija.³⁵

Plan rada knjižnice je „nastaviti raditi na osvježavanju i izradi novih akata i pravilnika ustanove, nastaviti raditi na daljnjem uvođenju novih i zanimljivih događaja uz njegovanje projekata koji su se pokazali uspješnima, nastaviti aplicirati na razne natječaje Grada, Ministarstva te iz ostalih raspoloživih izvora, u suradnji s Turističkom zajednicom Grada Senja i ostalim partnerima nastaviti razvijati zanimljivu kulturno-turističku priču o Zori, raditi na daljnjem osvježavanju i obnovi računalne i uredske te izložbene opreme te razvijati svoju nakladničku djelatnost izdavanjem dvije knjige zavičajne književnosti.“³⁶

Gradska knjižnica i čitaonica Pula

Poslanje i vizija knjižnice mogu se pronaći u dokumentu *Strategija razvoja Gradske knjižnice i čitaonice Pula 2013.-2019.*³⁷

Poslanje: „Gradska knjižnica Pula je javna kulturna ustanova, narodna knjižnica, koja svoju djelatnost obavlja na području Grada Pule i šire na području koje gravitira

³⁴ Strateški plan Gradske knjižnice Rijeka 2018.-2022.

URL: <https://gkr.hr/content/download/14591/174883/version/1/file/Strateski%20plan%20GKR%202018-2022.pdf> (2020-06-05)

³⁵ Facebook stranica Gradske knjižnice Senj | Informacije.

URL: <https://www.facebook.com/Gradska-knjižnica-SENJ-835329993227448/> (2020-06-05)

³⁶ Izvješće o radu za 2019. godinu.

URL: <http://knjiznice.nsk.hr/senj/izvjesce-o-radu-za-2019-skracena-verzija/> (2020-06-05)

³⁷ Strategija razvoja Gradske knjižnice i čitaonice Pula 2013.-2019.

URL: https://gkcpula.hr/site_media/media/cms_page_media/55/Strategija%20razvoja%20Gradske%20knjiznice%20i%20citaonice%20Pula%202013.-2019..pdf (2020-10-01)

prema Puli. Knjižnica osigurava pristup znanju, učenju, informacijama, obrazovnim i kulturnim sadržajima, razonodi te učinkovito provedenju slobodnog vremena. Otvorena je najširem krugu korisnika pod jednakim uvjetima te svojim uslugama omogućava osobni i intelektualni razvoj pojedinaca i zajednice u cjelini. Gradska knjižnica Pula integrirana je u sustav narodnih knjižnica Republike Hrvatske.“³⁸

Vizija: „Gradska knjižnica Pula je javna kulturna ustanova koja pojedincima i zajednici u kojoj djeluje osigurava pristup tekovinama svjetske kulture. Kako bi ostvarila svoju temeljnu zadaću Gradska knjižnica Pula svim društvenim skupinama osigurava pristup knjižnoj i neknjižnoj građi, potiče čitalačke interese i razvija naviku čitanja. Obavljajući svoju redovitu djelatnost i putem posebnih programa (za marginalizirane skupine i dislocirane korisnike) Gradska knjižnica Pula doprinosi povećanju kvalitete živote građana Pule i okolice.“³⁹

Vrijednosti na kojima se temelji rad Gradske knjižnice Pula „proizlaze iz same poslanja i vizije Gradske knjižnice Pula, a radi se prvenstveno o opredjeljenju za osiguranje slobodnog pristupa informacijama i svim civilizacijskim tekovinama, otvorenosti prema potrebama korisnika s kojima se zajedno kroz suradnju stvaraju novi programi i razvijaju nove usluge knjižnice, te na uvjerenju da knjižnica treba osigurati dostupnost svojih usluga i programa svim društvenim skupinama i građanima, bez obzira na njihovu pokretljivost, imovinsko stanje ili jezik na kojem komuniciraju.“⁴⁰

Ciljevi koje knjižnica nastoji realizirati kroz aktivnosti su:

1. Promoviranje čitanja i povećanje dostupnosti usluga knjižnice kroz praćenje promjena u čitateljskim navikama, književnoj, znanstvenoj, umjetničkoj produkciji i cjelokupnoj izdavačkoj djelatnosti te razvoj knjižničkog fonda obnovom i nabavom naslova, proširivanjem zbirke periodike i stvaranjem preduvjeta za razvoj novih usluga, poput mogućnosti posuđivanja e-knjige.

2. Povećanje dostupnosti materijalne i nematerijalne elektroničke građe i novih medija osiguravanjem prostora u kojem će biti omogućena posudba AV i druge elektroničke građe, implementacijom novih tehnologija putem kojih će se omogućiti

³⁸Strategija razvoja Gradske knjižnice i čitaonice Pula 2013.-2019.

URL:https://gkcpula.hr/site_media/media/cms_page_media/55/Strategija%20razvoja%20Gradske%20knjiznice%20i%20citaonice%20Pula%202013.-2019..pdf (2020-10-01)

³⁹Isto.

⁴⁰Isto.

čitanje elektroničkih knjiga i osiguravanjem prava pristupa bazama podataka, arhivima i publikacijama.

3. Razvijanje mreže Gradske knjižnice Pula kroz ulaganje u nove prostore/ ogranke i bibliobus kako bi se knjižne usluge približile svim područjima koje pokriva rad Gradske knjižnice Pula i svim dobnim skupinama.

4. Promoviranje knjižnice kao informacijskog, obrazovnog, kulturnog, socijalnog i komunikacijskog središta putem izrada inovativnih web stranica, ulaganja u promociju, povećanjem dostupnosti na društvenim mrežama i korištenja raspoloživih komunikacijskih kanala.

5. Promoviranje multikulturalnosti i povećanje dostupnosti usluga nacionalnim manjinama osiguravanjem dostupnosti knjižničnoj građi na jezicima i pismima nacionalnih manjina te suradnjom s institucijama koje promoviraju i serviraju potrebe nacionalnih manjina.

6. Promoviranje i zaštita knjižne kulturne baštine i zavičajnog naslijeđa kroz razvoj fonda zavičajne zbirke koji će uključivati nabavu stare i rijetke građe, AV građu, karte, mape, fotografije, zbirke sitnog tiska i dr. Radi povećanja dostupnosti građa će se digitalizirati i poduzeti će se mjere njenog očuvanja.⁴¹

Gradska knjižnica Zadar

Poslanje: približiti informacije, znanje i kulturu korisnicima, odgovarati na potrebe korisnika stručno odabranim uslugama, pridonositi obaviještenosti građana, obrazovanju i kulturnom životu zajednice.⁴²

Ciljevi Gradske knjižnice Zadar određeni su sljedećim stavkama: prepoznatljivost u zajednici, potpora obrazovanju korisnika svih dobi, izgradnja kvalitetne zbirke na raznim medijima, omogućavanje dostupnosti informacijama o građi, poticanje korištenja mrežnih izvora i usluga, razvijanje usluga za korisnike koji nisu u mogućnosti doći u knjižnicu i doprinos razvoju knjižničarske struke.⁴³

Knjižnica tijekom pružanja usluga poštuje načela iz Ustava RH, Kopenhaške deklaracije o ulozi narodnih knjižnica u EU, dokumenata UNESCO-a i IFLA-e – osobito

⁴¹ Strategija razvoja Gradske knjižnice i čitaonice Pula 2013.-2019.
URL:https://gkcpula.hr/site_media/media/cms_page_media/55/Strategija%20razvoja%20Gradske%20knjiznice%20i%20citaonice%20Pula%202013.-2019..pdf (2020-10-01)

⁴² Poslanje. URL: <https://www.gkzd.hr/poslanje> (2020-06-15)

⁴³ Isto.

Manifesta za narodne knjižnice. Djelatnici GK Zadar nastoje stvoriti ugodno i opuštenu okruženje za sve korisnike organizirajući predavanja, tribine i kreativne radionice gdje se mogu steći razna znanja. Također, djelatnici djeluju u skladu sa Etičkim kodeksom HKD-a, nastojeći pritom „timskim radom osigurati kvalitetu usluge, koristiti informacijske tehnologije u svrhu poboljšanja rada, oduprijeti se cenzuri u nabavi i korištenju građe i informacija.“⁴⁴

Gradska knjižnica Samobor

Poslanje: „stvaranje i jačanje čitalačkih navika korisnika, podupiranje obrazovanja pojedinca, promicanje svijesti o kulturnom naslijeđu i kulturi, razvoj vještina informacijske pismenosti.“⁴⁵

Vizija: omogućiti građanima pristup svim vrstama znanja i obavijesti i dati doprinos slobodi, napretku i razvitku društva.⁴⁶

Prema izvještaju iz 2017. godine, fond čini 91 027 knjižničnih jedinica – beletristika, dječja, znanost, zbirka 'R', haiku zbirka međunarodnih izdanja. Nabavljeno je 3178 svezaka knjiga („kupnjom – namjenskim sredstvima iz proračuna osnivača: Grada Samobora, sredstvima Ministarstva kulture i Zagrebačke županije i otkupom Ministarstva kulture i poklonom“). Knjižnica organizira brojna i razna književno-promotivna događanja: tribine, književne susrete, predavanja. Cilj programa je afirmacija knjige i Knjižnice u javnom i kulturnom životu Samobora što doprinosi bogaćenju kulturnog života. Programi su okupili dosta posjetitelja i značajno su se istakla u medijima. Knjižnica ima i svoju Facebook stranicu gdje komunicira sa korisnicima. Sadržaj je vezan za knjigu i čitanje, najavljuju se gosti i buduća događanja. Stranicom su popraćeni trendovi iz svijeta knjige i kulture općenito.⁴⁷

Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak

Poslanje: „približiti znanje, informacije i kulturu žiteljima grada Siska i Sisačko-moslavačke županije, odgovoriti na potrebe i zahtjeve korisnika odabranim aktivnostima

⁴⁴ Poslanje. URL: <https://www.gkzd.hr/poslanje> (2020-06-15)

⁴⁵ Službeni dokumenti | Izvještaj o radu za 2017. godinu.

URL: <https://www.samobor.hr/knjiznica/odjel-za-odrasle-c72> (2020-06-15)

⁴⁶ Isto.

⁴⁷ Isto.

i mrežnim uslugama kojima se potiče čitanje, pridonosi nepristranoj obaviještenosti građana, obrazovanju i bogaćenju kulturnoga života svakog pojedinca u zajednici.“⁴⁸

Ciljevi djelovanja knjižnice koji proizlaze iz poslanja su: prepoznavanje knjižnice kao kulturnog središta grada, središta zajednice i „privlačnog mjesta za rad, igru i druženje, podrška obrazovanju korisnika, izgradnja zbirke na različitim medijima, omogućavanje dostupnosti svim vrstama informacija, poticanje korištenja web izvora i online usluga koje će biti na raspolaganju i udaljenim korisnicima te doprinos razvoju knjižničarske struke.“⁴⁹

Vizija knjižnice je da bude „ugodno okruženje i mjesto susreta na predavanjima, tribinama i radionicama, gdje će im biti omogućeno da drugima pokažu put do znanja i zadovoljstvo u životu.“⁵⁰

Nabava nove građe temelji se na stručnim procjenama, sukladno važećim zakonima. Pored tradicionalne tiskane građe, važan dio zbirke čine AV, multimedijaska te elektronička građa. Knjižnica odražava i događanja vezana za knjigu i promicanje čitanja, te razne kreativne radionice. U sklopu knjižnice djeluje i igraonica koja se brine o potrebama djece od najranije dobi, a kasnije se djecu potiče na uključivanje u događanja i projekte koji su organizirani u knjižnici.⁵¹ Knjižnica također „promovira bošnjačku književnost i kulturu, na način da organizira književne večeri, gostovanja istaknutih Bošnjaka te razne izložbe. Knjižnica posjeduje i vrijednu građu bošnjačkih časopisa.“⁵²

Gradska knjižnica Beli Manastir

Poslanje: Knjižnica osigurava „pristup znanju, informacijama i djelima mašte pomoću niza izvora i službi, na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje.“⁵³

Vizija se ogleda u sljedećim odrednicama: neposredan pristup svim vrstama znanja za sve kategorije korisnika, osnovni uvjeti za cjeloživotno učenje ponudom

⁴⁸ O knjižnici. URL: <https://www.nkc-sisak.hr/o-nama/> (2020-10-01)

⁴⁹ O knjižnici. URL: <https://www.nkc-sisak.hr/o-nama/> (2020-10-01)

⁵⁰ Isto.

⁵¹ Program rada Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak za 2019.

URL: <https://www.nkc-sisak.hr/o-nama/akti-knjiznice/> (2020-06-15)

⁵² Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak.

URL: <https://www.nkc-sisak.hr/sredisnja-knjiznica-za-bosnjake/sredisnja-knjiznica-za-bosnjacku-nacionalnu-manjinu-u-republici-hrvatskoj/> (2020-06-15)

⁵³ Statut Gradske knjižnice Beli Manastir. URL: <https://www.gkbm.hr/pravilnici/> (2020-07-12)

reprezentativne literature, stvaranje i jačanje čitateljskih navika kod djece, poticanje mašte i kreativnosti kod korisnika knjižničnih programa, suradnja sa odgojno – obrazovnim ustanovama i raznim institucijama, dijalog među kulturama, uspješna suradnja sa hrvatskim i inozemnim knjižnicama.⁵⁴

Prema Izvješću o radu za 2019. godinu, knjižnica je provela mnogobrojne programe, aktivnosti, projekte i događanja. Uslugama se nastoje obuhvatiti različite korisničke skupine i njihove potrebe pa tako knjižnica održava posjete Domu za stare i nemoćne osobe u Belom Manastiru, djeluje bibliomobilska služba i posebna pozornost usmjerena je na djecu osnovnoškolske i vrtičke dobi. Knjižnica je „aktivni sudionik kulturnog i obrazovnog života grada Belog Manastira i u suradnji sa školama, vrtićima i kulturnim ustanovama organizira predavanja, stručne skupove, seminare, druženja, radionice i izložbe.“⁵⁵ Nabava knjižnične građe jedna je od osnovnih funkcija knjižnice. Pravilan odabir građe i stvaranje kvalitetnih zbirki pridonose uspješnom poslovanju knjižnice i zadovoljstvu korisnika.⁵⁶

Gradska knjižnica Otok

Poslanje knjižnice je „približiti informacije, znanje i kulturu građanima Otoka i Komletinaca te okolnih općina, odgovoriti na potrebe i zahtjeve korisnika odabranima, stručno utemeljenim *in situ* i mrežnim uslugama kojima se potiče čitanje, pridonosi obaviještenosti građana, obrazovanju i kulturnom životu zajednice.“⁵⁷

Vizija knjižnice je „djelovati tako da knjižnica bude prepoznata lokalno i nacionalno kao središte pismenosti i znanja za svoje korisnike te približiti informacije, znanje i kulturu građanima Grada Otoka.“⁵⁸

Kao svoje **vrijednosti** knjižnica ističe suradnju sa svim kategorijama korisnika, vodeći se načelom pružanja kvalitetnog proizvoda i usluga svim kategorijama korisnika, knjižnicu kao dnevni boravak grada temeljenu na „zadovoljstvu korisnika knjižničnim uslugama, raznolikosti knjižnične građe i knjižničnih programa, partnerstvu na lokalnoj i nacionalnoj razini i promicanju vrijednosti civilnog društva.“⁵⁹

⁵⁴ Izvješće o radu za 2019. godinu. URL: <https://www.gkbm.hr/izvjesca/> (2020-07-12)

⁵⁵ Isto.

⁵⁶ Isto.

⁵⁷ Gradska knjižnica Otok. URL: <http://gko.hr/poslanje/> (2020-07-12)

⁵⁸ Strateški plan Gradske knjižnice Otok 2019.-2021. URL: <http://gko.hr/godisnja-izvjesca/> (2020-07-12)

⁵⁹ Isto.

Nabava knjižnične građe posljednjih godina je otprilike 1000 jedinica građe godišnje, pri čemu nabava kupnjom iznosi prosječno oko 350 jedinica građe. Knjižnica se svake godine javlja na Poziv za predlaganje programa javnih potreba u kulturi za nabavu knjižnične građe Ministarstva kulture i Vukovarsko – srijemske županije, a Grad Otok proračunskim sredstvima redovito prati nabavu svojim sredstvima. Krajem 2017. godine Gradska knjižnica Otok imala je oko 9000 jedinica građe, uključujući knjižna i neknjižnu građu. Pri izgradnji zbirke vodi se računa o interesu zajednice i utjecaju na kulturu općenito, a zbirke „moraju održavati kulturu i kulturnu baštinu prije svega lokalne zajednice, zatim regije, kao i društva u cjelini te osiguravati kvalitetan odabir građe koja se odnosi na svjetsku kulturnu baštinu i najnovija znanstvena i informacijska dostignuća.“⁶⁰

Gradska knjižnica Vukovar

Poslanje: slobodan, neograničen i ravnopravan pristup svim tekovinama civilizacije i kulture, znanju, informacijama i idejama svim korisnicima u svrhu cjeloživotnog učenja, osobnog razvoja, obogaćivanju slobodnog vremena, podizanju kvalitete života, promicanje vrijednosti knjižnice na dobrobit pojedinca i zajednice.⁶¹

Vizija: promicanje pisane riječi i cjeloživotnog učenja, ustanova kojoj je u središtu korisnik i njegove kulturne potrebe kao i ustanova otvorena za suradnju s drugim organizacijama u lokalnoj zajednici.⁶²

Knjižnica građu nabavlja kupnjom, primitkom otkupa Ministarstva kulture i darovima. Prilikom nabave periodičkih publikacija Gradska knjižnica Vukovar prati trendove u izdavačkoj djelatnosti serijskih publikacija, ali se pri odabiru prvenstveno oslanja na interese i zahtjeve korisnika.⁶³ American Corners ili Američki kutci sačinjene su od manjih knjižničnih zbirki koje podupiru uzajamno razumijevanje RH i SAD-a, pružajući informacije o povijesti, znanosti, kulturi, trgovini i sl. u SAD-u. Američki kutak u Gradskoj knjižnici Vukovar otvoren je 19. ožujka 2013. godine. U sklopu Američkog kutka organiziraju se „razna događanja za djecu i odrasle, izložbe, radionice, predstavljanja i predavanja američkih stručnjaka.“⁶⁴

⁶⁰ Strateški plan Gradske knjižnice Otok 2019.-2021. URL: <http://gko.hr/godisnja-izvjesca/> (2020-07-12)

⁶¹ Plan i program rada Gradske knjižnice Vukovar za 2017. godinu.
URL: <https://gkvu.hr/knjiznica/godisnja-izvjesca/> (2020-07-18)

⁶² Isto.

⁶³ Isto.

⁶⁴ American Corner. URL: <https://gkvu.hr/american-corner/> (2020-07-18)

Gradska knjižnica i čitaonica Slatina

Poslanje je Gradska knjižnice i čitaonice Slatina da svojim stvarnim i potencijalnim korisnicima osigura jednaku dostupnost svim vrstama informacija i izvorima znanja bez obzira na spol, vjersku i nacionalnu pripadnost, invaliditet, pristup nacionalnoj i svjetskoj kulturnoj baštini, kulturnim sadržajima vezanim za provođenje slobodnog vremena, neovisno odlučivanje.⁶⁵

Vizija: Knjižnica “odgovara na potrebe za izvorima znanja, za potrebama obrazovanja na svim razinama, stručnog i znanstvenog rada, potrebama cjeloživotnog učenja, zadovoljavanja duhovnih potreba, potreba za informiranjem, kulturnim i ostalim sadržajima vezanim za potrebe slobodnog vremena, odlučivanja. Potpora je društvenom uključivanju marginaliziranih skupina građana. Potpora je jačanju vrijednosti multikulturalnog društva.”⁶⁶

Edukativno- kulturne aktivnosti faktor su o kojemu ovisi broj posjeta knjižnici i posudba građe te jedan od načina kako privući potencijalne korisnike. O provedbi aktivnosti obavještava lokalnu zajednicu i širu javnost. Putem web stranica knjižnice i lokalne zajednice i povezanim portalima.⁶⁷

Gradska knjižnica i čitaonica Ogulin

Poslanje i vizija: „kroz ostvarivanje javne službe zadovoljiti obrazovne, kulturne i informacijske potrebe svih građana na području svog djelovanja i promicati čitanje i druge kulturne aktivnosti u cilju unapređivanja kulturnog života zajednice.”⁶⁸

Knjižnica opisuje svoje poslovanje kroz izvješća o radu, financijska izvješća i plan nabave. Podaci su izraženi uglavnom kvantitativno te iz navedenog nije razvidna strategija.⁶⁹

Gradska knjižnica i čitaonica Metel Ožegović Varaždin

Poslanje: obavljanje knjižnične djelatnosti i zadovoljenje informacijskih potreba korisnika, poticanje i širenje naobrazbe i stalnog usavršavanja, znanstvenog rada,

⁶⁵ Izvještaj o radu za 2018. URL: <http://www.knjiznica-slatina.hr/dokumenti/> (2020-07-18)

⁶⁶ Isto.

⁶⁷ Isto.

⁶⁸ GKC-Ogulin. URL: <https://gkc-ogulin.hr/o-knjiznici/> (2020-07-19)

⁶⁹ GKC-Ogulin. URL: <https://gkc-ogulin.hr/o-knjiznici/dokumenti/> (2020-07-19)

organizacija zavičajne zbirke, ostvarenje vlastitih projekata informatizacije i digitalizacije.⁷⁰

Vizija: „svim građanima Varaždina i županije besplatno osigurati dostupnost svim izvorima informacija na različitim medijima, jačati prepoznatljivost vodeće narodne knjižnice u županiji koja kakvoćom knjižnog fonda razvija interaktivni odnos s korisnicima i zajednicom.“⁷¹

Knjižnica planira povećanje broja korisnika podizanjem kvalitete usluga i bogatstvom knjižnog fonda, osobito stručnih knjiga. Održavanje informacijskog sustava na postojećoj razini kakvoće moguće je jedino stalnim ulaganjem i praćenjem životnog ciklusa pojedinih komponenti. Stručno usavršavanje djelatnika osigurava se prisustvovanjem na svim najvažnijim strukovnim zbivanjima u državi i korištenjem usluga Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara. Potrebno je ubrzati izradu projektne dokumentacije za novu zgradu Gradske knjižnice uključivanjem političkih struktura. Projekt digitalizacije zavičajne zbirke započet 2008. godine nastaviti i u slijedećem razdoblju na način da se djelom financira vlastitim sredstvima, a dijelom kroz partnerstvo sa uredom za digitalizaciju pri Ministarstvu kulture RH i pristupanje fondovima EU.⁷²

Gradska knjižnica Makarska

Poslanje knjižnice je građanima stvoriti ugodno mjesto za posudbu građe, čitanje, druženje, razvoj kreativnih i kulturnih potencijala bez obzira na dob, spol, vjersku i nacionalnu pripadnost.⁷³

Gradska knjižnica je temeljna javna ustanova lokalne zajednice te njezino kulturno, obrazovno, informacijsko i društveno središte. Kako bi se ostvarile zadaci narodne knjižnice, potrebno je „oblikovati suvremeni sustav rada Gradske knjižnice Makarska, osiguran primjerenim financiranjem iz javnih izvora, izgrađen sukladno potrebama

⁷⁰ Strateški plan 2017. – 2019.

URL: [http://knjiznica-vz.hr/images/stories/strateski17%20\(1\).pdf](http://knjiznica-vz.hr/images/stories/strateski17%20(1).pdf) (2020-07-19)

⁷¹ Strateški plan 2017. – 2019.

URL: [http://knjiznica-vz.hr/images/stories/strateski17%20\(1\).pdf](http://knjiznica-vz.hr/images/stories/strateski17%20(1).pdf) (2020-07-19)

⁷² Isto.

⁷³ Gradska knjižnica Makarska.

URL: <http://www.gradska-knjiznica-makarska.hr/poslanje-gradske-knjiznice/> (2020-07-19)

građana i razvojem društva, temeljen na suvremenoj informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji.“⁷⁴

Gradska knjižnica Juraj Šižgorić Šibenik

Knjižnica nema poslanje i viziju prisutnu na svojim web stranicama, ali se poziva na Smjernice Vijeća Europe:

- „Knjižnice se osnivaju za dobrobit svojih korisničkih zajednica da promiču njihovo pravo na pristup informacijama i idejama.
- Knjižnične službe i usluge trebaju biti dostupne građanima bez obzira na rasu, nacionalnost, vjeru, kulturu, političko uvjerenje, fizičke nedostatke ili teškoće pri učenju, spol ili spolno usmjerenje.
- Zbirke i izvori trebaju biti oblikovani u skladu s raznolikošću zajednice kojoj služe.
- Knjižnice moraju biti prikladno smještene, dostupne svima i opremljene tako da mogu služiti i potrebama osoba oštećenog vida ili sluha te osobama s posebnim potrebama.
- Knjižnice trebaju biti dio povezanog sustava, surađivati u nabavi i uspostaviti blisku vezu s drugim kulturnim, obrazovnim i informacijskim ustanovama.
- Knjižnice trebaju omogućiti pristup građi koja nije dio knjižnične zbirke bilo putem međuknjižnične posudbe u zemlji i inozemstvu, bilo sustavom dostave dokumenata, uključujući upotrebu elektroničkih informacijskih službi i umreženih informacija.“⁷⁵

Knjižnica razvojem zbirke odgovara i na potrebe studenata- znanstvena literatura prilagođena je potrebama studenata Veleučilišta u Šibeniku budući da Veleučilište nema vlastitu knjižnicu ali i ostalim profilima studenata koji se za literaturu obraćaju šibenskoj gradskoj knjižnici. U Knjižnici „su održani brojni i raznovrsni programi kojima je popularizirana kultura knjige i čitanja, ali i mnogi drugi oblici kulturnoga i znanstvenoga izraza, što je, uz posudbu građe i pružanje informatičkih usluga, privuklo brojne korisnike i posjetitelje. Sva događanja redovito su najavljivana na mrežnim stranicama Knjižnice,

⁷⁴ Strateški plan Gradske knjižnice Makarska za razdoblje 2016. – 2020.

URL: <http://www.gradska-knjiznica-makarska.hr/site/wp-content/uploads/2017/08/strateški-plan-knjiznice.pdf> (2020-07-19)

⁷⁵ Smjernice Vijeća Europe za knjižnice.

URL: http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Smjernice_Vije%C4%87a_Europe_za_knji%C5%BEnice (2020-10-01)

na Facebook stranici Knjižnice i plakatima na oglasnoj ploči na ulazu u Knjižnicu, a o svima su obavješćivani mediji.“⁷⁶

Gradska knjižnica Vodice

Poslanje: „Na potrebe i zahtjeve građana Grada Vodica potrebno je odgovoriti odabranim, stručno utemeljenim uslugama kojima se potiče čitanje i uporaba knjižničnih usluga, pridonosi kulturnom životu svakog pojedinca i zajednice u cjelini. Uslugama i ponudom knjižnica bi trebala odgovoriti na informacijske, obrazovne, kulturne, društvene i rekreacijske potrebe svojih korisnika, potencijalnih korisnika i posjetitelja mrežnih stranica knjižnice. U skladu s opće prihvaćenim načelima za knjižnice, knjižnica treba pružati usluge svim građanima bez obzira na dob, rasu, vjeru, nacionalnost, vjersko ili političko opredjeljenje, u različitim oblicima i pomoću najnovijih tehnologija.“⁷⁷

Vizija: „besplatno osigurati jednakost pristupa svim vrstama i izvorima informacija, sveukupnom spektru znanja, kulturnoj baštini i raznim oblicima i aktivnostima kulturne razonode kao osnovama za cjeloživotno učenje i usavršavanje.“⁷⁸

Osim redovitih aktivnosti, vezanih uz nabavu, obradu i posudbu knjiga, i tjednih pričaonica za dvije dobne skupine djece predškolske dobi, nastoji se organizirati i što više susreta sa književnicima, putopiscima i publicistima. Dio događaja organizira se u suradnji sa više udruga sa područja Grada Vodica.⁷⁹

Gradska knjižnica Marka Marulića Split

Poslanje: „osigurati slobodan pristup svim vrstama informacijama na raznim medijima, posvetiti brigu djeci i mladima kroz aktivnosti koje potiču učenje, čitanje i kreativnost, biti značajno kulturno središte područja na kojima knjižnica djeluje, rukovoditi se načelima stručnosti, društvene osjetljivosti, otvorenosti prema zajednici.“⁸⁰

⁷⁶ Izvješće o radu Knjižnice u 2019. godini. URL: <http://www.knjiznica-sibenik.hr> (2020-07-19)

⁷⁷ Gradska knjižnica Vodice.

URL: https://www.gkv.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=105 (2020-07-19)

⁷⁸ Isto.

⁷⁹ Godišnje izvješće Gradske knjižnice Vodice za 2019. godinu.

URL: <https://www.gkv.hr/images/Dokumenti/Godisnje%20izvjesce%20Gradske%20knjinice%20Vodice%20za%202019%20godinu.pdf> (2020-07-19)

⁸⁰ Gradska knjižnica Marka Marulića Split.

URL: <https://www.gkmm.hr/stranica/sluzbene-informacije> (2020-07-19)

Vizija: „omogućiti pristup raznim kulturnim sadržajima kao osnovama za cjeloživotno učenje, neovisno odlučivanje, graditi prepoznatljivost u županiji njegujući odnos povjerenja korisnika u informacijske izvore, usluge i službe, postati sastavnim dijelom europske mreže knjižnica i jačati multikulturalne vrijednosti.“⁸¹

Konkretni aktivnosti za ispunjenje ciljeva uključuju: „širenje mreže knjižnica na područja grada neobuhvaćena javnom knjižničnom uslugom, upravljanje fondom građe, digitalizacija baštinske građe, omogućavanje pristupa elektroničkim izvorima, stručno usavršavanje djelatnika, suradnja sa srodnim ustanovama, organizacija predavanja, edukacija, izložbi i projekcija, izdavačka djelatnost, provođenje postupaka vrednovanja.“⁸²

Narodna knjižnica i čitaonica Tisno

Poslanje i vizija: ostvarivanje i osnaživanje knjižnice kao informacijskog, obrazovnog, kulturnog, komunikacijskog i socijalnog središta što se ostvaruje kroz opće ciljeve:

- „Osigurati pristup knjižničnoj građi, uslugama i programima svim korisnicima
- Razvijati informacijsku i kulturnu ulogu
- Razvijati e-knjižnične usluge i poticati korisnike na njihovo korištenje
- Suradivati s drugim ustanovama i jačati međunarodnu suradnju
- Čuvati i njegovati baštinu i aktivno uključivati korisnike“⁸³

5.2 Narodne knjižnice u inozemstvu

Narodna knjižnica Brooklyn, SAD

Poslanje je Brooklynske javne knjižnice osigurati očuvanje i prijenos znanja, povijesti i kulture društva i pružiti građanima Brooklyna slobodan i otvoren pristup informacijama za obrazovanje i rekreaciju.⁸⁴

⁸¹Gradska knjižnica Marka Marulića Split.

URL: <https://www.gkmm.hr/stranica/sluzbene-informacije> (2020-07-19)

⁸²Strateški plan Gradske knjižnice Marka Marulića Split 2017.-2019.

URL: https://www.gkmm.hr/app/webroot/uploads/files/Strateški_plan_2017-2019.pdf (2020-07-19)

⁸³ Strateški plan Narodne knjižnice i čitaonice Tisno za razdoblje 2019.-2024.

URL: http://www.nkc-tisno.hr/images/akti/Strateški_plan_2019-2024pdf.pdf (2020-07-19)

⁸⁴Friends of Brooklyn Public Library Handbook.

URL: https://www.bklynlibrary.org/sites/default/files/documents/volunteer/Friends/1548%20CP%20Friends%20Handbook%20%2B%20Materials_HANDBOOK_FULLWEB_1.pdf (2020-10-02)

Vizija: Narodna knjižnica u Brooklynu bit će vitalno središte znanja za sve, dostupan 24 sata dnevno i bit će vodeći u tradicionalnim i inovativnim knjižničnim uslugama koje odražavaju raznolik i dinamičan duh ljudi Brooklyna.⁸⁵

Pet osnovnih načela kojima se knjižnica vodi u poslovanju su: poticanje pismenosti i želje za učenjem, ponuda relevantnih informacijskih izvora, ekonomska i obrazovna podrška stanovnicima, jačanje odnosa između stanovništva, stvaranje inspirativnih mjesta. Za svako načelo, knjižnica se poziva na postojeće usluge kao element pristupa, uključujući vrijednosti i metode. Primjerice, kada je riječ o pismenosti i učenju, knjižnica uključuje eksperimente, tj. stvara programe sa širokim rasponom mogućnosti kako bi saznala potrebe korisnika. Knjižnica sa partnerima u zajednici i volonterima jača odnose među stanovništvom i promiče građansku uključenost.⁸⁶ Ne samo proklamirajući jednakost u svojim dokumentima, ova knjižnica vrlo jasno i glasno poduzima brojne aktivnosti a u cilju borbe protiv diskriminacije prema ljudima obojene ili crne kože, kao i prema autohtonim narodima.

Danas je javna knjižnica Brooklyn jedan od najvećih knjižničnih sustava u zemlji, s 59 lokacija koje opslužuju općinu od 2,6 milijuna ljudi. Knjižnica je jedna od najistaknutijih građanskih, kulturnih i obrazovnih institucija u New Yorku, sa zbirkom od četiri milijuna jedinica i godišnjom posjećenošću koja se približava devet milijuna.⁸⁷

Narodna knjižnica Boston, SAD

Poslanje knjižnice usredotočeno je na četiri temeljna područja: čitanje i opismenjavanje, prostore i programe, informiranje i poduke te posebne zbirke i kulturnu baštinu. Opredjeljenje knjižnice 'Slobodni za sve' urezano je u fasadu Središnje knjižnice, a svi korisnici, bez obzira na spol, rasu, nacionalno podrijetlo, seksualnu orijentaciju, vjeru ili ekonomski status, dobrodošli su u prostore knjižnice.⁸⁸

⁸⁵ Friends of Brooklyn Public Library Handbook.

URL:https://www.bklynlibrary.org/sites/default/files/documents/volunteer/Friends/1548%20CP%20Friends%20Handbook%20%2B%20Materials_HANDBOOK_FULLWEB_1.pdf (2020-10-02)

⁸⁶ Strategic Plan 2018. URL: <https://www.bklynlibrary.org/strategicplan/report#intro> (2020-07-20)

⁸⁷ Friends of Brooklyn Public Library Handbook.

URL:https://www.bklynlibrary.org/sites/default/files/documents/volunteer/Friends/1548%20CP%20Friends%20Handbook%20%2B%20Materials_HANDBOOK_FULLWEB_1.pdf (2020-10-02)

⁸⁸ About Us. URL: <https://www.bpl.org/about-us> (2020-10-02)

Načela koja su odraz poslovanja knjižnice su sljedeća:

- Korisnički usmjerena ustanova
- Okupljanje zajednice kroz poticanje istraživanja, čitanja, učenja
- Posebne zbirke – stalni razvoj i očuvanje posebnih zbirki koja omogućuje građanima pristup kulturnoj baštini
- Središte znanja – služi istraživačima i korisnicima za cjeloživotno učenje kroz zbirke, digitalne izvore i pristup znanstvenim mrežnim stranicama
- Djeca i mladi – poticati čitanje i vještine kritičkog i kreativnog razmišljanja omogućujući akademsku podršku i intelektualni rast
- Pristup i inovacija što uključuje inovativnu tehnologiju, elektroničke izvore i digitalne informacije kroz vlastiti fond i stratešku poziciju unutar svijeta znanja
- Održiva organizacija - briga o financijama, aktivno sudjelovanje zaposlenika i profesionalni razvoj u okruženju dostojanstva i poštovanja, partnerstva koja obogaćuju usluge i šire utjecaj i potiču javna ulaganja putem privatne podrške.
- Zabava u vidu rekreacijskog čitanja i medija, programa, korisnički stvorenog sadržaja, mogućnosti za istraživanje u stimulativnim uvjetima⁸⁹

Narodna knjižnica u Bostonu sadrži više od 23 milijuna jedinica, za koje se procjenjuje da su među tri najveće zbirke u zemlji, uključujući knjige, karte, rukopise, slova, crteže i druga originalna djela koja datiraju još iz 10. stoljeća. Knjižnica veliku pozornost pridaje razvoju posebnih zbirki dostupnih javnosti putem sveobuhvatnog programa digitalizacije, tako da su sve dostupne na mreži putem Digital Commonwealtha. Knjižnična zbirka od 1,6 milijuna jedinica uključuje tiskane knjige, DVD-ove, e-knjige, audioknjige i časopise koji se mogu preuzimati te *streaming* medije.⁹⁰

Narodna knjižnica Seattle, SAD

Poslanje i vizija: Narodna knjižnica Seattle vidi Seattle kao grad „u kojem bujaju mašta i mogućnosti“. Poslanje knjižnice je okupiti ljude, informacije i ideje kako bi se obogatili životi i izgradila zajednica.⁹¹

⁸⁹ Strategic plan. URL: <https://www.bpl.org/about-us/strategic-plan/> (2020-07-20)

⁹⁰ About Us. URL: <https://www.bpl.org/about-us> (2020-10-02)

⁹¹ Our Mission and Strategic Direction.

URL: <https://www.spl.org/about-us/the-organization/strategic-direction#:~:text=At%20The%20Seattle%20Public%20Library,enrich%20lives%20and%20build%20community.> (2020-10-12)

Strateški smjer razvoja knjižnice 2020.-2022. osmišljen je kako bi knjižnici pomogao postići pozitivne ishode i trajne učinke u individualnom životu i cijeloj zajednici, te kako bi se osigurali odgovarajući alati, resursi i organizacijska struktura koja podržava takve ciljeve. Strateški razvoj usmjeren je na tri područja:

1. Pojedinačni rast - Pružite osnovne knjižnične usluge za podršku individualnim potrebama. Svaki korisnik će u knjižnici pronaći bogate zbirke, gostoljubive i udobne prostore, učinkovitu pomoć djelatnika, uvjerljive programe i širok spektar tehnoloških resursa. Svakom korisniku omogućen je individualni rast kroz:
 - a. Pristup: osiguravanje da javnost ima pristup svemu što knjižnica nudi.
 - b. Građanski angažman: omogućavanje angažmana javnosti oko tema koje utječu na grad i koje su od interesa za građane i njihove zajednice.
 - c. Kulturno obogaćivanje: osiguravanje mogućnosti učenja kroz različite programe koji podržavaju kulturno razumijevanje i svijest.
 - d. Pismenost, učenje i postignuća: osiguravanje potpore u osobnom traganju za obrazovnim, informativnim i rekreacijskim interesima za formativno i cjeloživotno učenje.
2. Utjecaj zajednice - postići trajne utjecaje u zajednici u sljedećih pet područja:
 - a. Učenje za mlade i obitelj: osiguravanje knjižničnih usluga koje podržavaju mlade i obitelji u njihovom akademskom uspjehu i karijeri.
 - b. Tehnologija i pristup: knjižnica kao primarna točka pristupa informacijama o gradu, cjeloživotnom učenju, gospodarskom razvoju i kreativnom izražavanju kroz inovativnu upotrebu tehnologije i digitalnih izvora.
 - c. Angažman u zajednici: knjižnični programi, usluge i zbirke koji odražavaju potrebe i interese zajednice.
 - d. Kultura i povijest u Seattleu: povezivanje zajednice s raznolikom lokalnom kulturom i poviješću kroz zbirke, stručnu pomoć, inovativna partnerstva i zanimljive programe.
 - e. Preoblikovani prostori: prilagođavanje prostora knjižnice za nove namjene u skladu s promjenom usluga, programa, interesa i potreba korisnika knjižnice te promjenjivim načinima na koji koriste prostore knjižnice.

3. Institucionalni učinak - izgraditi unutarnju infrastrukturu potrebnu za institucionalni uspjeh knjižnice fokusirajući se na sljedećih pet područja poslovnog modela:

- a. Kapaciteti i razvoj djelatnika: cjeloživotno obrazovanje djelatnika i zapošljavanje novih djelatnika u skladu s novim potrebama koje proizlaze iz vizije razvoja knjižnice.
- b. Podaci i metrike: poboljšanje podatkovnih sustava radi boljeg prikupljanja podataka i korištenja statistika za donošenje utemeljenih odluka o tome što bi knjižnica trebala ili ne trebala raditi.
- c. Dugoročna održivost: osiguravanje knjižnice financijskih sredstava za potporu radu knjižnice sada i u budućnosti.
- d. Rasna i socijalna pravda: uklanjanje prepreka u pristupu i osiguravanje pravednog pristupa programima i uslugama.
- e. Strateške komunikacije: strateški marketing i promocija knjižničnih programa i usluga kako bi se osigurala osviještenost i korištenje knjižnice te podržala uloga i vrijednost knjižnice za zajednicu.⁹²



Slika 1. Strateški pravci razvoja narodne knjižnice u Seattleu

⁹² Seattle Public Library. URL: <https://www.spl.org/about-us/the-organization/strategic-direction> (2020-07-24)

Strateški smjer razvoja Narodne knjižnice Seattle obuhvaća trogodišnji period kako bi se pravovremeno modificirao i izmijenio za slijedeće razdoblje.

Narodna knjižnica Vienna, SAD

Poslanje: poboljšati kvalitetu života za sve građane zajednice osiguravajući izvore i usluge koje obogaćuju i doprinose individualnom znanju, prosvjeti i zadovoljstvu.⁹³

Vizija: Povjerenstvo i djelatnici zajedno rade kako bi služili građanima i odgovarali na promjene u knjižničnim uslugama.⁹⁴

Narodna knjižnica Vienna raspolaže proračunom od 500 000 dolara. Sredstva dobiva od različitih udruga te od građana i korisnika.⁹⁵ Knjižnica posjeduje preko 50 000 knjiga, 10 000 audio knjiga, filmova, CD-a i video igri. Trenutno je pretplaćena na 72 časopisa i novina.⁹⁶

Narodna knjižnica Herning, Danska

Poslanje: prostor za intelektualni i kulturni kapacitet

Vizija: moderna ustanova i središte obrazovanja, zajednice i različitosti

Ciljevi knjižnice proizašle iz poslanja i vizije knjižnice su: biti slobodno demokratsko okupljalište, pojačati mogućnosti građana za učenje, pozivati na sudjelovanje građana u kulturnim aktivnostima i povećavati knjižnične zbirke.⁹⁷

Narodna knjižnica New York, SAD

Poslanje: „nadahnuti cjeloživotno učenje, unaprijediti znanje i ojačati zajednice“.⁹⁸

Ostvarujući ovo poslanje knjižnica se oslanja se na tri resursa: djelatnike, zbirke i prostore, kako fizičke, tako i virtualne.

1. Knjižnica inspirira cjeloživotno učenje stvaranjem sposobnijih učenika i istraživača podučavanjem vještina učenja i navigacije informacijama, osiguravanjem alata, resursa i mjesta za rad, poticanjem istraživačkih razgovora, poticanjem diskusija,

⁹³ Our Library. URL: <https://viennapubliclibrary.org/about/> (2020-10-02)

⁹⁴ Isto.

⁹⁵ Vienna Public Library. URL: <https://viennapubliclibrary.org/about/support/> (2020-07-26)

⁹⁶ Vienna Public Library. URL: <https://viennapubliclibrary.org/about/facilities/> (2020-07-26)

⁹⁷ Herning Bibliotekerne. URL: <https://www.herningbib.dk/organisation> (2020-07-26)

⁹⁸ New York Public Library. URL: <https://www.nypl.org/help/about-nypl/mission> (2020-07-26)

kreativnosti, istraživanja i rješavanja problema i okupljanjem ljudi kako bi se osiguralo kreativno zajedništvo i učilo jedni od drugih.

2. Knjižnica unaprjeđuje znanje pružajući besplatan i otvoren pristup materijalima i informacijama koji odražavaju globalnu perspektivu grada identificirajući, nabavljajući i čuvajući jedinice koje naglašavaju jedinstveno područje stručnosti, povezujući se s drugim organizacijama, potičući zanimanje, proširivanje vidika i obogaćivanje perspektiva i izrađujući alate koji omogućuju povezivanje sa svijetom.

3. Knjižnica jača zajednice promičući sudjelovanje u društvu kroz promicanje razvoja ključnih vještina i sposobnosti, osiguravanje dinamičnih resursa koji pomažu korisnicima razumijevanje i uključivanje u društvo, stvaranje sigurnih i pouzdanih mjesta za korisnike i okupljanjem raznolikih zajednica.⁹⁹

Sukladno poslanju, provode se ove aktivnosti: podučavanje informacijskoj pismenosti, omogućavanje opreme i izvora za rad, poticanje kreativnosti, osiguravanje otvorenog pristupa informacijama, suradnja sa organizacijama, ponuda materijala povijesne važnosti i okupljanje različitih zajednica.¹⁰⁰

Kao svoje **vrijednosti** NYPL ističe:

- Odgovornost - preuzimanje odgovornosti za izvršavanje svojih obveza i za upravljanje materijalima i prostorima;
- Izvrsnost - samo ono najbolje od svega je dovoljno dobro;
- Stručnost – knjižnica nastoji bolje razumjeti svoje zajednice, zbirke i korisnike;
- Sloboda – knjižnica je otvorena za sve i prema svima se odnosi s poštovanjem i suosjećanjem;
- Inovacija – kroz cjeloživotno učenje knjižnica neprestano istražuje nove načine kako raditi stvari bolje i kako raditi bolje stvari;
- Strast – knjižnica se voli, kao i grad New York i ono što se radi;
- Timski rad – cijeni se različitost iskustava, grade se veze i povjerenje.¹⁰¹

Opslužujući više od 17 milijuna korisnika godišnje i milijune više u online okruženju, knjižnica čuva više od 55 milijuna jedinica, od knjiga, e-knjiga i DVD-a do poznatih istraživačkih zbirki koje koriste znanstvenici iz cijelog svijeta. Lokalne

⁹⁹ New York Public Library. URL: <https://www.nypl.org/help/about-nypl/mission> (2020-07-26)

¹⁰⁰ New York Public Library. URL: <https://www.nypl.org/help/about-nypl/mission> (2020-07-26)

¹⁰¹ Core values. URL: <https://www.nypl.org/help/about-nypl/mission/core-values>

knjižnice igraju ključnu ulogu u premošćivanju digitalne podjele, posebno za milijune Njujorčana koji nemaju pristup internetu kod kuće. Na knjižnicu se oslanjaju učenici javnih škola za pomoć u domaćim zadaćama, gradske imigrantske zajednice koje računaju na satove engleskog jezika i pismenosti, tražitelji posla koji ovise o sveobuhvatnim resursima knjižnice za traženje posla. Knjižnica godišnje nudi 103 000 besplatnih programa za sve dobne skupine. U digitalnom okruženju knjižnica nudi 700 000 jedinica digitalnih zbirki, aplikaciju za mobilne uređaje, više od 300 000 besplatnih e-knjiga i uslugu pitajte knjižničara.¹⁰²

Narodna knjižnica Los Angeles, SAD

Poslanje: omogućiti besplatan i lak pristup informacijama, idejama, knjigama i tehnologijama koje obogaćuju, obrazuju i osnažuju svakog pojedinca u zajednici ¹⁰³

Vizija nije vidljiva na stranici knjižnice ni u strategiji, ali zato postoje ciljevi poslovanja kojih se knjižnica drži u provedbi aktivnosti: inspirirati mlade čitatelje, njegovati uspjeh učenika, podržati pismenost i cjeloživotno učenje, doprinostiti ekonomskom razvoju Los Angelesa, poticati maštovitost, jačati veze unutar zajednice.¹⁰⁴

Knjižnica posluje na 73 lokacije, tj. podijeljena je na ogranke i kao takva služi najviše stanovništva od ijednog sustava narodne knjižnice u SAD-u. Svaki ogranak odražava i ističe jedinstvene kvalitete zajednice kojoj služi. Kako bi odgovorila na potrebe stanovnika, knjižnica osigurava razinu društvenih, kulturnih i obrazovnih usluga neusporedivu sa nijednom drugom javnom ustanovom u LA. Strateški plan je rezultat uključivanja na tisuće ljudi i pitanja što knjižnica može učiniti kako bi im pomogla u njihovim životima. Postavljena pitanja pomogla su pristupiti trenutnim i budućim potrebama, utjecaju izvan knjižnice, ključnim temama i tehnologiji.

¹⁰² About The New York Public Library. URL: <https://www.nypl.org/help/about-nypl> (2020-10-01)

¹⁰³ Los Angeles Public Library. URL: <https://www.lapl.org/about-lapl/about-library> (2020-07-31)

¹⁰⁴ Strategic plan 2015-2020.

URL: https://www.lapl.org/sites/default/files/media/pdf/about/LAPL_Strategic_Plan_2015-2020.pdf (2020-07-31)

Knjižnica je posebno naklonjena djeci i mladima kod kojih se potiče čitanje. Knjižnične radionice poput *We Read Together*, obrazuju roditelje i odgojitelje o poveznici između čitanja djeci u ranoj dobi i njihovog budućeg akademskog i osobnih postignuća te uči metodama pripreme djece kako bi bili uspješni u školi.¹⁰⁵

Narodna knjižnica Indianapolis, SAD

Poslanje: obogatiti živote i graditi zajednice kroz cjeloživotno učenje.¹⁰⁶

Vizija: biti središte znanja, života zajednice i inovacije za Indianapolis.¹⁰⁷

Pri izradi strateškog plana uvelike se vodi računa o zajednici. Prioritet je izravniti knjižničnu strategiju sa ciljevima drugih organizacija zajednice sa sličnim fokusom, poput razvoja radne snage i obrazovanja. Smjernice kojima se knjižnica vodi u poslovanju odnose se na: promicanje pismenosti i učenja kako bi se izgradila uspješna zajednica čitatelja, pružanje slobodnog pristupa informacijama, kreiranje ugodnog okruženja, jačanje globalne zajednice, izgradnju relevantne zbirke, uvođenje digitalnih tehnologija, prilagodbu i inovaciju ulaganjem u djelatnici, tehnologije i infrastrukturu.¹⁰⁸

Narodna knjižnica Vancouver, Kanada

Poslanje: slobodno mjesto za svakoga za istraživanje, kreiranje i dijeljenje ideja i informacija.¹⁰⁹

Vizija: informiran, uključen i povezan grad.¹¹⁰

Ciljevi knjižnice kako bi dostigla uspješne rezultate u poslovanju su: premošćivanje digitalnog jaza, osiguranje pristupa aktivnostima, jačanje zbirke, skupljanje i čuvanje korisnički generiranog lokalnog sadržaja, povećanje pristupa u ograncima, online i u zajednici, podrška kulturnoj i društvenoj organizaciji radi širenja dosega i utjecaja, njegovanje organizacijske kulture gdje djelatnici može napredovati, promicanje usluge i

¹⁰⁵ Strategic plan 2015-2020.

URL: https://www.lapl.org/sites/default/files/media/pdf/about/LAPL_Strategic_Plan_2015-2020.pdf (2020-07-31)

¹⁰⁶ The Indianapolis Public Library. URL: <https://www.indypl.org/about-the-library> (2020-07-31)

¹⁰⁷ Isto.

¹⁰⁸ The Strategic Plan 2015-2020: Goals, strategies and actions.

URL: <https://www.indypl.org/uploads/board-documents/StratgPlan2014FNL7-15-14.pdf> (2020-07-31)

¹⁰⁹ VPL Strategic plan 2017-2020.

URL: https://www.vpl.ca/sites/vpl/public/VPL2020-Booklet_sml.pdf (2020-07-31)

¹¹⁰ Isto.

ponude knjižnice. Kontinuirana podrška, resursi i aktivno sudjelovanje korisnika, partnera i djelatnika u oblikovanju budućih usluga se ključ uspjeha rada knjižnice.¹¹¹

Gradska knjižnica Stuttgart, Njemačka

Poslanje i vizija: raznovrsnim programom doprinosi kvaliteti života i središte je književnosti, umjetnosti, kulture, glazbe u gradu i regiji.¹¹²

Ključne smjernice u radu knjižnice: pravo mjesto i institucija kulturnog života, sučelje za digitalni razvoj i kulturu, zalaže se za stručno dijeljenje informacija od korisnika do korisnika, pridonosi uspjehu djece na njihovom putu kroz život, biti pouzdan suputnik za individualno učenje, stvoriti interkulturno i gostoljubivo okruženje.¹¹³

Narodna knjižnica informacija, Centre Pompidou, Francuska

Poslanje i vizija: ponuditi sve, otvoreno koliko je moguće, ažuriranu selekciju francuskih i stranih zbirki općih informacija i trenutnih događanja, izgraditi centar za istraživanje dokumenata u suradnji sa ostalim centrima, knjižnicama i kulturnim udrugama, sudjelovati u kulturnim aktivnostima.¹¹⁴

Načela kojima se knjižnica vodi su sljedeća:

- Otvoren pristup: besplatan pristup sa naglaskom na autonomiju čitača
- Ažurirane informacije, koje se stalno razmatraju i obnova zbirki
- Pretraga inovativnim sredstvima kako bi se pristupilo knjigama i informacijama

Knjižnica vodi računa o korisnicima. Omogućava različite izvore i odgovara na razne potrebe, poput zabave, kontinuiranog obrazovanja, priprema ispita, upita vezana za svakodnevnicu. Također, ima važnu poslanje kooperacije: promicanje kroz razne programe, cirkuliranje i dijeljenje dobre prakse između francuskih narodnih knjižnica, poboljšati vidljivost na međunarodnoj razini.¹¹⁵

¹¹¹ VPL Strategic plan 2017-2020.

URL: https://www.vpl.ca/sites/vpl/public/VPL2020-Booklet_sml.pdf (2020-07-31)

¹¹² Stadtbibliothek Stuttgart.

URL: <http://www1.stuttgart.de/stadtbibliothek/bvs/actions/profile/view.php?id=51> (2020-08-07)

¹¹³ Kernsätze .

URL: <http://www1.stuttgart.de/stadtbibliothek/bvs/actions/profile/view.php?id=51> (2020-08-07)

¹¹⁴ Bibliotheque publique d'information.

URL: <https://www.bpi.fr/en/sites/SiteInstitutionnel/home/la-bibliotheque/missions-et-organisation.html> (2020-08-11)

¹¹⁵ Isto.

Narodna knjižnica Maribor, Slovenija

Poslanje i vizija: pružati usluge u skladu sa tranzicijom u informacijsko društvo i socijalnom ulogom knjižnice, poticati cjeloživotno učenje, programe pismenosti, poštivati razlike, osigurati slobodan pristup informacijama, kulturi i obrazovanju.¹¹⁶

Razvoj knjižnice omogućen je kroz projektni menadžment i timski rad koji ne ovisi o hijerarhijskoj strukturi djelatnika, uključuje zaposlenike koji su motivirani za određeni zadatak na području važnom za individualne projekte. Knjižnične aktivnosti automatizirane su i podržane internetom, korisnici imaju besplatan pristup internetu i različitim elektroničkim bazama podataka. Narodna knjižnica Maribor financirana je od nekoliko udruga gdje se nalaze knjižnični ogranci. Ministarstvo kulture pridonosi knjižničnim kupnjama i projektima koji su financirani natječajima. Neka ministarstva nude projekte u kojima mogu sudjelovati knjižnice sa uslugama orijentiranim prema raznim skupinama korisnika. Najvažniji financijer narodne knjižnice Maribor je općina Maribor, koji je ujedno njen osnivač.¹¹⁷

Narodna knjižnica Celje, Slovenija

Poslanje: „javna ustanova dostupna svakom građaninu, bez obzira na starost, obrazovni status, porijeklo i materijalno stanje. Usluge na području obrazovanja, kulture i posredovanja informacija bogate život korisnika i zajednice. Knjižnica je temelj lokalnog i narodnog identiteta.“¹¹⁸

Vizija: „postati mjesno i pokrajinsko, kulturno i obrazovno središte kojem teže ljudi. Stručnost u kapacitetima graditi po trendovima najboljih svjetovnih knjižnica i baviti se razvojem mjesta i njegovih širih područja. Pri obavljanju djelatnosti voditi računa o ljudima s posebnim potrebama, jer je razumijevanje drugačijih temelj društvenog razvoja.“¹¹⁹

Strateška područja i ciljevi

Knjižnica poslovanje gradi provedbom sljedećih aktivnosti: razvoj i upravljanje zbirakama, nadogradnja postojećih i razvoj novih usluga prateći potrebe korisnika, virtualna knjižnica, domaća djelatnost kroz uspostavljanje opsežne domaće zbirke koji su

¹¹⁶ Maribor Public Library. URL: <https://www.mb.sik.si/maribor-public-library.html> (2020-08-11)

¹¹⁷ Maribor Public Library. URL: <https://www.mb.sik.si/maribor-public-library.html> (2020-08-11)

¹¹⁸ Strateški načrt Osrednje knjižnice Celje za obdobje 2015-2020.

URL: https://www.knjiznica-celje.si/images/strateški_načrt.pdf (2020-08-14)

¹¹⁹Isto.

temelj za Slovensku digitalnu knjižnicu dLib, na regionalni portal Kamra i online biografski leksikon, sudjelovanje, partnerstva i promocija, središnja regionalna knjižnica, organizacijska kultura i kompetencije zaposlenih, infrastruktura za djelovanje knjižnice kojom se osigurava kvalitetan prostor za djelovanje knjižnice.¹²⁰

Narodna knjižnica Bishan, Singapur

Poslanje i vizija: pružiti opće informacije i ispuniti rekreacijske potrebe zajednica obitelji, studenata i korisnika kroz zbirke poput fikcije, rekreacije, zdravlja, obitelji i roditeljstva i one poslovne tematike.¹²¹

Narodna knjižnica Bishan poznata je po arhitekturi koja daje osjećaj kućice na drvetu gdje su posebno odvojeni prostori za individualan rad. Prostor je poticajan i služi učenju i radu posjetitelja. U sklopu poslovanja knjižnice djeluju klubovi za razne skupine korisnika. Klub umirovljenika za učenje informacijskim tehnologijama sastaje se jednom mjesečno i mjesto je druženja, učenja i primjene tehnologija u svakodnevicu. Klub je otvoren za sudionike u dobi od 50 godina i više. Sesije se održavaju na mandarinskom i kineskom jeziku, a održavaju je knjižničari. Kineski čitateljski klub za umirovljenike koji se sastaje jednom mjesečno za diskusiju na mandarinskom. Sesije vode knjižničari a diskutiraju se kratke priče, popularni naslovi, ili naslovi lokalnih autora. Play@Library: u ovom nestrukturiranom programu, djeca i roditelji mogu učiti, družiti se i upoznavati. Program se održava svaki utorak i nedjelju u trajanju od tri sata. Ovo je samovođeni program otvoren za djecu od šest godina i više koji moraju doći u pratnji roditelja ili odgojitelja. Mogućnosti koje nudi knjižnica su: multimedijske stanice, prostor za čitanje novina, prostor za čitanje časopisa, ormarić za rezervaciju, stanice za brzo zaduživanje građe 24-satni Bookdrop, soba za aktivnost, programska zona, višefunkcionalna soba, kafić, rashlađivač za vodu.¹²²

¹²⁰ Strateški načrt Osrednje knjižnice Celje za obdobje 2015-2020.

URL: https://www.knjiznica-celje.si/images/strateški_načrt.pdf (2020-08-14)

¹²¹ National library board/Bishan Public Library.

URL: <https://www.nlb.gov.sg/VisitUs/BranchDetails/tabid/140/bid/312/Default.aspx?branch=Bishan+Public+Library> (2020-08-14)

¹²² Bishan Public Library.

URL: <https://www.nlb.gov.sg/Portals/0/library/documents/Bishan/Bishan%20Public%20Library%20-%20Fact%20Sheet%20-%2020190703.pdf?ver=2019-07-11-120429-673> (2020-08-14)

Gradska knjižnica Delaware, SAD

Poslanje i vizija: stvarati i promicati edukacijsko, rekreativno i kulturno bogatstvo, osigurati slobodan pristup za sve članove zajednice resursima koji su im potrebni u svakodnevnicima.¹²³

Knjižnica nudi slobodan pristup knjigama, filmovima, glazbi i besplatnom računalu i Internet pristupu i programima za sve dobi. Knjižnica ima 3 sobe za sastanke i 9 računala dostupnih za javnu uporabu, kao i zbirke preko 24 000 cirkulirajućih stavki.¹²⁴ Također, knjižnica nudi usluge za posebne vrste korisnika. Svi koji nisu u mogućnosti čitati ili koristiti standardne tiskane materijale kao rezultat trenutnih vizualnih i fizičkih ograničenja ili poteškoća u čitanju.¹²⁵

Narodna knjižnica Bristol, SAD

Poslanje i vizija: “služiti generacijama korisnika i nastaviti igrati značajnu ulogu u kulturnom životu grada“.¹²⁶

Prvih godina postojanja knjižnica je posjedovala manje od 4000 knjiga. Danas građa iznosi preko 200 000 knjiga, časopisa, DVD-a, CD-a i drugih materijala.¹²⁷ Knjižnica podržava skidanje e-knjiga, audioknjiga i e-časopisa korištenjem korisničke iskaznice preko OverDrive na e-čitač, MP3 *player*, mobitel ili drugi podržavajući uređaj. Isti postupak je moguć preko RBDigitala.¹²⁸ Hoopla je servis digitalnih medija koji nudi knjižnica Bristol, a omogućuje posudbu filmova, glazbe, audioknjige, e-knjiga, stripova i TV programa za uživanje na računalu, pločastom računalu ili telefonu – čak i na TV-u. Bez čekanja, titlovi se mogu odmah emitirati ili skinuti na telefon i pločasto računalo za kasnije korištenje. Ovaj servis nudi puno naslova, a dodaju se na dnevnoj osnovi i dostupni su bez vremenskog i prostornog ograničenja.¹²⁹

¹²³ About the Library.

URL: <https://delawarecity.lib.de.us/library-information/about-the-library/> (2020-08-14)

¹²⁴ Delaware City Library | Facebook stranica.

URL: <https://www.facebook.com/DelawareCityLibrary/?fref=ts> (2020-08-21)

¹²⁵ Delaware City Library. URL: <https://delawarecity.lib.de.us/library-services/> (2020-08-21)

¹²⁶ About us - Bristol Public Library. URL: <http://www.bristollib.com/about-us/> (2020-08-21)

¹²⁷ Isto.

¹²⁸ eBooks & eAudio. URL: <http://www.bristollib.com/download-it/ebooks-eaudio/> (2020-08-21)

¹²⁹ Hoopla. URL: <https://www.hoopladigital.com> (2020-08-21)

Narodna knjižnica Birmingham, Engleska

Poslanje i vizija: središte znanja i otkrića za sve generacije. Sadrži široku zbirku izvora, pokrivajući svaku temu ljudskog znanja.¹³⁰

Suradnjom sa drugim knjižnicama i raznim partnerstvima održava dinamičnu mješavinu događaja, aktivnosti i performansi sa raznim izvorima, izložbama i pristup pomoći eksperata za učenje, pružanje informacija i kulture. Središte je izvrsnosti za pismenost, istraživanje, učenje, razvoj vještina, poduzetništvo, kreativni izričaj, zdravstvene informacije i utječe na život zajednice.¹³¹

Narodna knjižnica Manuel Alvar, Španjolska

Poslanje i vizija: upoznati korisnike sa prostorima i izvorima informacija koje nudi kroz adekvatne aktivnosti i programe. Aktivnosti su grupirane prema prethodno formiranim kampanjama ili prilagođene specifičnim zahtjevima.¹³²

Centar ima 288 čitaonice i 34 prostorije za korištenje interneta. Knjižnica je pokrivena Wi-Fi pristupom, provodi 414 aktivnosti godišnje: radionice, tečajevi, pričaonice, izložbe i sl. Knjižnica je otvorena za javnost tijekom produženog radnog vremena, uključujući vikend i blagdane, koji se prilagode sukladnom tom vremenu. Isto tako, knjižnica svojim korisnicima nudi multimedijske prostore i široku audiovizualnu i bibliografsku zbirku. Također, dostupan je prostor posebno rezerviran za piće. Knjižnica raspolaže sa više od 560 000 dokumenata u prostoriji na 6 580 m².¹³³

¹³⁰ What's at the Library.

URL:https://www.birmingham.gov.uk/info/50132/visiting_the_library_of_birmingham/1412/about_the_library_of_birmingham/2 (2020-08-21)

¹³¹ Changing people's lives.

URL:https://www.birmingham.gov.uk/info/50132/visiting_the_library_of_birmingham/1412/about_the_library_of_birmingham/6 (2020-08-21)

¹³² La Biblioteca Pública del Estado en Madrid.

URL:http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1343065588822&idSeccion=1354707554685&language=es&pagename=PortalLector%2FPAGE%2FPLEC_contenidoFinalNavegable (2020-08-25)

¹³³ La Biblioteca Pública del Estado en Madrid.

URL:http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1343065588822&idSeccion=1354707528684&language=es&pagename=PortalLector%2FPAGE%2FPLEC_contenidoFinalNavegable (2020-08-25)

Narodna knjižnica London, Engleska

Poslanje i vizija: „jačati ljude i stanovništvo kreirajući veze koje obogaćuju živote, nadahnjuju otkrića, potiču kreativnost i proširuju mogućnosti“.¹³⁴

Vrijednosti kojima se knjižnica vodi u poslovanju su: pristup, uključivanje zajednice, različitosti i uključivost, otvorenost svima bez predrasuda, intelektualna sloboda, privatnost, poštivanje, izvrsnost usluge. Korporativne vrijednosti su inovacija, vodstvo, upravljanje i transparentnost.¹³⁵

Strateški prioriteti su sljedeći: korisnici na prvom mjestu, prostori i mjesta, zbirke i izvori u različitim formatima, trenutna i buduća tehnologija te upravljanje.¹³⁶

Narodna knjižnica Cleveland, SAD

Poslanje: „knjižnica kao 'Ljudski svemir', središte učenja za različitu i uključivu zajednicu“¹³⁷

Vizija: “biti pokretačka sila iza snažne kulture učenja koja će inspirirati građane Clevelanda na svim poljima života da kontinuirano uče, dijele i tragaju za novim znanjima na načine koji su pogodni za njih, zajednicu i svijet“.¹³⁸

Načela knjižnice su sljedeća: osigurati pristup širokom rangu informacija i izvora, prigriliti nove načine za prilagodbu knjižnice promjenjivim potrebama ljudi kojima služimo, nuditi zbirke koje su interes korisnika, predanost u osiguranju usluga prema zajednici, provesti sve interakcije sa poštivanjem, korektno i pravedno.¹³⁹

¹³⁴ London Public Library. URL: <http://www.londonpubliclibrary.ca/about-my-library> (2020-08-25)

¹³⁵ Isto.

¹³⁶ London Public Library. URL: <http://www.londonpubliclibrary.ca/page/your-plan> (2020-08-25)
Cleveland public library strategic plan 2012-2019. URL: https://cpl.org/wp-content/uploads/StrategicPlan_Booklet.pdf (2020-08-25)

¹³⁸ Isto.

¹³⁹ Isto.

6.USPOREDBA I ANALIZA ZNAČAJKI KOD HRVATSKIH I STRANIH KNJIŽNICA

Usporedbom rada knjižnica s osvrtom na analizirane značajke dobiva se uvid u poslovanje knjižnica, odnosno u razlike i sličnosti u poslovanju hrvatskih i stranih narodnih knjižnica. Kod hrvatskih knjižnica vidljiv je utjecaj nacionalnog standarda i prijevoda IFLA/UNESCO Manifesta, pa knjižnice dijele dosta slična poslanja. Najčešće spominjane značajke poslanja narodnih knjižnica su osiguravanje pristupa informacijama, idejama, znanju i kulturi te poticanje čitanja i čitalačkih navika (Tablica 1). Poslanja narodnih knjižnica ističu i ulogu knjižnice kao mjesta za kreativno i kvalitetno provođenje slobodnog vremena, razvoj odabranih usluga, poticanje obrazovanja i jednak pristup svim korisnicima, bez obzira na rasu, spol, jezik, vjeru, imovinsko stanje, obrazovanje i dr. Znatno rjeđe se spominje otvoreni pristup informacijama i suradnja s drugim ustanovama.

Tablica 1 Najučestalije značajke poslanja uzorka hrvatskih narodnih knjižnica

| Značajka poslanja | # hrvatskih knjižnica |
|--|-----------------------|
| osiguravanje pristupa informacijama, znanju i kulturi | 16 |
| poticanje čitanja i čitalačkih navika | 10 |
| mjesto za kreativno i kvalitetno provođenje slobodnog vremena | 9 |
| odabrane usluge | 9 |
| poticanje obrazovanja | 8 |
| jednakost svih korisnika | 8 |
| formiranje obavještenih, kulturnih i društveno odgovornih građana | 7 |
| promicanje zavičajne književnosti, kulturnih vrijednosti i jezika | 6 |
| nove tehnologije, digitalizacija, pristup internetu | 5 |
| kvalitetne, odgovarajuće i nepristrane zbirke na različitim medijima | 5 |
| odgovarati na potrebe korisnika | 5 |
| cjeloživotno učenje | 4 |
| poticati osobni razvoj | 4 |
| informacijsko opismenjavanje | 3 |
| slobodan, neograničen i ravnopravni pristup | 3 |
| poticati razvoj knjižničarske struke | 2 |
| suradnja | 2 |

| | |
|---|---|
| društveno uključivanje marginaliziranih skupina | 1 |
| podizanje kvalitete života | 1 |
| znanstveni rad | 1 |
| organizacija raznih događaja | 1 |

Vizije knjižnica razlikuju se prema strateškim točkama ili ciljevima, gdje svaka knjižnica ima svoje specifične ciljeve na temelju kojih djeluje. Najčešće se spominju ove strateške točke koje su vežu za kulturu, suradnju i otvoren pristup knjižnice: izgradnja zavičajnih zbirki i promicanje kulturne baštine, razvijanje nakladničke djelatnosti kroz izdavanje knjiga i slične materije kako bi se potaklo književno stvaralaštvo, jačanje mreže knjižnica suradnjom i umreženosti, poticanje dijaloga među kulturama i promicanje multikulturalnosti, suradnja sa školama i poticanje čitanja i kreativnosti kod djece i mladih ,razvijanje e-knjižničnih usluga i poticanje korisnika na korištenje istih.

Tablica 2 Najučestalije značajke poslanja uzorka inozemnih narodnih knjižnica

| Značajka poslanja | # inozemnih knjižnica |
|--|-----------------------|
| osiguravanje pristupa informacijama, znanju i kulturi | 8 |
| slobodan, otvoren pristup informacijama, kulturi i obrazovanju | 8 |
| okupljanje zajednice i jačanje odnosa među stanovnicima | 8 |
| odabrane usluge | 7 |
| poticanje obrazovanja | 6 |
| promicanje zavičajne književnosti, kulturnih vrijednosti i jezika | 6 |
| kvalitetne, odgovarajuće i nepristrane zbirke na različitim medijima | 6 |
| mjesto za kreativno i kvalitetno provođenje slobodnog vremena | 5 |
| jednakost svih korisnika | 5 |
| nove tehnologije, premošćivanje digitalnog jaza, pristup internetu | 5 |
| odgovarati na potrebe korisnika | 5 |
| cjeloživotno učenje | 5 |
| informacijsko opismenjavanje | 5 |
| formiranje obavještenih, kulturnih i društveno odgovornih građana (građanska uključenost) | 4 |
| suradnja | 4 |
| podizanje kvalitete života | 4 |
| poticanje čitanja i čitalačkih navika | 3 |
| njegovanje organizacijske kulture, napredovanje zaposlenika | 3 |
| aktivno sudjelovanje korisnika u oblikovanju usluga, omogućavanje korisnicima dijeljenje ideja i informacija | 3 |
| poticati osobni razvoj | 2 |

| | |
|---|---|
| organizacija raznih događaja | 2 |
| osiguravanje očuvanja i prijenosa znanja, povijesti i kulture | 2 |
| posebne zbirke | 2 |
| briga o financijama, dugoročna održivost | 2 |
| poticati razvoj knjižničarske struke | 1 |
| znanstveni rad | 1 |
| podaci i metrike | 1 |
| rasna i socijalna pravda | 1 |
| prikupljanje i čuvanje korisnički generiranog sadržaja | 1 |
| | |

Značajke poslanja odabranih inozemnih knjižnica znatno se više razlikuju uglavnom iz razloga što dolaze iz različitih zemalja. Vidljivo je da je i kod inozemnih knjižnica glavna značajka osiguravanje pristupa informacijama, znanju i kulturnim sadržajima. No, za razliku od hrvatskih, inozemne narodne knjižnice u svojim poslanjima ističu otvoreni pristup. Razvoj zbirke i usluga je u fokusu poslanja inozemnih knjižnica, kao i kod hrvatskih, ali je primjetno da se veliki značaj pridaje zajednici, koja se želi okupiti i ojačati, a potiču se i međusobni odnosi među pojedincima. Prisutne su i neke druge značajke koje ne susrećemo kod hrvatskih knjižnica, npr. rasna i socijalna pravda, prikupljanje i čuvanje korisnički generiranih sadržaja, rukovanje podacima i metrika te briga o financijama i dugoročnoj održivosti knjižnica. Općenito, uloga korisnika kod inozemnih knjižnica je znatno inkluzivnija, a korisnik je aktivni sudionik u razvoju knjižničnih zbirki i usluga. Kod stranih knjižnica naglasak je također na inovativnoj tehnologiji koja se koristi u radu i aktivnostima knjižnice, brine se o fizičkom prostoru i stvaranju ugodnog okruženja za posjetitelje i korisnike. Većinom se knjižnice bave stvaranjem ugodnog okruženja, no postoje primjeri gdje se vodi računa o arhitekturi kojom se omogućuje stvaranje ugodnog okruženja. U strategiji se promatra način nabave knjižnične građe, aktivnosti koje pridonose ostvarivanju ciljeva koji se razlikuju od knjižnice do knjižnice. Opisuju se načini financiranja projekata i izvori sredstava koje knjižnica namjenjuje u organizaciji događaja i općem djelovanju knjižnice. Kako bi ostvarile i dobile pravo na sredstva, knjižnice se odazivaju na javne pozive koji se predlažu na državnoj ili lokalnoj razini. Događaji se organiziraju u suradnji sa kulturnim i obrazovnim ustanovama. Neke knjižnice se oglašavaju putem društvenih mreža i na taj način pokušavaju privući potencijalne korisnike i održavati interakciju sa postojećim korisnicima. U svemu ovom neizostavno je spomenuti ulaganje u djelatnike knjižnica organiziranjem stručnih seminara, treninga na radnom mjestu i sl. jer ipak oni direktno utječu na sve procese u cjelokupnom radu i djelovanju knjižnice. Važan je i proces vrednovanja provedenih procesa i mjerenje učinaka kako bi knjižnica mogla unaprijediti pojedine stavke u poslovanju.

ZAKLJUČAK

Knjižnica kao važna društvena komponenta ispunjava potrebe korisnika za informacijama i znanjem i utječe na kulturni život zajednice. Pored njene glavne uloge, bitne su marketinške značajke u poslovanju knjižnice: poslanje, vizija i strategija. Kroz navedeno se knjižnica orijentira na svoje poslovanje i sve ono što ga čini. Tako se primjerice postave ciljevi koje knjižnica namjerava ostvariti u određenom razdoblju i po njima se dalje djeluje. Naravno, tu se uzimaju obzir sve okolnosti u kojima knjižnica posluje i sukladno tome se provode određene aktivnosti. Iz navedenih primjera narodnih knjižnica vidljivo je koliko koja od značajki utječe na rad knjižnice. Kroz obrađene značajke doznaju se specifičnosti koje sačinjavaju pojedinu knjižnicu u vidu definiranih smjernica rada, događanja, posebnih zbirki koje posjeduje knjižnica. Strategija objedinjava sve stavke poslovanja i opisan je svaki element bitan za rad knjižnica. Između ostalog, tamo se mogu pronaći poslanje i vizija knjižnice što daju prikaz poslanja knjižnice i perspektivu budućnosti. Strateške točke koje se postavljaju za određeno razdoblje, najčešće u rasponu od pet godina, određuju smjer poslovanja knjižnice. Iza svake strateške točke slijede aktivnosti koje pridonose njenom ostvarenju. Na kraju se mjere rezultati na godišnjoj razini i daje se putanja za dalje. U definiranju strategije razvitka bitna je svaka stavka i sve što se na nju nadovezuje budući da se jedino tako detaljno i uspješno može odrediti knjižnica kao poslovni objekt i njena svrha i značaj za zajednicu.

LITERATURA

1. IFLA/UNESCO Public Library Manifesto, 1994.
2. Slobodanac, Jadranka. Narodne knjižnice u Hrvatskoj – pravci razvoja //Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH: Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica. Zagreb: NSK, 2004.
3. Appleton, L., Hall, H., Duff, A. S., & Raeside, R. (2018). UK public library roles and value: A focus group analysis. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(3), 275-283.
4. Johnson C (2010) Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. *Library and Information Science Research* 32: 147–155.
5. Johnson C (2012) How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library and Information Science Research* 34: 52–62.
7. Barber, Elsa...[et al]. Bibliotecas publicas, sociedad de la información y tecnología: una comunicación sobre los aspectos teórico-metodológicos de una investigación en curso // Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf. 12(2001), ISSN 1518-2924, Florianópolis, Brasil, str. 54-60.
8. Neves, B. C. (2018). STRATEGIST LIBRARIAN ON SOCIAL MEDIA: Conceptual approach and possibilities of digital marketing in public libraries. *Informação & Sociedade*, 28(3).
9. Mersand, S., Gascó-Hernández, M., Gil-Garcia, J. R., Burke, G. B., Figueroa, M., & Sutherland, M. (2018, May). The role of public libraries in smart, inclusive, and connected communities: current and best practices. In *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age* (pp. 1-2).
10. IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers, 2012. URL:<https://www.ifla.org/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians> (2020-10-12)
11. IFLA-in Etički kodeks za knjižničare i druge informacijske djelatnike . URL:<https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/croatiancodeofethicsfull.pdf> (2020-10-12)

12. Gorman, Michael. The enduring library: technology, tradition and the quest for balance. Chicago: American Library Association, 2003. URL: <https://archive.org/details/enduringlibraryt0000gorm> (2020-5-6)
13. Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva.
URL: https://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/ (2020-10-12)
14. Narodne novine (1999) Standardi za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Narodne novine d.d., 58/1071. URL: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html (2020-10-12)
15. Bastić, Davorka. Narodne knjižnice – pravni i financijski okvir rada// Prvo savjetovanje za narodne knjižnice u RH: Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica. Zagreb: NSK, 2004.
16. Kovačević, Jasna. Razvoj knjižničnih zbirki kao preduvjet i mjera razvoja knjižnice // Narodna knjižnica: središte kulturnog i društvenog života. Zagreb: Naklada Ljevak, 2017.
17. Renko, Nataša. Osnovni pojmovi u izgradnji strategije marketinga // Strategije marketinga . Zagreb: Naklada Ljevak, 2005.
18. Gradska knjižnica Poreč. URL: <https://www.knjiznicaporec.hr/o-nama/poslanje-vizija-i-strategija/> (2020-05-28)
19. Strategija razvoja kulture Grada Poreča 2017.-2022. URL: <https://www.knjiznicaporec.hr/wp-content/uploads/2018/10/Strategija-razvoja-kulture-Grada-Poreča-2017.-2022..pdf> (2020-05-28)
20. Smjernice za nabavu knjižnične građe u Gradskoj knjižnici Umag.
URL: https://www.gku-bcu.hr/media/filer_public/3f/09/3f097bbd-7b3b-4b58-b26e-73c7268ab2f2/smjernice.pdf (2020-10-01)
21. Gradska knjižnica Umag. URL: <https://www.gku-bcu.hr/hr/povijest-i-vizija/5/> (2020-05-29)
22. Knjižnica Crikvenica.
URL: <https://www.knjiznica-crikvenica.hr/o-nama/poslanje-poslanje> (2020-06-05)
23. Facebook stranica Gradske knjižnice Rijeka.
URL: <https://www.facebook.com/GradskaKnjiznicaRijeka/> (2020-06-05)
24. Strateški plan Gradske knjižnice Rijeka 2018.-2022. URL: <https://gkr.hr/content/download/14591/174883/version/1/file/Strateski%20plan%20GKR%202018-2022.pdf> (2020-06-05)

25. Facebook stranica Gradske knjižnice Senj | Informacije.
URL:<https://www.facebook.com/Gradska-knjižnica-SENJ-835329993227448/> (2020-06-05)
26. Izvješće o radu za 2019. godinu.
URL: <http://knjiznice.nsk.hr/senj/izvjesce-o-radu-za-2019-skracena-verzija/> (2020-06-05)
27. Strategija razvoja Gradske knjižnice i čitaonice Pula 2013.-2019.
URL:https://gkcpula.hr/site_media/media/cms_page_media/55/Strategija%20razvoja%20Gradske%20knjiznice%20i%20citaonice%20Pula%202013.-2019..pdf (2020-10-01)
28. Poslanje. URL: <https://www.gkzd.hr/poslanje> (2020-06-15)
29. Službeni dokumenti | Izvještaj o radu za 2017. godinu.
URL: <https://www.samobor.hr/knjiznica/odjel-za-odrasle-c72> (2020-06-15)
30. O knjižnici. URL: <https://www.nkc-sisak.hr/o-nama/> (2020-10-01)
31. Program rada Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac Sisak za 2019.
URL: <https://www.nkc-sisak.hr/o-nama/akti-knjiznice/> (2020-06-15)
32. Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak.
URL:<https://www.nkc-sisak.hr/sredisnja-knjiznica-za-bosnjake/sredisnja-knjiznica-za-bosnjacku-nacionalnu-manjiniu-u-republici-hrvatskoj/> (2020-06-15)
33. Statut Gradske knjižnice Beli Manastir. URL: <https://www.gkbm.hr/pravilnici/> (2020-07-12)
34. Izvješće o radu za 2019. godinu. URL: <https://www.gkbm.hr/izvjesca/> (2020-07-12)
35. Gradska knjižnica Otok. URL: <http://gko.hr/poslanje/> (2020-07-12)
36. Strateški plan Gradske knjižnice Otok 2019.-2021. URL: <http://gko.hr/godisnja-izvjesca/> (2020-07-12)
37. Plan i program rada Gradske knjižnice Vukovar za 2017. godinu.
URL: <https://gkvu.hr/knjiznica/godisnja-izvjesca/> (2020-07-18)
38. American Corner. URL: <https://gkvu.hr/american-corner/> (2020-07-18)
39. Izvještaj o radu za 2018. URL: <http://www.knjiznica-slatina.hr/dokumenti/> (2020-07-18)
40. GKC-Ogulin. URL: <https://gkc-ogulin.hr/o-knjiznici/> (2020-07-19)

41. GKC-Ogulin. URL: <https://gkc-ogulin.hr/o-knjiznici/dokumenti/> (2020-07-19)
42. Strateški plan 2017. – 2019.
URL: [http://knjiznica-vz.hr/images/stories/strateski17%20\(1\).pdf](http://knjiznica-vz.hr/images/stories/strateski17%20(1).pdf) (2020-07-19)
43. Gradska knjižnica Makarska.
URL: <http://www.gradska-knjiznica-makarska.hr/poslanje-gradske-knjiznice/> (2020-07-19)
44. Strateški plan Gradske knjižnice Makarska za razdoblje 2016. – 2020.
URL: <http://www.gradska-knjiznica-makarska.hr/site/wp-content/uploads/2017/08/strateški-plan-knjiznice.pdf> (2020-07-19)
45. Smjernice Vijeća Europe za knjižnice.
URL: http://www.knjiznicari.hr/UDK02/index.php/Smjernice_Vije%C4%87a_Europe_za_knji%C5%BEnice (2020-10-01)
46. Izvješće o radu Knjižnice u 2019. godini. URL: <http://www.knjiznica-sibenik.hr> (2020-07-19)
47. Gradska knjižnica Vodice.
URL: https://www.gkv.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=105 (2020-07-19)
48. Godišnje izvješće Gradske knjižnice Vodice za 2019. godinu.
URL: <https://www.gkv.hr/images/Dokumenti/Godisnje%20izvjesce%20Gradske%20knjiznice%20Vodice%20za%202019%20godinu.pdf> (2020-07-19)
49. Gradska knjižnica Marka Marulića Split.
URL: <https://www.gkmm.hr/stranica/sluzbene-informacije> (2020-07-19)
50. Strateški plan Gradske knjižnice Marka Marulića Split 2017.-2019.
URL: https://www.gkmm.hr/app/webroot/uploads/files/Strateški_plan_2017-2019.pdf (2020-07-19)
51. Strateški plan Narodne knjižnice i čitaonice Tisno za razdoblje 2019.-2024.
URL: http://www.nkc-tisno.hr/images/akti/Strateški_plan_2019-2024pdf.pdf (2020-07-19)
52. Friends of Brooklyn Public Library Handbook.

- URL:https://www.bklynlibrary.org/sites/default/files/documents/volunteer/Friends/1548%20CP%20Friends%20Handbook%20%2B%20Materials_HANDBOOK_FULLWEB_1.pdf (2020-10-02)
53. Strategic Plan 2018.
URL: <https://www.bklynlibrary.org/strategicplan/report#intro> (2020-07-20)
54. About Us. URL: <https://www.bpl.org/about-us> (2020-10-02)
55. Strategic plan. URL: <https://www.bpl.org/about-us/strategic-plan/> (2020-07-20)
56. Our Mission and Strategic Direction.
URL:<https://www.spl.org/about-us/the-organization/strategic-direction#:~:text=At%20The%20Seattle%20Public%20Library,enrich%20lives%20and%20build%20community.> (2020-10-12)
57. Seattle Public Library.
URL: <https://www.spl.org/about-us/the-organization/strategic-direction> (2020-07-24)
58. Our Library. URL: <https://viennapubliclibrary.org/about/> (2020-10-02)
59. Vienna Public Library. URL: <https://viennapubliclibrary.org/about/support/> (2020-07-26)
60. Vienna Public Library. URL: <https://viennapubliclibrary.org/about/facilities/> (2020-07-26)
61. Herning Bibliotekerne. URL: <https://www.herningbib.dk/organisation> (2020-07-26)
62. New York Public Library. URL: <https://www.nypl.org/help/about-nypl/mission> (2020-07-26)
63. Core values. URL: <https://www.nypl.org/help/about-nypl/mission/core-values>
64. About The New York Public Library. URL: <https://www.nypl.org/help/about-nypl> (2020-10-01)
65. Los Angeles Public Library. URL: <https://www.lapl.org/about-lapl/about-library> (2020-07-31)
66. Strategic plan 2015-2020.
URL:https://www.lapl.org/sites/default/files/media/pdf/about/LAPL_Strategic_Plan_2015-2020.pdf (2020-07-31)

67. The Indianapolis Public Library. URL: <https://www.indypl.org/about-the-library> (2020-07-31)
68. The Strategic Plan 2015-2020: Goals, strategies and actions.
URL: <https://www.indypl.org/uploads/board-documents/StratgPlan2014FNL7-15-14.pdf> (2020-07-31)
69. VPL Strategic plan 2017-2020. URL: https://www.vpl.ca/sites/vpl/public/VPL2020-Booklet_sml.pdf (2020-07-31)
70. Stadtbibliothek Stuttgart.
URL: <http://www1.stuttgart.de/stadtbibliothek/bvs/actions/profile/view.php?id=51> (2020-08-07)
71. Kernsätze .
URL: <http://www1.stuttgart.de/stadtbibliothek/bvs/actions/profile/view.php?id=51> (2020-08-07)
72. Bibliotheque publique d'information.
URL: <https://www.bpi.fr/en/sites/SiteInstitutionnel/home/la-bibliotheque/missions-et-organisation.html> (2020-08-11)
73. Maribor Public Library. URL: <https://www.mb.sik.si/maribor-public-library.html> (2020-08-11)
74. Strateški načrt Osrednje knjižnice Celje za obdobje 2015-2020.
URL: https://www.knjiznica-celje.si/images/strateški_načrt.pdf (2020-08-14)
75. National library board/Bishan Public Library.
URL: <https://www.nlb.gov.sg/VisitUs/BranchDetails/tabid/140/bid/312/Default.aspx?branch=Bishan+Public+Library> (2020-08-14)
76. Bishan Public Library.
URL: <https://www.nlb.gov.sg/Portals/0/library/documents/Bishan/Bishan%20Public%20Library%20-%20Fact%20Sheet%20-%2020190703.pdf?ver=2019-07-11-120429-673> (2020-08-14)
77. About the Library.
URL: <https://delawarecity.lib.de.us/library-information/about-the-library/> (2020-08-14)
78. Delaware City Library | Facebook stranica.

- URL: <https://www.facebook.com/DelawareCityLibrary/?fref=ts> (2020-08-21)
79. Delaware City Library. URL: <https://delawarecity.lib.de.us/library-services/> (2020-08-21)
80. About us - Bristol Public Library. URL: <http://www.bristollib.com/about-us/> (2020-08-21)
81. eBooks & eAudio. URL: <http://www.bristollib.com/download-it/ebooks-eaudio/> (2020-08-21)
82. Hoopla. URL: <https://www.hoopladigital.com> (2020-08-21)
83. What's at the Library.
URL: https://www.birmingham.gov.uk/info/50132/visiting_the_library_of_birmingham/1412/about_the_library_of_birmingham/2 (2020-08-21)
84. Changing people's lives.
URL: https://www.birmingham.gov.uk/info/50132/visiting_the_library_of_birmingham/1412/about_the_library_of_birmingham/6 (2020-08-21)
85. La Biblioteca Pública del Estado en Madrid.
URL: http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1343065588822&idSeccion=1354707554685&language=es&pagename=PortalLector%2FPage%2FPLEC_contenidoFinalNavegable (2020-08-25)
86. La Biblioteca Pública del Estado en Madrid.
URL: http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1343065588822&idSeccion=1354707528684&language=es&pagename=PortalLector%2FPage%2FPLEC_contenidoFinalNavegable (2020-08-25)
87. London Public Library. URL: <http://www.londonpubliclibrary.ca/about-my-library> (2020-08-25)
88. London Public Library. URL: <http://www.londonpubliclibrary.ca/page/your-plan> (2020-08-25)
89. Cleveland public library strategic plan 2012-2019. URL: https://cpl.org/wp-content/uploads/StrategicPlan_Booklet.pdf (2020-08-25)

The characteristics of the mission, vision and strategy of public libraries

Summary

This paper describes the characteristics of the mission, vision and strategy and their impact on other business factors. The components are developed in accordance with their marketing significance and their general position in the library business. An insight is given into the standards to which the library refers in its work and the business aspect of the library is explained in more detail. The features were applied in the analysis of a sample of Croatian and foreign libraries where strategic documents were processed and key items derived from them. The theoretical work mentions library collections, their content and maintenance. The characteristics of staff, as an important and influential factor in business, are described through guidelines and a code of ethics that dictate the rules by which employees should be guided in business. The analysis gives concrete examples of library operations and highlights individual items that make each of the libraries unique. An information institution development strategy is often linked to a city-specific culture strategy. The activities of the library are aimed at encouraging literacy and reading, preservation of cultural heritage through the organization of workshops and lectures. Also, as information technology advances, the presence of the library is important in this type of business as well. Employees encourage information literacy and build e-services and digital collections. Insight into the business of libraries provides a broader picture of the library as a business facility and system that serves the community for the purpose of disseminating information and knowledge.

Keywords: mission; vision; strategy; library