

Др **Добрила Бегенишић**  
Народна библиотека Србије  
Београд  
dobrila.begenisic@nb.rs

УДК: 027-052  
DOI: 10.7251/BSCSR1405012B

## БИБЛИОТЕКЕ И СКРИВЕНИ КОРИСНИЦИ

**Сажетак:** У раду се разматрају могућности како да библиотеке напусте своју пасивну улогу и како да постану активни чиниоци културног живота заједнице у којој делују. Већина наших библиотека испуњава своју класичну улогу према корисницима, а само поједине, напредне библиотеке успеле су да осавремене своје услуге. Досадашња модернизација услуга огледала се пре свега у примени нових технологија и понудама нових садржаја на лицу места, дакле у самој библиотеци. Само мали број библиотека направио је значајан искорак и кренуо у сусрет корисницима. А то значи да библиотеке треба да понуде мобилне услуге, да са својим садржајима буду присутне на разним местима, а посебно да се приближе групацијама становништва које из неког разлога не долазе у библиотеку: немају навику да одлазе у библиотеку или нису спознали њен значај као установе културе, али и онима који немају могућности да користе библиотеку, а то би желели, а то су особе смештене у установама стационарног типа (домовима, болницама, затворима) као и становништво у удаљеним срединама.

У раду се дају нека конкретна решења за имплементирање ових услуга, као и примери добре домаће и иностране праксе.

**Кључне речи:** кориснички сервиси библиотека, библиотеке и посебне групације становништва, мобилне библиотечке услуге, библиотеке и пасивни корисници.

### Основне функције јавних библиотека

О основним функцијама јавних библиотека које се тичу њихове образовне, информационе, културне и рекреативно-забавне функције већ смо говорили у више наврата. Такође смо говорили о основним међународним смерницама и препорукама којима се регулише та област (IFLA / UNESCO смернице за развој јавних библиотека). Ипак,

успешност рада сваке јавне библиотеке одређује се степеном њене успешности у локалној средини, а то значи у испуњавању захтева заједнице у којој та библиотека делује. А свака заједница је сама по себи врло специфична и има одређене потребе које су карактеристичне баш за њу. Библиотеке у савременом свету имају обавезу да се прилагодје заједници у којој делују, специфичним захтевима њених корисника и њиховим потребама.

Овај рад посветићемо специфичним групацијама корисника које смо назвали тзв. „скривени корисници“, а којима се у нашим срединама не посвећује довољно пажње. У обзир ће бити узета деца најранијег узраста, особе које се из неких разлога налазе у установама затвореног типа, као и припадници других специфичних група које се привремено или трајно налазе у локалној заједници.

## Библиотечке услуге за бебе и децу

Задатак јавних библиотека је да пружају услуге корисницима од рођења, дакле од најраније доби, па до краја живота, без обзира на околности и услове у којима те особе живе, раде или бораве и без обзира на њихову верску или расну припадност, степен образовања, здравствено стање и слично. О значају пружања библиотечких услуга деци најраније доби, сведочи и постојање смерница које прописују начин на који се пружају библиотечке услуге за бебе и децу. Укључивање беба и деце најраније доби у библиотечке услуге је појава која је у свету постала актуелна деведесетих година 20. века. Битан моменат за увођење ових услуга било је усвајање *Конвенције УН о правима детета* 1989. године<sup>1</sup>. У тој декларацији нагласак се ставља и на развојна права детета, у смислу његових интелек-

---

<sup>1</sup> [http://www.unicef.org/serbia/Konvencija\\_o\\_pravima\\_deteta\\_sa\\_fakultativnim\\_protokolima\(1\).pdf](http://www.unicef.org/serbia/Konvencija_o_pravima_deteta_sa_fakultativnim_protokolima(1).pdf)

туалних права. У испуњавању интелектуалних права дечета битну улогу игра библиотека, пошто она омогућава приступ култури, образовању и информацијама. Према помениutoј конвенцији нема никаквог разлога да деца најраније доби буду искључена из библиотечких услуга.

Од момента усвајања ове *Конвенција* до момента када је IFLA усвојила стандарде за ову групацију становништва, многе библиотеке у свету су препознале потребе породица са децом тог узраста да се укључе у програме библиотечких услуга и кренуле су са имплементацијом програма за њих. Кроз програме укључивања деце најранијег узраста и њихових родитеља или старатеља, библиотека је добила једну нову функцију, која је веома битно за друштво, а то је подршка породици.

Укључивање беба у библиотечке услуге значи укључивање читаве породице. Поред подршке породици, библиотека на овај начин испуњава још једну своју битну функцију а то је развој писмености, пошто се, према најновијим истраживањима, писменост развија од рођења.

Увођење библиотечких услуга за бебе није нимало лак задатак пошто се тиме отвара низ других питања: како ускладити библиотечке услуге у целини, како одговорити на специфичне захтеве родитеља у урбаним и сеоским срединама, тј. како обухватити све, како укључити и децу са посебним потребама, како обезбедити услуге за децу припадника свих културних заједница у средини. Обавеза је библиотеке да услуге понуди свима без изузетка, а то би у овом случају значило да те услуге морају да се понуде и породицама са децом које живе у сеоским срединама или удаљеним местима, где не постоје библиотеке. Да би се испунио овај задатак потребно је обезбедити покретне библиотеке или адекватан простор где би се пружале те услуге. За ту врсту услуга потребно је издвојити додатна

новчана средстава и утрошити више радне снаге и радног времена.

Без обзира на велике издатке и повећан обим посла, ова мисија библиотека веома је важна. Уколико и деца најраније доби постану корисници библиотеке то је знак да ће они до краја живота остати њени корисници. На тај начин обезбеђују се корисници библиотеке у будућности.

Пружање библиотечких услуга у најранијем детињству, доприноси социјализација детета у најранијој доби, пошто оно на тај начин стиче осећај да је део социјалне заједнице. Осим социјализације, развијају се и друге вештине, као што је развој говора путем читања песмица, затим развијање љубави према књизи и библиотеци.

Циљ ове акције нису само деца него и они који се њима баве, а то су родитељи, старатељи, други чланови породице, друге одрасле особе које се баве децом, књигама и медијима.

Места где се могу изводити читалачке услуге за децу су, поред самих библиотека, могу бити и чекаонице, породични центри, дечји вртићи.

Што се избора грађе тиче, она мора бити пажљиво одабрана, прилагођена узрасту и по садржају и по квалитету, а то су разне играчке, сликовнице и друга грађа.

Да би се успешно промовисала дечја одељења и услуге за ову категорију деце, потребно је да се створи позитивна слика у јавности о тим услугама. За стварање позитивне слике могу се користити разна средства за промовисање, леци са обавештењима о радном времену и услугама, али и промоције програма и других услуга и активности.

Оно што је посебно битно, а што увек наглашавамо је квалитетан кадар. Имајући то на уму потребно је да дечји библиотекари буду едуковани за рад са децом, да имају сазнања о развоју деце, о развоју ране писмености код њих, треба да буду креативни, да осмишљавају креативан и

интерактиван рад са децом. У рад библиотека треба да се укључе и волонтери, они могу да читају наглас, да воде неке програме, да се друже са децом.

Што се финансирања тиче, могуће је да то буду и државне инстанце, министарства за децу и омладину, министарства надлежна за библиотеке, али препоручује се и рад по пројектима, пошто је на тај начин најлакше обезбедити финансирање.

Поред обезбеђивања адекватног простора за децу тог узраста и њихове родитеље, за успешну реализацију потребно је детаљно разрадити план организације, а то значи осмислити програме, успоставити сарадничке односе са другим организацијама које се баве децом и бебама, обезбедити стручне предаваче о различитим темама као што су родитељске вештине, припрема за вртић, социјализација детета. Битно је да се подстакну и неформална окупљања и дружења како би се изграђивало самопоуздање и неговале вештине решавања проблема код родитеља и одгајатеља. Понуђене услуге треба представљати на свим језицима који се говоре у заједници, зато треба запошљавати стручно особље различитог културног порекла које ће разумети потребе мултикултурног становништва заједнице.

Пројекти који су се спроводили на ове теме у свету имали су за циљ да се учврсти положај јавних библиотека у образовном процесу. Најприкладнији начин су радионице, а теме тих радионица могу бити различите: нпр. причање прича (организовање играонице где се причају приче), образовање најмлађих, помоћ родитељима у почецима образовног процеса за децу, предавања психолога, педагога, лекара.

У реализовању ових услуга потребно је обезбедити сарадњу са уметницима, глумцима, добротворним организацијама које би финансирале те програме (у виду поклона новорођенчади, поклона деци која посећују библиотеке).

## Библиотечке услуге за особе у установама стационарног типа

Веома битан задатак библиотека је да пружају библиотечке услуге особама које нису у могућности да користе уобичајене библиотечке услуге. У те групације становништва спадају особе које су физички изоловане услед неких специфичних околности (затвори, душевне болнице, домови за стара лица, особе на болничком лечењу) или особе које живе изоловано услед неких других околности.

Свака од ових група становништва захтева посебан третман и добро осмишљен приступ. Пружање услуга затвореницима треба да буде усклађено са *Општом декларацијом о људским правима* коју доноси Уједињене нације, а према којој се тежиште са казне пребацује на образовање, рехабилитацију и конструктивно провођење времена. Због тога затворска библиотека постаје веома важан део затворског живота. Рад са овом групом становништва прописује се такође међународним смерницама, које се односе на све установе где су особе затворене по казни, па и на малолетнике.<sup>2</sup>

Сви програми који се нуде овој групи корисника треба да буду договорени и усклађени са затворским или другим надлежним властима. Задаци и циљеви тих програма морају бити јасно наведени. Услуге се морају обезбедити у установи у којој бораве, дакле у затворну или васпитно поправној установи у којој се налазе. Свака установа овога типа треба да има своју централну библиотеку, која мора бити добро организована. У тој библиотеци треба да постоји мањи фонд актуелне литературе који би, према препорукама Смерница требало да се мења једном месечно. Уколико затвореници имају право да се крећу по целом

---

<sup>2</sup> *Guidelines for library services to prisoners* (<http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-92>)

простору, треба стално да им је доступна библиотека, а уколико им је кретање ограничено потребно је да им је доступан каталог или информација о књигама које им је могуће доставити. Што се опреме ових библиотека тиче, оне морају бити адекватно опремљене, имати адекватан простор и опрему, информационе технологије у мери у којој је то дозвољено, садржаји који се нуде треба да буду усклађени са ситуацијом и прописима затворског живота.

Према Смерницама сви затвори који имају више од 500 затвореника треба да запосле једног библиотекара са пуним радним временом, а радно време библиотеке мора бити јасно истакнуто и дефинисано.

Тематика грађе која ће се наћи треба да буде врло профилисана, потребно је да буду заступљене актуелне теме, лагана литература, али и референсни фонд, свакако правна грађа, стрипови, грађа за особе са посебним потребама ако их ту има, слагалице и друштвене игре, периодичне публикације, затим новине (како би били обавештени о домаћим и светским догађајима и остали у додиру са заједницом). Специфичне потребе могу се допуњавати међубiblioteчким позајмицом.

Осим књига и читања, затвореницима је потребно обезбедити и друге програме који се тичу писмености, развоја културних потреба, као што су сусрети са писцима, клубови књига и дискусије, литерарне награде, музички програми, часови описмењавања, прославе празника и културне манифестације.

Што се тиче група становништва које су изоловане из неког другог разлога, а не због казне, и за њих су веома битне све институције културе, а посебно библиотеке. Преваходни циљ је да се понуђеним програмима ови људи укључе у заједницу и да се спречи њихова изолованост. Могућности за то су разне: подршка образовању, креативност, усвајање нових вештина, спровођење разних

курсева и програма из културе. Поред грађе и других извора, библиотеке треба да пружају и разне информације, које могу бити од помоћи за усавршавање или за организовање слободног времена. А све те услуге треба да буду и виртуелне и класичне.

Пошто је за проширен обим услуга потребан и већи број сарадника, могуће је ангажовати и волонтере, пошто су они посебно погодни за пружање услуга овој групи становништва, пошто би тај ангажман био обострано користан.

Услуге које на овај начин могу да се пруже су разне: саветодавне, стручне, организовање изложби (посебно путујућих), пружање услуга у удаљеним срединама.

Простор за пружање ових услуга и радно време не могу бити фиксирани, него флексибилни. Услуге треба да се изводе на разним местима (у болницама, затворима, домовима за старе, у сеоским срединама) у различито време.

Библиотеке које се постарају за ове групације становништва веома брзо ће бити препознате од стране своје заједнице као битан фактор у друштву. Прихватањем ове групе становништва и отварањем врата за њих библиотеке ће поправити свој имиџ и доћи ће до промене јавне представе о њима.

Битно је да библиотека својим услугама обухвати и незапослене и необразоване особе, бескућнике као и особе које су припадници мањина или имигранти, избеглице или азиланти којих је из дана у дан све више и у нашим срединама.

О развијеној библиотеци и савременим услугама могуће је говорити тек када библиотеке изађу из оквира свог класичног и свакодневног деловања и када осмисле и понуде услуге за све групе становништва којих има у заједници у којој библиотека делује. Обухватање целокупног



становништва уз поштовање међународних стандарда и конвенција, омогућиће да библиотеке опстану на тржишту услуга и да буду препознате као респектабилан фактор у који вреди улагати. Уколико библиотеке остану пасивне, њихова улога ће бити све мање препозната у друштву, а тиме ће бити угрожено и њихово постојање. Препорука је да се стално осмишљавају нове услуге, које ће пратити и адекватна реклама и представљање, како би се на тај начин скренула пажња на библиотеку и осигурало њено место у друштву.

### Литература

<http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-100>

<http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-92>

<http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-61>

<http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-123>

### Libraries and hidden users

**Summary:** This paper discusses the possible ways of libraries leaving their passive role and becoming active agents of cultural life of the community in which they operate. Most of our libraries fulfill their traditional role toward users, just some advanced libraries have been able to modernize its services. The current modernization services reflected primarily in the application of new technologies and offering new facilities on site, that is in the Library. Only a small number of libraries made a significant step forward and set off to meet customers. This means that libraries should offer mobile services, to be present in many places with their services, especially to reach out to groups of people who, for some reason, do not come to the library or do not know its importance as a cultural institution, and those who are not able to use the library, but wish to, and these are people who are in residential type institutions (homes, hospitals, prisons) as well as people from distant areas. The paper presents some specific solutions and implementation of these services, as well as examples of good domestic and foreign practice.

**Key words:** library user services, libraries and special population groups, mobile library services, libraries and passive users.

### Биографија

Др Добрила Бегенишић је дипломирала на Филолошком факултету у Београду 1995. (Одсек за немачки језик и књижевност). На истом факултету магистрала 2001. године и докторирала 2010. године (Смер: наука о језику).

Запослена у Народној библиотеци Србије од 1996. године: 1996 – 2005 референт за међународну културну сарадњу и размену публикација са земљама немачког говорног подручја; 2005 – 2012 начелница Одељења селективне набавке; 2012 - 2013. координатор научноистраживачког рада у Одсеку за научноистраживачки рад; од 2013. начелница новоформираног Одељења за научноистраживачки рад у Народној библиотеци Србије. Стекла стручно звање „библиотекар саветник“ 2004. године.

Учесница међународних и домаћих конференција на тему библиотекарства и информационих наука, филологије и културне баштине, ауторка стручних и научних чланака у домаћој и иностраној периодици, члан уређивачког тима едиције „Савремена библиотека“, предавач за имплементацију програмске опреме COBISS 3 (Набавка), ауторка акредитованог програма сталног стручног усавршавања у библиотечко-информационој делатности, уредница едиције „Библиотеке и библиотекарство код Срба“, члан „Издавачког савета Народне библиотеке Србије“, члан Стручног савета НБС. Више пута боравила на стручним специјализацијама и усавршавањима у иностранству. Преводиоца за немачки и руски језик.

Део радног времена ангажована на Универзитету у Источном Сарајеву на Студијском програму за немачки језик и књижевност. Стекла звање доцента 2011. године.

Члан Библиотекарског друштва Србије, члан Удружења стручних преводаца Србије и члан Комисије за стандардизацију терминологије при Институту за стандардизацију Србије.