Knjižnične usluge za vrijeme trajanja pandemije koronavirusa

Jozić, Valentina

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:460018

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Filozofski fakultet
Sveučilišta u Zagrebu

Repository / Repozitorij:

ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences

zir.nsk.hr

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FILOZOFSKI FAKULTET

ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI

Ak. god. 2021./2022.

Valentina Jozić

Knjižnične usluge u vrijeme pandemije koronavirusa

Diplomski rad

Mentorica: prof. dr. sc. Sonja Špiranec

Zagreb, listopad 2022.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Valentina Jozić

(potpis)

Zahvaljujem mentorici prof. dr. sc. Sonji Špiranec, narodnim knjižnicama koje su sudjelovale u provedenom istraživanju te svojoj obitelji na pruženoj podršci.

Sadržaj

1. Uvod ... 1
2. Narodna knjižnica ... 2
2.1. Komunikacija s korisnicima ... 4
3. Knjižnične usluge za vrijeme pandemije ... 6
3.1. Bolest COVID-19 ... 6
3.2. Smjernice za rad za vrijeme trajanja pandemije ... 7
3.2.1. Potpuno zatvaranje knjižnica ... 7
3.3. Rad knjižnica s korisnicima uz pridržavanje epidemioloških mjera ... 8
3.4. Usluge za vrijeme pandemije ... 12
3.5. Knjižnice u regiji ... 16
3.5.1. Republika Slovenija ... 16
3.5.2. Republika Srbija ... 17
3.5.3. Bosna i Hercegovina ... 18
4. Istraživanje Knjižnične usluge za vrijeme trajanja pandemije koronavirusa ... 20
4.1. Cilj istraživanja ... 20
4.2. Hipoteze istraživanja ... 20
4.3. Ciljna grupa ... 20
4.4. Metodologija ... 20
4.5. Metode i sudionici ankete ... 21
4.6. Rezultati istraživanja ... 21
4.7. Rasprava ... 34
5. Zaključak ... 37
6. Literatura ... 39
6.1. Web izvori ... 41
7. Prilozi ... 42
7.1. Anketa ... 42
7.2. Popis knjižnica koje su sudjelovale u istraživanju ... 49
7.3. Popis grafikona ... 51
7.4. Popis slika ... 52
Sažetak ... 53
Summary ... 54

1. Uvod

Krize predstavljaju izvanredna stanja u kojima poslovanje nije moguće ili se provodi u ograničavajućim uvjetima. Ponekad su krize uvjetovane čovjekovim utjecajem, a ponekad se javljaju u obliku prirodnih nepogoda. Godine 2020. cijeli svijet se suočio s krizom pandemijskih razmjera, s pojavom koronavirusa. Pojava pandemije koronavirusa utjecala je na sve sfere života pa tako i na knjižnično poslovanje.

Razvojem digitalnih tehnologija uloga knjižnice nije se promijenila, samo se prilagodila potrebama korisnika i njihovim novim vrstama zahtjeva. Knjižnice su uvele usluge na daljinu koje su se provodile zahvaljujući knjižničarima i njihovoj sposobnosti.

Knjižnica koja je do tada bila mjesto okupljanja, pružanja informacija i različitih usluga morala je uslijed pandemije koronavirusa zatvoriti svoja vrata za korisnike, ali i promijeniti način poslovanja. Odlukom Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske knjižnice su zatvorile svoja vrata za korisnike od 19. ožujka do 24. travnja 2020. godine. Poslovanje se preselilo u virtualni svijet, a knjižničari su morali u kratkom vremenu osmisliti načine kako i dalje pružati usluge svojim korisnicima. U radu je prikazano poslovanje uslijed potpunog zatvaranja knjižnica kao i rad kada su mjere zaštite od koronavirusa 'popustile'. Popuštanjem mjera zaštite od koronavirusa knjižnicama se od 27. travnja 2020. godine omogućuje rad, ali uz pridržavanje svih epidemioloških mjera i strogih mjera socijalnog distanciranja. Osim rada narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj, opisano je i poslovanje knjižnica u regiji, u Republici Sloveniji, Republici Srbiji i Bosni i Hercegovini.

U sklopu rada provedeno je istraživanje među narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Cilj istraživanja bio je istražiti koje su knjižnične usluge narodne knjižnice pružale za vrijeme potpunog zatvaranja uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja), koje su nove usluge uvele te kako su se knjižnice prilagodile novim uvjetima rada uzrokovanim pandemijom.

2. Narodna knjižnica

Narodne knjižnice prisutne su svugdje u svijetu, javljaju se u raznim tipovima društava, raznolikim kulturama i na različitim razvojnim stupnjevima. One osiguravaju pristup znanju, informacijama i cjeloživotnom učenju te su na raspolaganju svim članovima zajednice bez obzira na rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje.[1]

Suvremeno knjižničarstvo se okreće osnovnoj ideji knjižnice kao mjestu susreta, knjižnici kao „trećem prostoru“, te se od knjižnica očekuje da budu mjesto učenja i razmjene, udoban, ugodan i kreativan javni prostor u kojem se uspostavljaju odnosi među ljudima, stječe iskustvo, potiču rasprave, stvaraju veze i izgrađuje društvena zajednica, pa knjižnice postaju mjesto društvenog života i doprinose kvaliteti življenja, dok ih korisnici osjećaju kao svoj prostor.[2]

Knjižničarstvo se postepeno mijenja, prilagođava korisnicima i načinu života, no krajem 2019. godine u Narodnoj Republici Kini dogodilo se nešto što je primoralo knjižnice da promijene način rada i da se u novonastalim uvjetima prilagode korisnicima i njihovim potrebama. Svijet je okupirao virus SARS-CoV-2.[3]

Pojavom pandemije koronavirusa u ožujku 2020. godine knjižničarstvo je suočeno sa situacijom u kojoj se vrata knjižnica zatvaraju za korisnike, a knjižnica i dalje mora ostvarivati svoje zadaće i funkcije. Budući da fizički kontakt u prostoru knjižnice od 19. ožujka do 24. travnja 2020. godine nije bio moguć, knjižnice odgovaraju potrebama korisnika na jedini mogući način – organizacijom aktivnosti u virtualnom svijetu.

Širenje pandemije i ograničavanje rada knjižnica ubrzalo je i omogućavanje novih usluga kao što su e-knjige, virtualno učlanjivanje/obnavljanje upisa u knjižnicu, povećanje količine digitalnih izvora, mogućnost posudbe više knjiga, *Pitajte knjižničare*, virtualne izložbe, dostava građe na kućnu adresu, virtualne pričaonice i sl.

Spomenut ćemo nekoliko digitalnih platformi za posudbu e-knjiga koje su u pandemijsko doba povećale broj korisnika, što potvrđuje i istraživanje provedeno u Knjižnici i čitaonici Bogdan Ogrizović (Knjižnice grada Zagreba)[4], a to su iBiblos i ZaKi

[1] IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. str. 15.
[2] Kovačević, J. Narodna knjižnica Središte kulturnog i društvenog života. Zagreb : Ljevak, 2017., str. 65.
[3] Kasnije u radu koronavirus.
[4] Vrana, R.; Kovačević, J. Narodna knjižnica kao društveni svjetionik u vremenu bolesti COVID-19. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64 1(2021), str. 27 – 52. URL: https://hrcak.srce.hr/file/375723

Book koje djeluju isključivo u sustavu narodnih knjižnica i zajedničko im je da korisnik mora biti član knjižnice da bi se mogao koristiti platformom.

iBiblos je digitalna platforma za posudbu e-knjiga na hrvatskom jeziku koja omogućava čitanje novih i popularnih naslova raznih žanrova beletristike i publicistike na elektroničkim uređajima. Platforma je pokrenuta u suradnji gradskih knjižnica Istarske županije i nakladničke kuće Beletrina iz Ljubljane. Svi članovi gradskih knjižnica u Istarskoj županiji i Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek mogu koristiti digitalnu platformu iBiblos i posuđivati e-knjige sukladno pravilima posudbe u knjižnicama.[5]

ZaKi Book je aplikacija koja korisnicima omogućuje posudbu e-knjige članovima knjižnice. U zagrebačkim je knjižnicama predstavljena krajem svibnja 2019. godine[6], a osim zagrebačkih knjižnica mogu je koristiti članovi Gradske knjižnice Rijeka, Gradske knjižnice Samobor, Gradske knjižnice Ivan Goran Kovačić Karlovac, Gradske knjižnice Vukovar i dr. Korisnici za prijavu koriste broj iskaznice i PIN koji dobiju u knjižnici.

Upravo je e-knjiga bila povod mnogih novih učlanjenja u knjižnicu, a Anja Babić, Niko Cvjetković i Lara Pavić navode kako su se u Gradsku knjižnicu Rijeka upisali i članovi koji nisu sa šireg riječkog područja, a za upis u Gradsku knjižnicu Rijeka odlučili su se zbog stalnog obogaćivanja fonda novim e-knjigama čime je omogućen nastavak čitanja građe iz fonda Gradske knjižnice Rijeka, bez potrebe izlaska iz vlastitog doma, koristeći tek kućno računalo ili osobni pametni telefon.[7]

Različita istraživanja pokazala su da, usprkos pandemiji, interes za knjižnom građom i ostalim uslugama koje knjižnice nude nije opao. Međutim, zanimljivi su rezultati istraživanja koje su proveli Radovan Vrana i Jasna Kovačević koji navode kako korisnicima nisu nedostajale usluge kao što su predstavljanje knjiga, različite tribine i sl. koje su do pojave pandemije bile popularne.[8]

[5] O iBiblosu. Dostupno na: https://www.ibiblos.com/o-ibiblosu pristupljeno: 29. 8. 2022.
[6] Nova usluga – posudite e-knjigu. Dostupno na: https://www.gkig.hr/2020/01/09/nova-usluga-posudite-e-knjigu/ pristupljeno 29. 8. 2022.
[7] Babić, A.; Cvjetković, N.; Pavić, L. I zatvoreni radimo: organizacija rada Gradske knjižnice Rijeka tijekom lockdowna. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1/2021, str. 157 – 174. URL: https://hrcak.srce.hr/file/375729
[8] Vrana, R.; Kovačević, J. Narodna knjižnica kao društveni svjetionik u vremenu bolesti COVID-19. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64 1(2021), str. 27 – 52. URL: https://hrcak.srce.hr/file/375723

2.1. Komunikacija s korisnicima

Do pojave pandemije 2020. godine knjižničari su korisnicima pružali informacije izravno u knjižnici, usmeno ili putem plakata, ali i dijeljenjem istih na mrežnim stranicama ili društvenim mrežama. Međutim, uslijed pandemije i zatvaranja vrata knjižnica za korisnike, komunikacija se morala odvijati u virtualnom svijetu.

Širenjem bolesti i pojavom različitih informacija o njoj, javilo se širenje dezinformacija zbog čega je T. A. Ghebreyesus izjavio da se ne borimo samo protiv epidemije već i infodemije.[9]

Infodemija predstavlja poplavu informacija koje cirkuliraju javnim prostorom, uključujući namjerne pokušaje širenja pogrešnih informacija. Pojava infodemije veže se za događaje visokog intenziteta, odnosno izvanredna stanja kada se u kratkom razdoblju i zbog velikog interesa javnosti povećava broj informacija među kojima je teško, na prvi pogled, razlikovati glasine i dezinformacije od vjerodostojnih vijesti. Problem širenja pogrešnih i namjerno manipuliranih informacija jedan je od ključnih izazova domene virtualnih platformi već neko vrijeme.[10] U ovom slučaju knjižnice su odradile svoju ulogu te su pružale korisnicima pravovremene i pravodobne informacije. Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova[11] napravio je mrežnu stranicu[12] posvećenu knjižnicama i borbi s pandemijom na kojoj su aktivno objavljivali globalni pregled poslovanja knjižnica i usluga, ali i upute za ponovno otvaranje knjižnica. Hrvatsko knjižničarsko društvo također organizira tematski portal „Knjižnice u doba COVID-19“ čiji je cilj okupiti te objaviti relevantne informacije o posljedicama bolesti COVID-19 te drugih prirodnih katastrofa u području knjižnične djelatnosti u Hrvatskoj[13] sve kako bi se korisnicima pružile pravovremene i pravodobne informacije. Međutim, ipak je svaka knjižnica za sebe morala osmisliti i osigurati način komunikacije sa svojim korisnicima.

Knjižničari su tako obavijesti korisnicima dijelili telefonski, elektroničkom poštom, putem mrežnih stranica ili društvenih mreža.

[9] UN tackles ‘infodemic’ of misinformation and cybercrime in COVID-19 crisis. 2020. (citirano: 15. 10. 2022.) URL: https://www.un.org/en/un-coronavirus-communications-team/un-tackling-%E2%80%98infodemic%E2%80%99-misinformation-and-cybercrime-covid-19

[10] Pilić, M.; Pilić, M. Infodemija u doba covida-19: kaznenopravni i sigurnosni aspekt. //Policija i sigurnost, Vol. 3 3(2021), str. 417 – 429. URL: https://hrcak.srce.hr/file/385061

[11] IFLA (engl. *International Federation of Library Associations and Institutions*)

[12] COVID-19 and the global library field. URL: https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/

[13] Knjižnice u doba COVID-19. URL: http://covid19.hkdrustvo.hr/

Istraživanje koje su provele Višnja Cej, Ivana Faletar i Janja Maras[14] pokazalo je kako je pojavljivanje knjižničara ili objava u medijima utjecalo na interes korisnika te se nakon toga broj upita postavljen elektroničkom poštom povećao, a korisnike je najviše zanimala dostupnost građe, produljenje roka posudbe, radno vrijeme knjižnice i sl. Ipak, komunikacija s korisnicima najviše se odvijala putem društvenih mreža.

Najraširenije društvene mreže su *Facebook* (osnovan 2004. godine), *Instragram* (osnovan 2010. godine) te sve popularnija aplikacija *TikTok* (osnovana 2016. godine).

Facebook, kao najstarija društvena mreža među spomenutima, pokazao se zanimljivim i knjižničarima jer su svoje usluge približili i mlađim korisnicima, iako se struktura korisnika društvene mreže s vremenom mijenjala. Dina Mašina Delija i Dunja Holcer provele su 2020. godine istraživanje o *Facebook* stranicama 146 narodnih knjižnica koje je pokazalo „da su hrvatske narodne knjižnice uspješno odgovorile na izazove u novoj, dotad nepoznatoj situaciji, pokazujući da su sposobne brzo se prilagoditi i na odgovarajući način koristiti digitalne tehnologije. Knjižnice su razvile inovativne prakse, postajući sve kreativnije. Rezultat je bio pregršt sadržaja, na *Facebooku*, ali i na drugim društvenim mrežama, namijenjenog najširoj publici, od radionica za djecu i odrasle, prenošenja uživo *online* događanja, do organizacije virtualnih izložbi i prikupljanja relevantnih izvora informacija za istraživanje i učenje. Odaziv javnosti, odnosno uključivanje zajednice, bio je veći od očekivanog, uključujući slijeđenje, komentiranje i dijeljenje digitalnog sadržaja, kreiranog ili podijeljenog od strane narodnih knjižnica.“[15]

Korisnici su rado prihvatili sadržaje na društvenim mrežama jer su u njihovim sadržajima izravno sudjelovali, a knjižničarima su dali odgovarajuće povratne informacije u kojem smjeru razvijati ostale usluge.

[14] Cej, I.; Faletar, V.; Maras, J. Knjižnice grada Zagreba i odgovor na izazove vremena. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1(2021), str. 111 – 136. URL: https://hrcak.srce.hr/file/375727

[15] Mašina Delija, D.; Holcer, D. Aktivnosti hrvatskih narodnih knjižnica na Facebooku u uvjetima proljetnog lockdowna 2020. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1/2021., str. 95 – 110. URL: https://hrcak.srce.hr/file/375726

3. Knjižnične usluge za vrijeme pandemije

3.1. Bolest COVID-19

U prosincu 2019., u gradu Wuhan u Narodnoj Republici Kini, otkriven je novi soj koronavirusa koji do tada nije otkriven kod ljudi. Oboljeli su razvili simptome povišene tjelesne temperature i otežanog disanja. Oboljeli su se u početku uglavnom epidemiološki povezivali s boravkom na gradskoj tržnici Huanan Seafood Wholesale Market, veleprodajnoj tržnici morskih i drugih živih životinja.[16] Bolest koju uzrokuje nazvana je COVID-19 (skraćeno od COronaVIrus Disease-19), a virus koji ju uzrokuje nazvan je SARS-CoV-2 (skraćeno od engl. *Severe Acute Respiratory Syndrome coronavirus 2*).

Nacionalni krizni stožer i Krizni stožer Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske je 25. veljače 2020. godine obavijestio javnost da je dijagnosticiran prvi slučaj bolesti novog koronavirusa 2019 (COVID-19) u Hrvatskoj, točnije u Zagrebu.

Prema preporukama vodećih međunarodnih zdravstvenih organizacija, Svjetske zdravstvene organizacije (SZO-a) i Europskog centra za prevenciju i kontrolu bolesti (ECDC-a), provode se sve potrebne mjere za otkrivanje i testiranje oboljelih, liječenje oboljelih s potvrđenom infekcijom i čini se sve kako bi se spriječilo daljnje širenje infekcije.[17]

U Republici Hrvatskoj epidemija je proglašena 11. ožujka 2020. godine.[18]

Iako je IFLA objavila *kratki priručnik za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofe*[19] ovdje nije bila riječ o prirodnoj katastrofi ili katastrofi koju je uzrokovao čovjek svojim djelovanjem, ali pojava pandemije uzrokovala je promjene u svim sferama čovjekova života, pa tako i u radu narodnih knjižnica.

---

[16] Epidemija pneumonije/akutne respiratorne bolesti uzrokovane novim koronavirusom, Kina. URL: https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/epidemija-pneumonije-povezana-s-novim-koronavirusom-kina/ pristupljeno 11. 9. 2022.

[17] COVID-19 – Priopćenje prvog slučaja. Dostupno na: https://www.hzjz.hr/priopcenja-mediji/covid-19-priopcenje-prvog-slucaja/ pristupljeno 15. 6. 2021.

[18] Odluka o proglašenju epidemije bolesti COVID-19 uzrokovana virusom SARS-CoV-2. URL: https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages//2020%20CORONAVIRUS//ODLUKA%20O%20PROGLA%C5%A0ENJU%20EPIDEMIJE%20BOLESTI%20COVID-19.pdf pristupljeno 30. 8. 2022.

[19] Usp. IFLA-in kratki priručnik za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofe. Središnji program za zaštitu i konverzaciju. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2012. str. 9. URL: https://hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/IFLA-in%20kratki%20prirucnik%20za%20pripravnost%20-%20McIlwaine,%20John.pdf

3.2. Smjernice za rad za vrijeme trajanja pandemije

Knjižnice su pratile smjernice i odluke Hrvatskoga zavoda za javno zdravstvo, Nacionalnoga kriznog stožera i nadležnih ministarstava, Ministarstva kulture Republike Hrvatske i Ministarstva znanosti i obrazovanja Republike Hrvatske, pa je od 16. ožujka 2020. na snazi bila odluka koja se odnosila na ograničen broj korisnika koji istodobno borave u prostoru knjižnice, posebno u čitaonicama, sa svrhom izbjegavanja mogućih bliskih kontakata.

S obzirom na širenje bolesti COVID-19, knjižnice su od 19. ožujka 2020. bile u potpunosti zatvorene za korisnike.

3.2.1. Potpuno zatvaranje knjižnica

Slijedom uputa i odlukom Stožera civilne zaštite knjižnice su od 19. ožujka 2020. godine zatvorene za korisnike. Za to vrijeme knjižničari su, gdje je to bilo moguće, podijeljeni u skupine tako da je svaka skupina radila po dva tjedna kako ne bi dolazilo do fizičkog kontakta i kako bi se smanjila mogućnost zaraze. U prostorima knjižnica primarno su se obavljali poslovi vezani uz ispunjavanje korisničkih zahtjeva na daljinu, a odjeli i službe koji nisu neposredno vezani uz rad s korisnicima radili su svoje uobičajene poslove, sukladno novonastaloj situaciji. U to vrijeme na snazi je bila i zabrana napuštanja mjesta prebivališta pa su zaposlenici morali podnositi zahtjev za propusnicom koja im je omogućavala napuštanje mjesta prebivališta. Skupine koje su radile od kuće izvršavale su poslove putem računala, elektroničke pošte i drugih alata zasnovanih na informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji.

3.3. Rad knjižnica s korisnicima uz pridržavanje epidemioloških mjera

Dana 27. travnja 2020. godine predviđen je početak rada s korisnicima uz pridržavanje svih epidemioloških mjera i strogih mjera socijalnog distanciranja. Rad s korisnicima uključivao je posudbu građe bez korištenja čitaonica.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica objavila je *Smjernice za rad s građom i korisnicima* koje su bile primjenjive i na ostale knjižnice.

Knjižnice su se morale pridržavati sljedećih smjernica:[20]

1. Potrebno je osigurati pridržavanje najviših higijenskih standarda te držanja razmaka ograničenog broja korisnika i ograničenog broja djelatnika u radnim prostorima knjižnice kako bi se smanjio fizički kontakt i održao propisani razmak od 2 metra između korisnika, knjižničara i korisnika te knjižničara. HZJZ[21] preporuča ograničiti broj korisnika koji istovremeno borave u objektu na 15 korisnika na 100 m² neto.
2. Važno je osigurati da se ne stvaraju gužve te da se jasne upute o mjerama socijalnog distanciranja postave na sve ulaze i vidljiva mjesta. Preporuča se i postavljanje oznaka o nužnoj udaljenosti.
3. Gdje je moguće, preporučuje se osigurati protočnost korisnika tako da su odvojeni ulaz/prilaz od izlaza/odlaska iz prostora knjižnice. Nakon što u prostor knjižnice uđe maksimalno dozvoljen broj korisnika, ulaz novog korisnika moguć je tek kad jedan korisnik napusti prostor.
4. Potrebno je na vidljivim mjestima istaknuti upute i preporuke za pridržavanje općih pravila o higijeni.
5. Potrebno je omogućiti dezinfekciju ruku korisnicima pri ulasku u knjižnicu odnosno osigurati dispenzer s dezinfekcijskim sredstvom za ruke na ulazu/izlazu u knjižnicu te na ulazima/izlazima na svakom katu i na svakom korisničkom pultu.
6. Knjižničari moraju imati zaštitne rukavice i zaštitnu masku koja prekriva nos i usta. Ako je moguće, poželjno je na pultu ugraditi zaštitnu pregradu koja će

[20] Smjernice za rad s građom i korisnicima Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu od 27. travnja 2020. Verzija 2. Dostupno na: https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/Smjernice-za-rad-s-gra%C4%91om-i-korisnicima-Nacionalne-i-sveu%C4%8Dili%C5%A1ne-knji%C5%BEice-u-Zagrebu-od-27.-travnja-2020.-godine.-1.pdf pristupljeno 15. 7. 2021.

[21] Hrvatski zavod za javno zdravstvo

fizički odvojiti djelatnika od korisnika. Treba također poticati beskontaktno plaćanje kreditnim karticama.

7. Prilikom vraćanja građe korisnik ostavlja građu na označeno mjesto (kutiju, košaricu) na pultu, a nakon svakog se vraćanja građe pult dezinficira. Knjižničar bilježi datum i vrijeme prihvata građe.
8. Preporuča se da jedna osoba preuzima vraćenu građu, a druga izdaje naručenu građu. Ukoliko to nije moguće organizirati, knjižničar mora obavezno dezinficirati ili pravilno oprati ruke (prema naputcima HZJZ-a) između prihvata vraćene građe i izdavanja građe te dezinficirati površinu/pult na kojem se provodi prihvat vraćene građe i izdavanje građe između te dvije aktivnosti.
9. Preporuča se da osoba koja izdaje naručenu građu ne obavlja i naplatu usluga, zakasnine, učlanjivanja i sl. gotovinom. Ukoliko to nije moguće organizirati, knjižničar mora obavezno dezinficirati ruke između naplate i izdavanja naručene građe te dezinficirati površinu/pult na kojem se provodi prihvat novca između te dvije aktivnosti.
10. Vraćena građa koju je korisnik odložio u košaricu/kutiju odvozi se u prethodno pripremljen prostor u knjižnici – izdvojenu prostoriju za dezinfekciju i karantenu. U karanteni se nalazi popis građe s podatcima o dospijeću (datum i vrijeme).
11. Građa se ostavlja u karanteni 72 sata, a nakon toga se vraća na spremište. Ne preporučuje se dezinfekcija građe ako nije nužno potrebna (jedino u slučaju žurne posudbe tek vraćene građe) i to isključivo ako građa ima plastificirane korice ili ovitak, mogu se nakon 24 sata dezinficirati korice i/ili ovitak etilnim alkoholom (70 %) i dati u posudbu. Pojedini materijali (tinta, tiskarska boja) osjetljivi su na alkohol ili koja druga sredstva za dezinfekciju pa dezinfekciju građe u pravilu provode konzervatori. Dosadašnja su istraživanja pokazala da je životni vijek COVID-19 pri sobnoj temperaturi za papir, karton i tekstil do 24 sata, a za plastiku 72 sata.
12. Prihvat obveznog primjerka obavlja se na isti način kao prihvat vraćene građe od korisnika osim što prinovljena građa uglavnom dolazi zapakirana. U tom slučaju građa se raspakira, a pakirni materijal (papir, ljepenka, folija) odlaže u spremnike za odvojeno prikupljanje otpada.
13. U karanteni se na navedeni način ostavljaju i sve ostale pošiljke (službena pošta, nabavljena roba) koje se dostavljaju u knjižnicu.
14. Potrebno je osigurati odvojeno odlaganje eventualno kontaminiranog pakirnog materijala (u skladu sa životnim vijekom virusa na pojedinim materijalima), a

posebno organizirati odlaganje zaštitne opreme (rukavice, maske) djelatnika i korisnika.

15. Ako je moguće, rad djelatnika potrebno je organizirati dvosmjenski/dvokratno tako da između prve i druge smjene bude barem sat vremena razmaka koji će se iskoristiti za čišćenje i dezinfekciju površina tijekom rutinskog čišćenja. Rad u uredima također treba organizirati u skladu s navedenim mjerama i osigurati pridržavanje najviših higijenskih standarda te držanja razmaka ograničenog broja djelatnika kako bi se smanjio fizički kontakt i održao propisani razmak od 2 metra između knjižničara. I površine u uredima dezinficiraju se brisanjem dezinficijensom na bazi alkohola.
16. Uz redovito čišćenje prostora knjižnice i okolnog prostora potrebno je provoditi učestaliju dezinfekciju kvaka i rukohvate na vratima i u liftovima te sve površine za koje se uoči da ih stranke često dodiruju (primjerice računalni terminali, dodirni zasloni, pribor za pisanje itd.) trebaju se kontinuirano brisati dezinficijensom na bazi alkohola.
17. U skladu s prethodno navedenim mjerama, prilikom početka rada čitaonica potrebno je osigurati razmak između mjesta za rad u čitaonicama i ostalim korisničkim prostorima fizičkim uklanjanjem stolaca i/ili postavljanjem jasnih oznaka *Mjesto za rad* radi osiguravanja socijalnog distanciranja.
18. Prema naputku HZJZ-a preporuča se osigurati nadzor nad zdravstvenim stanjem osoblja odnosno dnevno mjerenje tjelesne temperature. Osoblje treba prije dolaska na posao izmjeriti tjelesnu temperaturu. Ako je tjelesna temperatura viša od 37,2 °C, ako se osoba osjeća bolesno ili ima bilo koje znakove bolesti (odnosi se na sve simptome i znakove bolesti, ne samo na bolesti dišnih puteva), treba se javiti nadređenom i ne dolaziti na posao dok se telefonski ne javi liječniku obiteljske medicine ili hitnoj medicinskoj službi u slučajevima kad je izravno ugrožen život ili teško narušeno zdravlje.
19. Preporuča se ograničavanje broja djelatnika u prostoru knjižnice, održavanje samo nužnih fizičkih sastanaka uz navedene propisane mjere te nastavak sastanaka na daljinu korištenjem uvedenih digitalnih alata i sudjelovanjem djelatnika iz ureda.
20. Preporuča se primjena navedenih mjera i u ostalim knjižnicama te prilagodba u skladu s mogućnostima knjižnica. Preporuča se organizacija *webinara* i virtualnih sastanaka.

Osim pisanih smjernica, na vidljivim mjestima su bili postavljeni i edukativni plakati, kao što je vidljivo iz primjera plakata iz Gradske knjižnice Vukovar (vidi Sliku 1).



Slika 1. Pravila ponašanja u knjižnici tijekom pandemije COVID-19[22]

[22] Kako se ponašati u knjižnici tijekom pandemije uzrokovane virusom COVID-19? Preuzeto: https://gkvu.hr/kako-se-ponasati-u-knjiznici-tijekom-pandemije-uzrokovane-virusom-covid-19/ pristupljeno 13. 8. 2021.

3.4. Usluge za vrijeme pandemije

S obzirom na smjernice i odluke Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Nacionalnog kriznog stožera i nadležnih ministarstava, knjižnice su morale organizirati rad u novonastalim okolnostima. Želeći zaštiti korisnike, ali i zaposlenike, organizirao se rad u timovima koji su se mijenjali svaka dva tjedna kako ne bi došlo do fizičkog susreta, radni prostori su se dezinficirali prema protokolu za borbu protiv bolesti COVID-19 koji je propisao Hrvatski zavod za javno zdravstvo, zadržavanje u prostoru knjižnice bilo je ograničeno te su korisnici upućeni na naručivanje/rezerviranje putem telefona, elektroničke pošte ili drugih kanala sve sa svrhom što kraćeg boravka u prostoru knjižnice. Letci s pravilima/naputcima bili su izloženi na vidljivim mjestima u knjižnicama, a uveo se i rad od kuće. Za korisnike se produljio rok za posuđene knjige, a i dalje im je na raspolaganju bila usluga *Pitajte knjižničare*.[23]

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar jedna je od narodnih knjižnica koja među svojim uslugama na daljinu nudi i uslugu *Pitajte knjižničare*. Ona je od 19. ožujka do 24. travnja 2020. godine, u vrijeme kada je knjižnica bila potpuno zatvorena za korisnike, odgovorila na 12 upita.[24]

S obzirom da je preporuka za rad s građom bila takva da se građa čuva 72 sata u posebnom spremištu, najinovativnije rješenje za posudbu knjiga u pandemijsko doba ponudila je Gradska knjižnica Rijeka koja se opremila posebnim uređajem za sterilizaciju knjiga koja ih čisti od virusa, bakterija i prašine. Ovaj hvalevrijedan iskorak dio je projekta *Čitajmo sigurno*, a riječ je o uređaju koji uz UV lampe, zadužene za uništavanje virusa, koristi i strujanje zraka za uklanjanje prašine s knjiga. Pokaže li se uređaj dobrim, Gradska knjižnica Rijeka ga planira uvesti na više lokacija čime bi se stvorio novi standard čistoće knjiga, kao i sigurnosni standard.[25] Primjenjujući ovakav način čišćenja, Gradska knjižnica Rijeka osigurala je svojim korisnicima osvježene i čiste knjige.

[23] Odluka o organizaciji rada, rasporedu rada i radnog vremena za vrijeme trajanja epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2. Dostupno na: https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/Odluka-o-organizaciji-rada-COVID-19.pdf

[24] Pejić, S. Narodne knjižnice u doba kriznih situacija: knjižnični programi i usluge na daljinu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 63. 1-2 (2020), str. 513. URL: https://hrcak.srce.hr/file/367513

[25] Posebnim uređajem čistimo knjige od virusa, bakterija, grinja, prašine. Dostupno na: https://gkr.hr/ https://gkr.hr/Magazin/Novosti/Posebnim-uredajem-cistimo-knjige-od-virusa-bakterija-grinja-prasine pristupljeno 19. 9. 2022.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, kao središnja ustanova knjižničnoga sustava Republike Hrvatske i matična knjižnica za sve vrste knjižnica, objavljuje 16. travnja 2020. godine *Naputak za rad hrvatskih knjižnica, s posebnim osvrtom na rad narodnih i školskih knjižnica za vrijeme pandemije bolesti COVID-19*.

U njemu navodi kako je važno da u ovom kriznom vremenu knjižnice osiguraju kontinuitet rada i, ako je moguće, ostanu dostupne korisnicima kao važna potpora zajednici. Knjižnice su s osnivačima i u skladu s lokalnim prilikama trebale urediti rad ustanova kako bi se poslovanje knjižnica obavljalo na način koji je moguć za pojedinu knjižnicu i kako fizička zatvorenost za korisnike ne bi značila obustavljanje svih poslovnih procesa.

U Naputku je bila naglašena potreba nabave građe, provođenje pročišćavanja, revizije i otpisa gdje je god to moguće, vođenje statističkih podataka, obavljanja digitalnih poslova i usluga te ponude programa cjeloživotnog učenja.

Tijekom rada knjižnica s ograničenim brojem korisnika uočeni su pozitivni primjeri organizacije rada knjižnica u pružanju usluga, usklađeni s poslanjima pojedinih vrsta knjižnica i lokalnim uvjetima, uzimajući u obzir da se značajan dio poslovanja može odvijati u uvjetima prilagođenim ovoj situaciji te da je potrebno održati kontinuitet u radu kako bi se u budućoj normalizaciji uvjeta života i rada nastavilo pružati kvalitetne usluge za korisnike:

1. Produžetak roka posudbe tiskanih knjiga s rokom trajanja koji treba usklađivati s preporukama Glavnog stožera.
2. Posudba knjiga sa sigurne udaljenosti s rokom posudbe do završetka pandemije koronavirusa.
3. Omogućavanje pristupa e-knjigama svim zainteresiranim građanima u županiji neovisno o tome jesu li učlanjeni u knjižnicu ili to nisu kao oblik promidžbe knjižnice i pridobivanja novih korisnika, kao i ponuda zbirki korisnih adresa na kojima se mogu čitati i /ili preuzimati e-knjige, otvoreni obrazovni i drugi sadržaji.
4. Organiziranje virtualnog rada koji uključuje uspostavu virtualnih usluga za djecu i odrasle koje su se prije pandemije koronavirusa odvijale u prostorima knjižnice, posebice onih usmjerenih na poticanje i promicanje čitanja: virtualno predstavljanje novih naslova i čitanje odlomaka knjiga, virtualni susreti s autorima koji čitaju svoja djela, virtualne pričaonice za djecu i edukativne mrežne radionice iz različitih obrazovnih predmeta, obuhvaćajući učenje stranih

jezika te kreativni kutak za djecu i mlade iz područja kreativnih industrija i umjetnosti.

5. Organiziranje kampanje s videoprilozima u kojima osobe iz javnog i političkog života i zainteresirani građani čitaju omiljenu poeziju i kratke prozne tekstove, brinući se o autorskom pravu i srodnim pravima, ili šalju poziv o važnosti ostajanja u svojim domovima, uz preporuku dobrog štiva radi promicanja kulture čitanja među građanima.
6. Izradbu novih digitalnih proizvoda – virtualnih izložbi, slagalica, bojanki i sl.
7. Pojačane aktivnosti knjižnica na društvenim mrežama, posebice narodnih, visokoškolskih i specijalnih knjižnica, uz poticanje korisnika na korištenje relevantnih izvora informacija, obuhvaćajući i one povezane sa širenjem koronavirusa.
8. Priprema i/ili provedba revizije i otpisa građe u onim sredinama gdje je to moguće organizirati s obzirom na mjere zaštite i socijalnu distancu.

Od redovnih poslova koje knjižnice mogu raditi u virtualnom okruženju mogu se izdvojiti:

1. nabava građe u skladu s dodijeljenim sredstvima za nabavu
2. rad u informacijskim sustavima (katalog i digitalne zbirke) na unosu, pregledu i uređivanju podataka
3. rad u Sustavu *online* statistike, obuhvaćajući pripremu izvješća o radu knjižnica te analizu rada knjižnica po županijama
4. sudjelovanje u e-savjetovanjima o podzakonskim dokumentima iz knjižničarstva (pravilnicima i standardima)
5. pružanje stručno-savjetodavne pomoći knjižnicama na terenu
6. priprema znanstveno-stručnih članaka
7. recenziranje radova za časopise i zbornike
8. priprema izlaganja za skupove koji su odgođeni ili su u planu za jesen 2020. godine i nadalje

9. edukacija knjižničara putem virtualnih tečajeva (*webinara*) Centra za stalno stručno usavršavanje knjižničara (CSSU) i drugih korisnih domaćih i inozemnih virtualnih edukacijskih izvora i alata.[26]

Hrvatsko knjižničarsko društvo organiziralo je i tematski portal *Knjižnice u doba COVID-19*[27] čiji je cilj bio okupiti te objaviti relevantne informacije o posljedicama koronavirusa te drugih prirodnih katastrofa u području knjižnične djelatnosti u Hrvatskoj. Pozvane su sve vrste knjižnica da dostave podatke radi izrade objedinjenih analiza posljedica uzrokovanih pandemijom COVID-19. Podatke su unosile knjižnice samostalno putem virtualnog obrasca ili suradničkih aplikacija. Na portalu su dostupne knjižnične usluge na daljinu, objedinjene informacije s društvenih mreža, digitalne usluge Hrvatskog knjižničarskog društva te mogućnost virtualnog sastanka.

Kako bi se korisnicima olakšao pristup svim informacijama povezanima uz dostupnost usluga pojedinih knjižnica, Komisija za informacijske tehnologije Hrvatskoga knjižničarskog društva (HKD) objedinila ih je i učinila javno dostupnim u sklopu interaktivne mrežne tablice *Knjižnične usluge na daljinu*[28].

Knjižnične usluge na daljinu prikazane su u obliku digitalne ploče (padleta) na koju je moguće postavljati određene bilješke, slike ili videozapise. Sadržaj je organiziran unutar postavljenih stupaca koji su podijeljeni na Digitalne zbirke i portali, Informacijsko-referentne i ostale usluge, Posudba i čitanje e-knjiga, Edukativni i zabavni sadržaji te Za knjižničare[29].

Svrha rubrike *Objedinjene informacije s društvenih mreža* bila je obavještavanje korisnika o poduzetim mjerama vezano uz koronavirus i to na način da su knjižnice koristile ključne riječi #koronavirus #knjižnice.

[26] Naputak za rad hrvatskih knjižnica, s posebnim osvrtom na rad narodnih i školskih knjižnica za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. Dostupno na: https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/NSK-naputak-za-rad-svih-vrsta-knji%C5%BEnica.pdf

[27] Knjižnice u doba COVID-19. Dostupno na: http://covid19.hkdrustvo.hr/

[28] Usluge na daljinu hrvatskih knjižnica objedinjene na jednome mjestu. Dostupno na: https://www.nsk.hr/usluge-na-daljinu-hrvatskih-knjiznica-objedinjene-na-jednom-mjestu/ pristupljeno 29. 8. 2022.

[29] Knjižnične usluge na daljinu - Remote Library Services : Komisija za informacijske tehnologije Hrvatskog knjižničarskog društva. Dostupno na:https://padlet.com/hkdrustvo/knjiznicne_usluge_na_daljinu pristupljeno 17. 7. 2021.

3.5. Knjižnice u regiji

S obzirom da je pandemija koronavirusa zahvatila cijeli svijet, svaka država imala je pravo donositi odluke vezane isključivo za njezino područje. Ovisno o pristupu pandemiji pojedine države su zatvarale ustanove, druge su uvodile različite mjere koje su po potrebi mijenjale, a neke države su imale otvoren pristup pandemiji i mjerama pa nisu zatvarale ustanove, ograničavale okupljanja ili uvodile obavezno nošenje maski.

IFLA[30] je tako na svojim stranicama objavila popis država s mjerama koje se provode zbog pandemije koronavirusa, a vezane su uz COVID-19 i rad knjižnica. Popisi su se ažurirali tako da su korisnici mogli dobiti valjane podatke. Na stranici[31] je moguće pronaći podatke za brojne države, a predmet interesa bile su države u regiji – Republika Slovenija, Srbija i Bosna i Hercegovina.

3.5.1. Republika Slovenija

Knjižnice u Republici Sloveniji su bile zatvorene za korisnike od 16. ožujka do 4. svibnja 2020. godine, a potom su otvorila svoja vrata za korisnike uz brojne mjere.

Nacionalni institut za javno zdravlje izdao je 20. studenog 2020. godine dokument *Higijenske mjere za sprječavanje širenja zaraze SARS-Cov-2 u knjižnicama i čitaonicama*[32].

U njemu navodi upute kako prilagoditi prostor knjižnice uvjetima rada u pandemiji, kako se korisnici i zaposlenici moraju ponašati te upute za rad s knjižnom građom. U prostoru knjižnice, na vidljivom mjestu, moraju biti istaknuti plakati o higijeni prilikom ulaska u knjižnicu te pravilnom nošenju maske koja je obavezna. Potrebno je držati razmak, i to 1,5 metar prilikom sjedenja i 2 metra prilikom stajanja u redu. Dezinfekcija ruku je obavezna prilikom ulaska u knjižnicu, a dezinfekcijska sredstva moraju biti postavljena tako da im i osobe s invaliditetom imaju pristup. Zadržavanje u knjižnici treba smanjiti te se ne smiju dirati predmeti ukoliko to zaista nije potrebno.

[30] International Federation of Library Associations and Institutions
[31] COVID-19 and the Global Library Field. Dostupno na: https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/ pristupljeno 30. 8. 2022.
[32] Higienski ukrepi za preprečevanje širjenja okužbe s SARS-CoV-2 V KNJIŽNICAH IN ČITALNICAH. Dostupno na: https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/knjiznice.pdf pristupljeno 30. 8. 2022.

Preporučeno je i beskontaktno plaćanje. Na pult je potrebno postaviti pleksiglas staklo te dezinficirati površine, kao i zračiti prostorije.

Upute su se odnosile i na zaposlenike knjižnica te im je preporučeno da oni daju knjige korisnicima, a ne da ih korisnici sami traže po knjižnici, da pripreme građu koja je naručena (naručivanje građe je također bila preporuka), da vrše dostavu građe ranjivim skupinama te da paze da se korisnici pridržavaju mjera prilikom boravka u prostoru knjižnice.

Što se tiče građe, neposuđena i vraćena građa moraju biti odvojene. Vraćena građa stavlja se u poseban prostor u kojemu se čisti i potom ostaje cijeli dan. Vrši se i čišćenje građe ukoliko je to moguće, a ukoliko nije građa ostaje u posebnom prostoru tri dana. Korisnike se uputilo na korištenje mobilne aplikacije mCOBISS za rezervacije i podizanje građe.

Čitaonice su ostale zatvorene do popuštanja mjera.

Iako su u jednom periodu knjižnice bile zatvorene za svoje korisnike, nisu prestale s radom. Omogućile su besplatan upis na daljinu, besplatan pristup digitalnim sadržajima, kao što su e-časopisi, baze podataka, e-knjige, čija se uporaba povećala u vrijeme pandemije. Knjižničari su ostali u kontaktu sa svojim korisnicima te su pripremili čitalačka i druga događanja koja su se mogla pratiti putem interneta. U tom su razdoblju knjižnice, svjesne svoje misije, pomogle korisnicima da kvalitetno provedu vrijeme u pandemiji.[33]

3.5.2. Republika Srbija

U Srbiji su knjižnice bile zatvorene od 16. ožujka, a zaposlenici su radili od kuće jer je bio uveden i policijski sat. Knjižnice su svoja vrata otvorile početkom svibnja. Za vrijeme potpunog zatvaranja organizirali su različite programe na *Facebook* stranici i Youtube kanalu, snimali su intervjue s piscima i pjesnicima pod nazivom „Pričam, ne skitam“ i dr.

Nakon što su knjižnice ponovno otvorile svoja vrata, morale su se pridržavati različitih mjera. U neke knjižnice korisnicima nije bio omogućen ulazak, ali se primopredaja građe vršila na samome ulazu. Maske i rukavice bile su obavezne, a građa se

[33] Knjižnice po vsej Sloveniji vabijo uporabnike, da jih ponovno obiščejo. Dostupno na: https://www.kamnik.si/objava/646537 pristupljeno 30. 8. 2022.

preuzimala s posebnog pulta. Poticali su naručivanje građe putem telefona i e-maila kako bi proces bio što sigurniji i brži. U čitaonicama je broj korisnika bio ograničen. Neke knjižnice su uvele vraćanje knjiga isključivo petkom kako bi se mogle dezinficirati i kako bi „mirovale“ 72 sata, što je bila preporuka Gradskog zavoda za javno zdravlje.[34]

3.5.3. Bosna i Hercegovina

Bosna i Hercegovina također je zatvorila vrata svojih knjižnica. U to vrijeme uspostavljen je poseban raspored dežurstava, a usluge su pružane telefonski ili e-mailom, a nastavljeno je i pružanje stručne i tehničke podrške knjižnicama članicama COBISS sustava. Smanjeni su kontakti tako da su se sastanci održavali putem videopoziva, telefonski ili e-mailom.[35] Nakon otvaranja knjižnica za javnost, zaposlenici i korisnici morali su se pridržavati epidemioloških mjera. I dalje je na snazi bilo smanjenje kontakata, bilo je obvezno nošenje maski i dezinfekcija ruku, ali i obuće na posebnom mjestu prilikom ulaska u knjižnicu. Bilo je potrebno održavati propisani razmak, a prostor se morao redovito provjetravati i čistiti.[36] Što se tiče same građe, produžen je rok posudbe. Vraćene knjige bile su u „karanteni“ 72 sata nakon čega su se dezinficirale i potom vraćale na police.[37]

Uspoređujući načine rada za vrijeme pandemije koronavirusa u zemljama u susjedstvu možemo zaključiti kako je organizacija rada i sama provedba odgovarajućih mjera bila slična, a sam pristup radu uvjetovan je pristupu pandemiji na nacionalnoj razini. Republika Srbija uvela je policijski sat pa su zaposlenici knjižnica radili od kuće, dok ostale države, kao ni Republika Hrvatska, nisu provodile ovu mjeru. Uspoređujući knjižnične usluge, svi su prilagodili poslovanje uvodeći nove usluge koje su većinom bile vezane uz virtualni svijet. Želeći zadržati korisnike, sve knjižnice su omogućile

[34] Kako rade biblioteke u Srbiji za vreme korone. Dostupno na: https://www.danas.rs/vesti/drustvo/biblioteka-vukovog-zavicaja-u-loznici-za-vreme-korone/ pristupljeno 18. 4. 2021.
[35] Nacionalna i univerzitetska biblioteka Bosne i Hercegovine. Dostupno na: https://www.facebook.com/NacionalnaiuniverzitetskabibliotekaBiH/posts/obavijest-korisnicima-o-radu-biblioteke-u-skladu-s-preporukama-i-mjerama-suzbija/1580926525391469/
[36] Krizni plan pripravnosti i odgovora na pojavu koronavirusa (COVID-19) Dostupno na: https://covid19.fmoh.gov.ba/novost/363/krizni-plan-pripravnosti-i-odgovora-na-pojavu-novog-koronavirusa-covid-19-i-upravljanje-slucajem pristupljeno 30. 7. 2022.
[37] Kad knjige idu u karantin: U posjeti Biblioteci Sarajevo u vrijeme korone. Dostupno na: https://radiosarajevo.ba/metromahala/teme/u-posjeti-sarajevskoj-biblioteci-gradani-vise-citaju-psihologiju-i-knjige-o-samopomoci/402546 pristupljeno: 17. 9. 2022.

produljeni rok posudbe knjiga, posuđivanje većeg broja knjiga, virtualne narudžbe, a korištenje e-knjiga u pandemijskom razdoblju se povećao.

4. Istraživanje Knjižnične usluge za vrijeme trajanja pandemije koronavirusa

4.1. Cilj istraživanja

U empirijskom dijelu ovoga rada opisano je istraživanje koje je provedeno u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Cilj istraživanja bio je saznati koje knjižnične usluge su narodne knjižnice pružale za vrijeme potpunog zatvaranja uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.), koje su novouvedene usluge te kako su se knjižnice prilagodile novim uvjetima rada uzrokovanim pandemijom.

4.2. Hipoteze istraživanja

Temeljna hipoteza rada glasi:

H1: narodne knjižnice prilagodile su način rada novonastalim uvjetima

H2: narodne knjižnice uvele su nove knjižnične usluge uslijed pandemije

H3: korisnici su se prilagodili novim načinima rada knjižnice

4.3. Ciljna grupa

Ciljna grupa ovog istraživanja su narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj.

4.4. Metodologija

Metodologija izrade ovoga istraživanja je kvantitativna, odnosno provedbom ankete željelo se saznati koje knjižnične usluge su narodne knjižnice pružale za vrijeme zatvaranja uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.), koje su novouvedene usluge te kako su se knjižnice prilagodile novim uvjetima rada uzrokovanim pandemijom.

Deskriptivnom statistikom obradit će se prikupljeni podaci. Grafički i opisno prikazat će se rezultati pomoću numeričkih vrijednosti uz komentare dobivenih rezultata provedenoga istraživanja.

4.5. Metode i sudionici ankete

Metoda prikupljanja podataka bila je mrežna anonimna anketa izrađena u obliku Google obrasca. Istraživanje je trajalo tijekom svibnja 2021. godine. Anketa se sastojala od dvadeset i dva pitanja podijeljenih u dva dijela (vidi Prilog 1). U prvom dijelu ispitanici su naveli osobne podatke u vidu naziva knjižnice te broja njihovih korisnika. Drugi dio odnosio se na knjižnične usluge koje su narodne knjižnice pružale za vrijeme potpunog zatvaranja uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.), koje su usluge uveli te kako su se knjižnice prilagodile novim uvjetima rada uzrokovanim pandemijom.

U anketi su sudjelovala 63 ispitanika, odnosno 63 narodne knjižnice. Poziv na sudjelovanje u istraživanju poslan je na sve službene adrese narodnih knjižnica (popis dostupan na mrežnoj stranici Nacionalne i sveučilišne knjižnice), ukupno njih 195, što znači da je u istraživanju sudjelovalo 32,3 posto ispitanika. Nakon što iz određenih knjižnica nije bilo povratnih informacija, poslan im je ponovljeni poziv na sudjelovanje putem *Facebook* stranice knjižnice.

Anketna pitanja bila su koncipirana tako da se mogao odabrati samo jedan ponuđeni odgovor, bilo je pitanja višestrukog odgovora, pitanja otvorenog tipa, npr. navedite usluge koje ste pružali prije zatvaranja uslijed pandemije koronavirusa, navedite s kojim ustanovama ste surađivali za vrijeme trajanja pandemije koronavirusa, navedite usluge koje je bilo najlakše i najteže provesti tijekom zatvaranja knjižnica uslijed pandemije koronavirusa te navedite usluge na daljinu koje su korisnici najviše koristili za vrijeme zatvaranja knjižnica te Likertova ljestvica.

4.6. Rezultati istraživanja

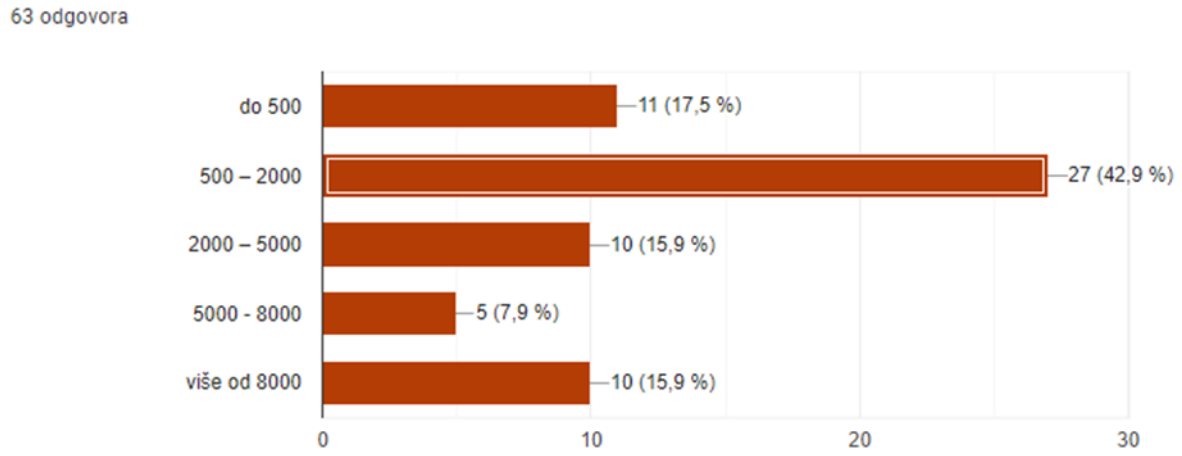
Opća pitanja

Prva grupa pitanja odnosila se na naziv narodne knjižnice koja sudjeluje u istraživanju te broj njezinih korisnika.

U istraživanju su sudjelovale 63 narodne knjižnice (vidi Prilog 2), a odaziv po županijama je bio sljedeći: Zagrebačka županija (7), Krapinsko-zagorska (1), Sisačko-moslavačka (4), Karlovačka (2), Varaždinska (3), Koprivničko-križevačka (2), Bjelovarsko-bilogorska (1), Primorsko-goranska (6), Ličko-senjska (2), Požeško-

slavonska (2), Brodsko-posavska (3), Zadarska (5), Osječko-baranjska (4), Šibensko-kninska (4), Vukovarsko-srijemska (2), Splitsko-dalmatinska (4), Istarska (3), Dubrovačko-neretvanska (4), Međimurska (3), Grad Zagreb (1). Iz Virovitičko-podravske županije nije sudjelovala ni jedna narodna knjižnica.

Drugo pitanje odnosilo se na broj korisnika knjižnice.



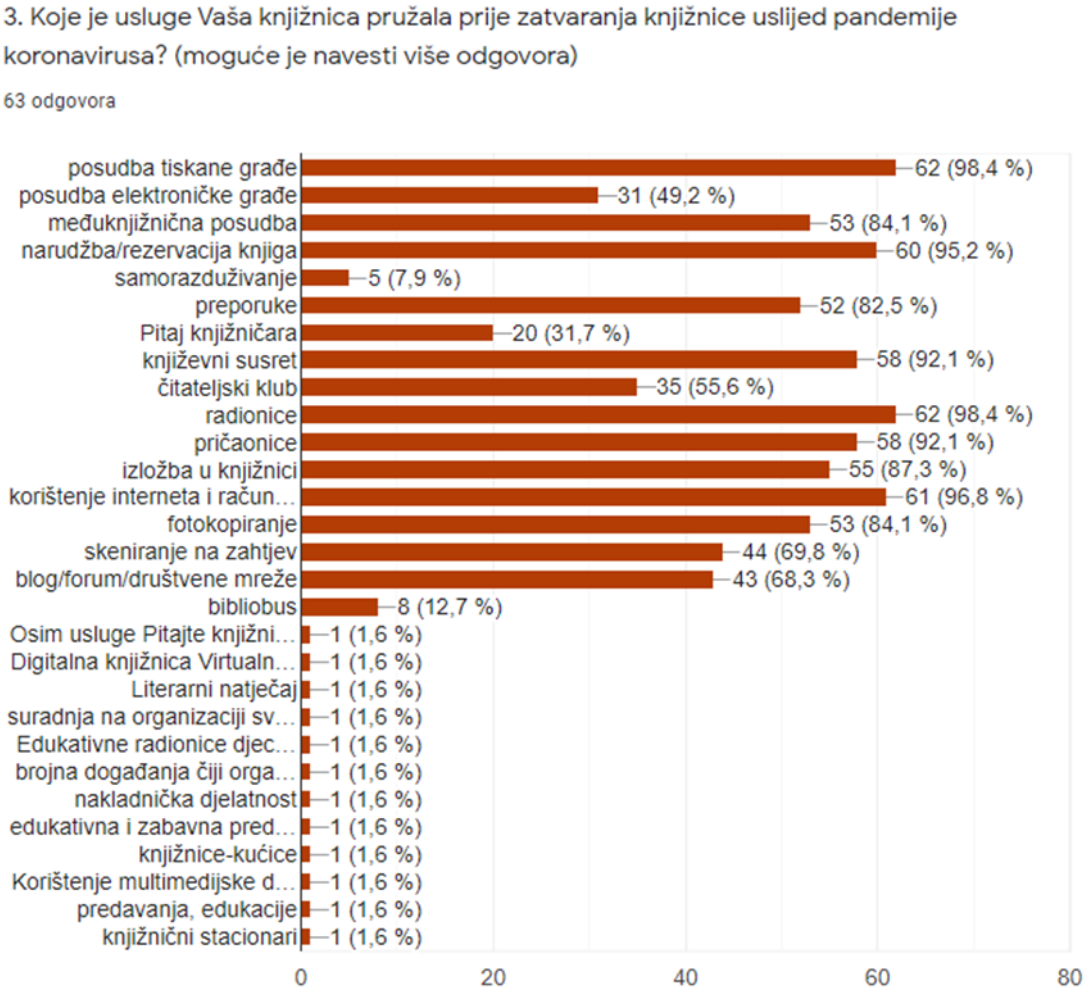
Grafikon 1. Broj korisnika narodne knjižnice

Kako možemo vidjeti u Grafikonu 1, najveći broj ispitanika (njih 27) ima između 500 i 2.000 korisnika. Među ispitanicima su i narodne knjižnice koje imaju do 500 korisnika (11), od 2.000 do 5.000 korisnika (10), od 5.000 do 8.000 korisnika (5) te narodne knjižnice s više od 8.000 korisnika (10).

Drugi dio – knjižnične usluge

Drugi dio ankete čine pitanja usmjerena na knjižnične usluge koje je knjižnica pružala prije zatvaranja uslijed pandemije koronavirusa, način rada prilikom potpunog zatvaranja knjižnica, način informiranja korisnika, uvođenje novih knjižničnih usluga, pitanja o alatima i platformama za pružanje usluga, zadržavanju novih usluga, spremnosti samih knjižnica na nove načine rada, suradnji s ostalim ustanovama, podršci tijekom pandemije, odazivu korisnika za vrijeme pandemije, uslugama koje je

bilo najlakše i najteže pružiti uslijed novonastalih okolnosti, prednostima i nedostacima usluga na daljinu te izazovima u novim okolnostima.

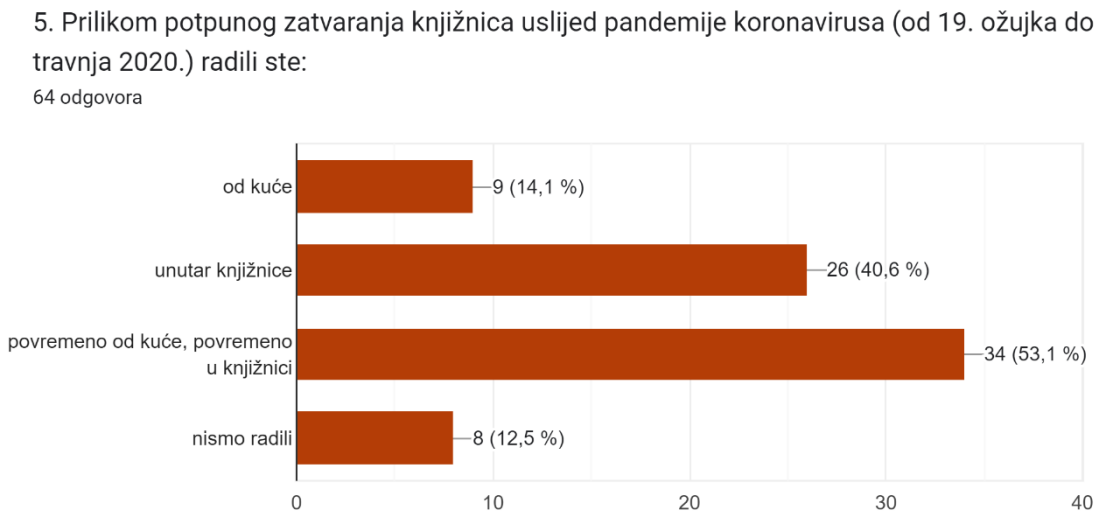


Grafikon 2. Knjižnične usluge prije pandemije

U Grafikonu 2 prikazane su usluge koje su knjižnice pružale svojim korisnicima prije pandemije koronavirusa. Iz grafikona možemo iščitati da su najčešće usluge korištenje interneta i računala, posudba tiskane građe, održavanje različitih radionica, rezervacije knjiga, književni susreti, pričaonice, izložbe u knjižnici, usluga fotokopiranja, preporuke, skeniranje na zahtjev i ostale.

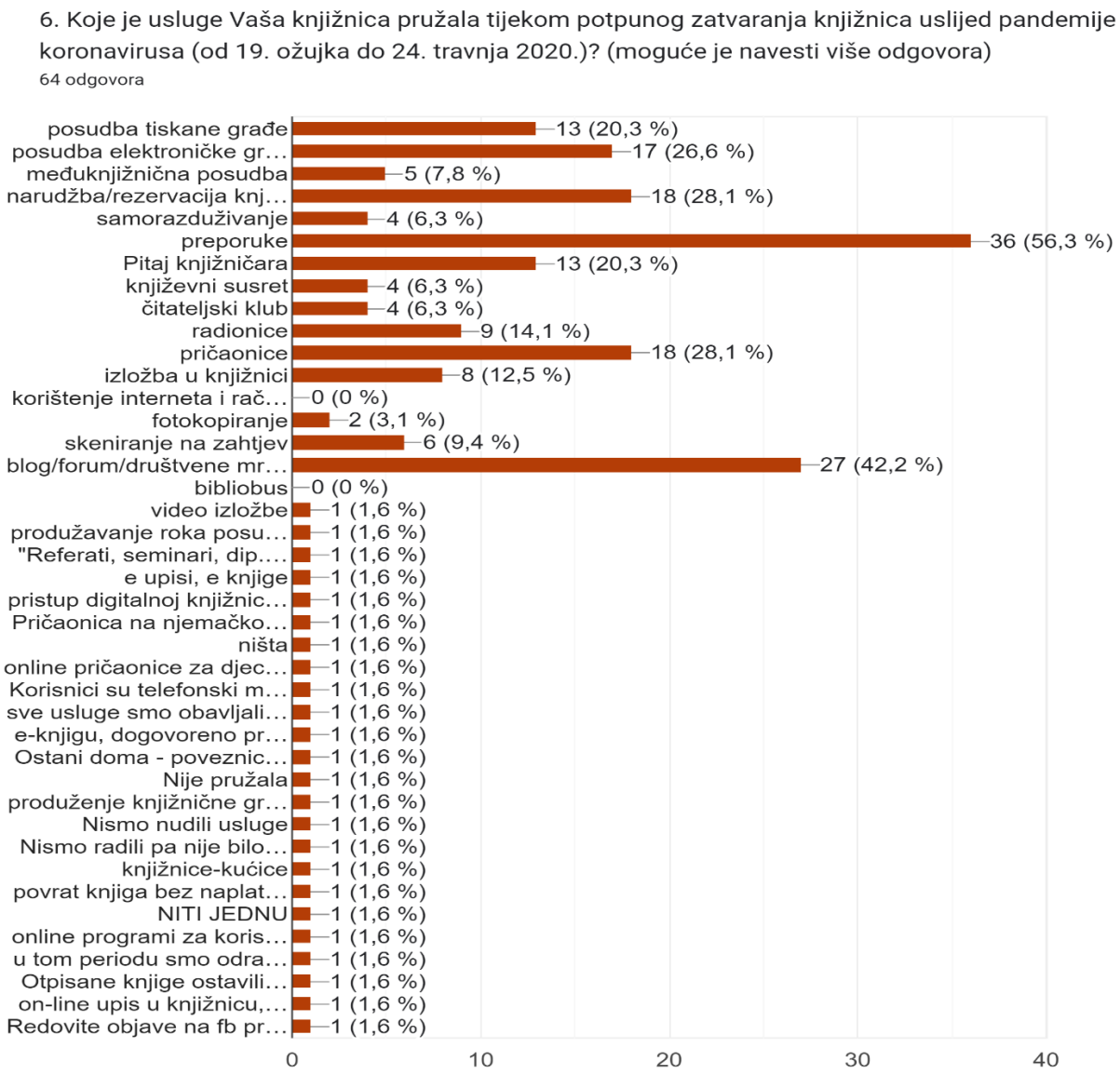
Četvrto anketno pitanje odnosilo se na usluge na daljinu koje su knjižnice nudile korisnicima prije pandemije koronavirusa i bilo je otvorenoga tipa.

Neki ispitanici su odgovorili da nisu nudili usluge na daljinu, dok su ostali odgovarali da su to bile usluge produljenog roka posudbe, pretraživanje kataloga, rezervacije, preporuke za čitanje, *Pitajte knjižničare*, virtualne izložbe, virtualno-informacijsko-referentna usluga GISKO, e-knjige, komunikacija putem elektroničke pošte, društvenih mreža, telefona, foruma, bloga, digitalna knjižnica, obavijesti o novitetima, digitalna zbirka Virtualna zavičajna zbirka (ViZZ), mogućnost dostave posuđene građe na kućnu adresu za starije i nemoćne korisnike, priprema literature na temelju informacijskog upita, mrežna stranica, digitalni alati i igre za djecu, samorazduživanje, međuknjižnična posudba, virtualne pričaonice, virtualno-informacijsko pomagalo za razvijanje informacijske pismenosti "6 veličanstvenih koraka do znanja i informacija", pregled snimljenih događanja u knjižnici na Youtube kanalu KGZ-a i bajkaonice putem društvenih mreža.



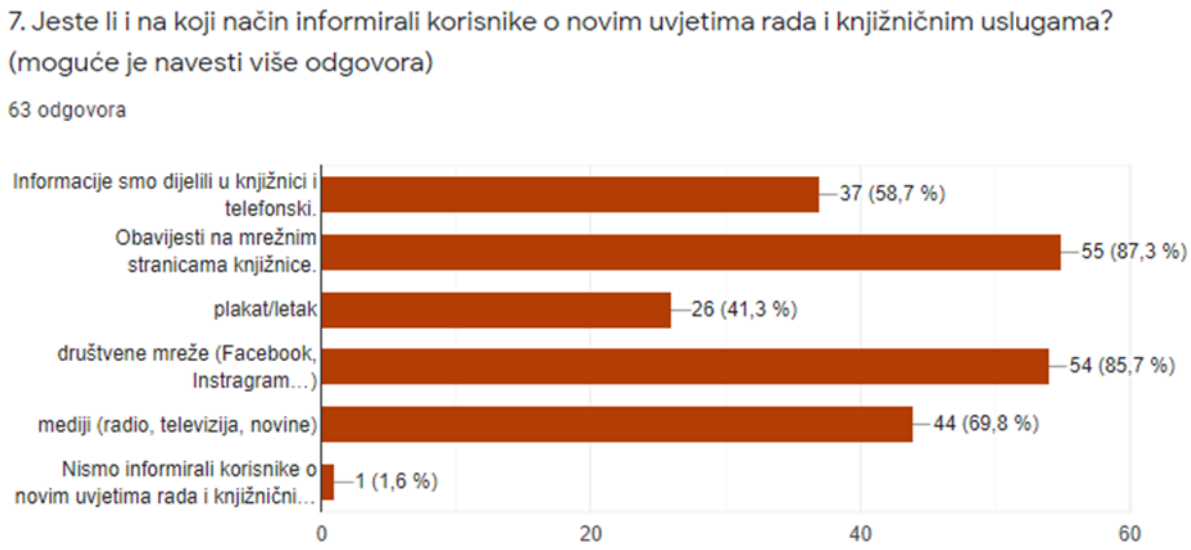
Grafikon 3. Organizacija rada tijekom potpunog zatvaranja knjižnica

Širenjem bolesti COVID-19 knjižnice su morale slijediti odluke te su tako od 19. ožujka do 24. travnja 2020. u potpunosti bile zatvorena za korisnike. Ipak, rad djelatnika bio je organiziran ovisno o ustanovi. U Grafikonu 3 vidljivo je da je većina ispitanika (53,1 posto) povremeno radila od kuće, a povremeno u knjižnici. Unutar knjižnice radilo je 40,6 posto ispitanika, od kuće 14,1 posto dok 12,5 posto ispitanika nije uopće radilo u navedenom razdoblju.



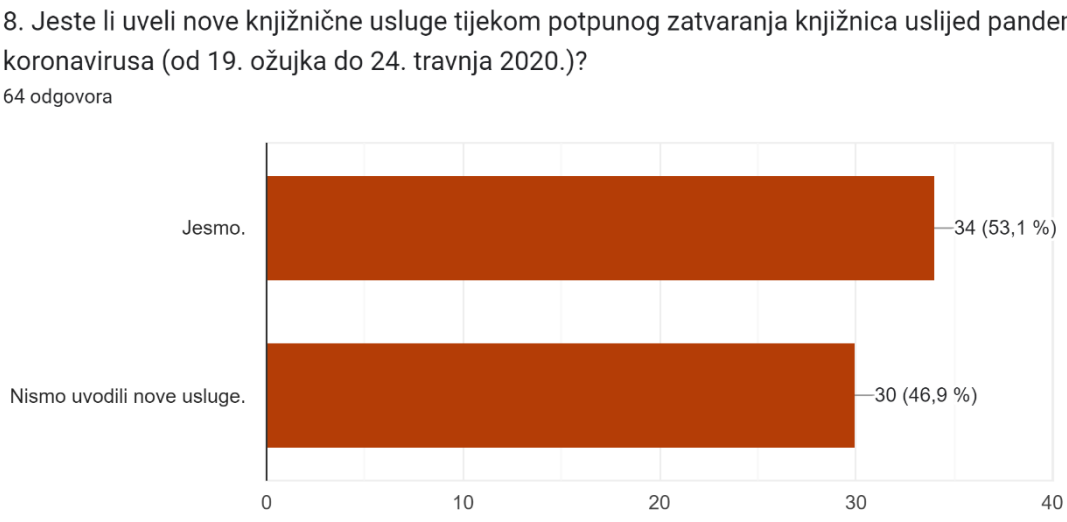
Grafikon 4. Usluge tijekom potpunog zatvaranja knjižnica

Na pitanje koje je usluge knjižnica pružala tijekom potpunog zatvaranja dobili smo odgovore da su knjižnice najviše davale preporuke (56,3 posto), da su komunicirale s korisnicima putem bloga, foruma ili društvenih mreža (42,2 posto), nudile su uslugu narudžbe, odnosno rezervacije knjiga (28,1 posto), posudbu elektroničke građe (26,6 posto), pričaonicu (28,1 posto), uslugu *Pitajte knjižničare* (20,3 posto), posudbu tiskane građe (20,3 posto) i ostale.



Grafikon 5. Informiranje korisnika o novim uvjetima rada i knjižničnim uslugama

S obzirom da je zadaća knjižnice informiranje javnosti, interes istraživanja bio je i na informiranju korisnika u novonastalim uvjetima. Iz Grafikona 5 vidljivo je kako su knjižnice koristile vlastite mrežne stranice (87,3 posto), društvene mreže (85,7 posto) ili različite medije (69,8 posto) te su informacije o novim uvjetima rada knjižničari dijelili u samoj knjižnici ili telefonski (58,7 posto), a neki su informacije korisnicima pripremili u obliku plakata ili letka (41,3 posto). Samo jedna knjižnica nije svojim korisnicima dala informacije o novim uvjetima rada i knjižničnim uslugama.

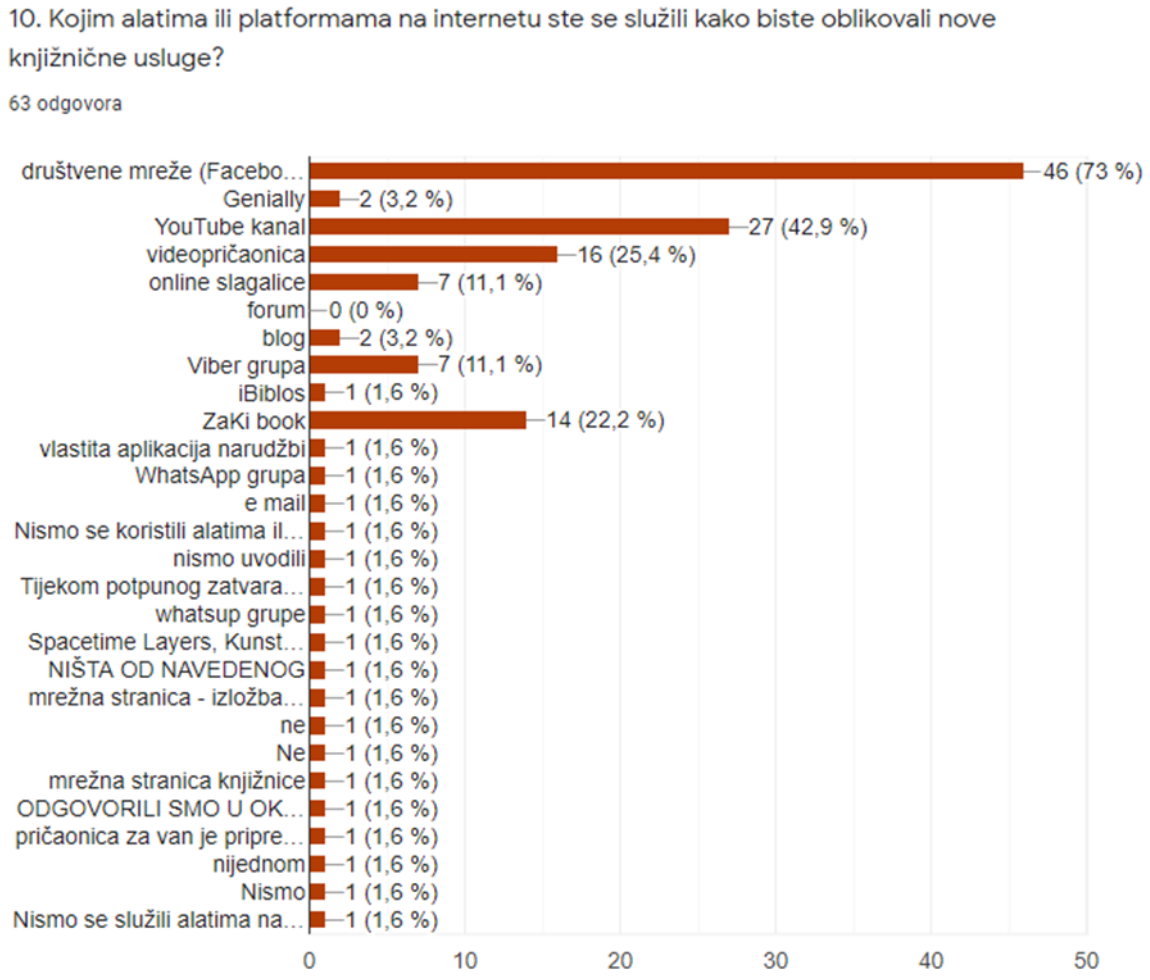


Grafikon 6. Uvođenje novih knjižničnih usluga tijekom zatvaranja knjižnica

U Grafikonu 6 vidljivo je kako je 53,1 posto ispitanika (njih 34) uvelo nove knjižnične usluge tijekom potpunog zatvaranja knjižnica uslijed pandemije koronavirusa, dok njih 46,9 posto (njih 30) nije uvelo nove knjižnične usluge.

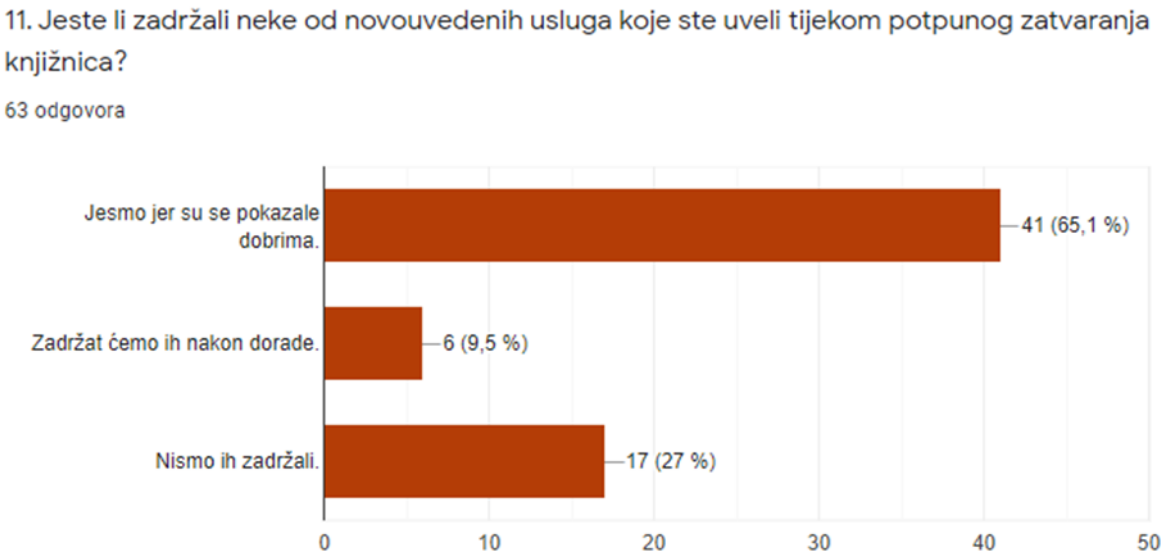
Deveto pitanje u anketi također je bilo otvorenoga tipa i glasilo je *Ukoliko ste na uveli nove knjižnične usluge, molimo Vas da navedete koje su to usluge bile.*

Dobiveni odgovori glasili su: e-upis za građane, videopreporuke knjiga, virtualni književni susreti, e-pričaonice, virtualne izložbe i radionice, intervjui s piscima, posudba e-knjiga, Youtube kanal, usluge dostave na kućnu adresu svim korisnicima, pristup digitaliziranoj građi zavičajne zbirke, uz digitalizirane novine, usluge putem aplikacije mKnjižnica, virtualno rješavanje upita, obnova članarine putem elektroničke pošte, različiti kvizovi na Facebook stranicama, zvučne i vizualne slikovnice za najmlađe, kućica za knjige, čitateljski klub, ZaKi book.



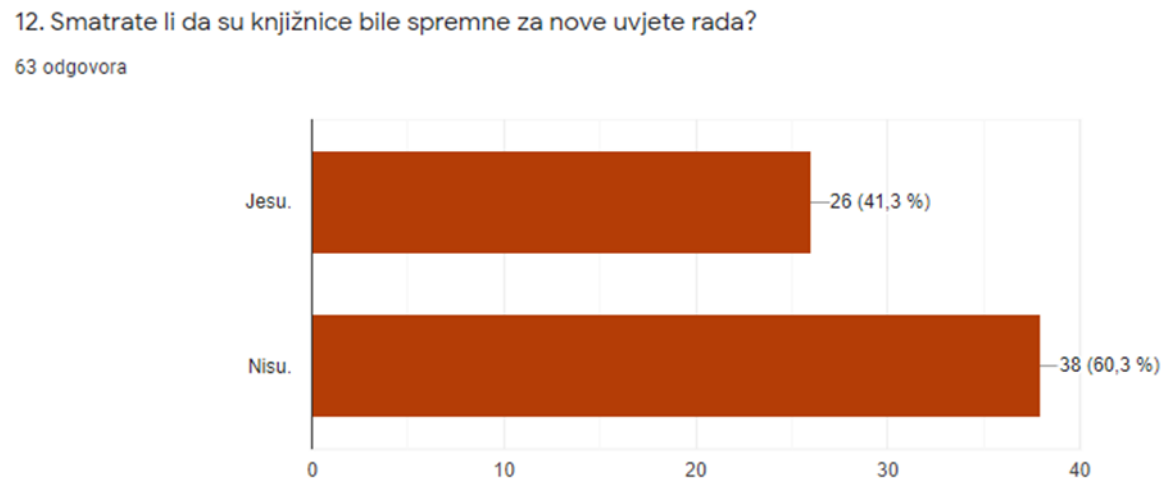
Grafikon 7. Internetski alati i platforme korišteni pri oblikovanju novih knjižničnih usluga

Većina novonastalih usluga vezana je uz alate i platforme na internetu, a 73 posto ispitanika (njih 46) koristilo je različite društvene mreže prilikom njihova oblikovanja. Osim društvenih mreža ispitanici su koristili Youtube kanal (42,9 posto), videopričaonice (25,4 posto), ZaKi book (22,2 posto), Viber grupe (11,1 posto), virtualne slagalice (11,1 posto), Genially (3,2 posto), blog (3,2 posto), iBiblos (1,6 posto) i ostale. Neki ispitanici nisu se koristili internetskim alatima i platformama.



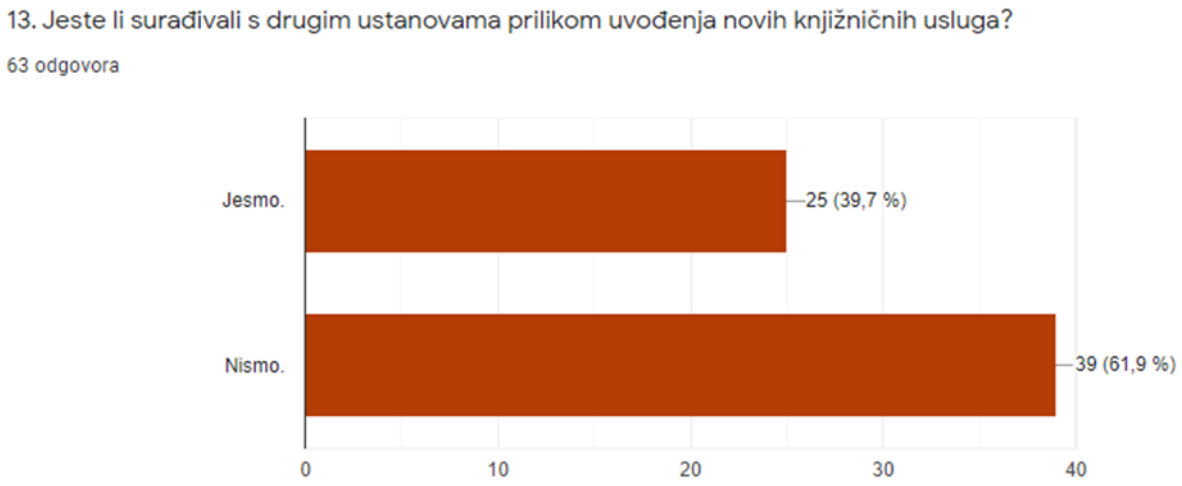
Grafikon 8. Zadržavanje novouvedenih usluga nakon pandemije

U Grafikonu 8 prikazano je kako je 41 narodna knjižnica (njih 65,1 posto) odlučila zadržati novouvedene usluge, dok će šest (9,5 posto) knjižnica usluge zadržati nakon dorade. Da nisu zadržali novouvedene usluge odgovorilo je 17 ispitanika, tj. 27 posto.



Grafikon 9. Spremnost knjižnica na nove uvjete rada

Većina ispitanika, njih 38 (60,3 posto), kao što je vidljivo u Grafikonu 9, smatra da knjižnice nisu bile spremne za nove uvjete rada, dok 26 ispitanika (41,3 posto) smatra da ipak jesu.

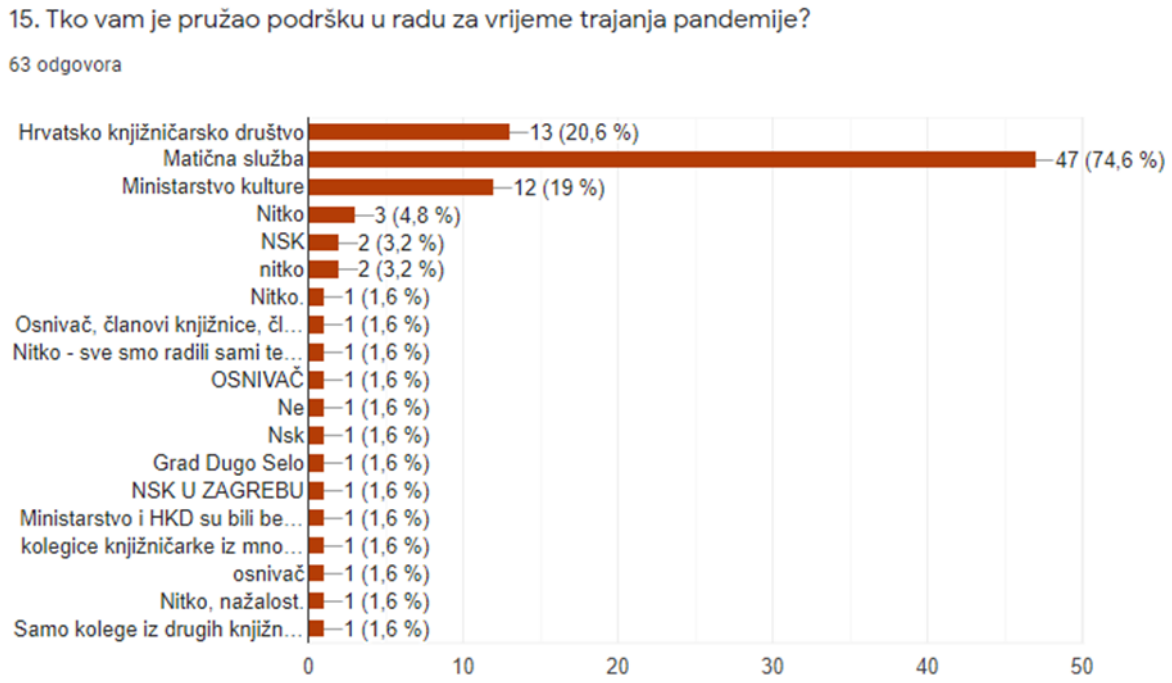


Grafikon 10. Suradnja knjižnica i drugih ustanova

Grafikon 10 prikazuje kako 39 ispitanika (61,9 posto) nije surađivalo s drugim ustanovama prilikom uvođenja novih knjižničnih usluga, dok je suradnju s drugim ustanovama ostvarilo njih 25 (39,7 posto).

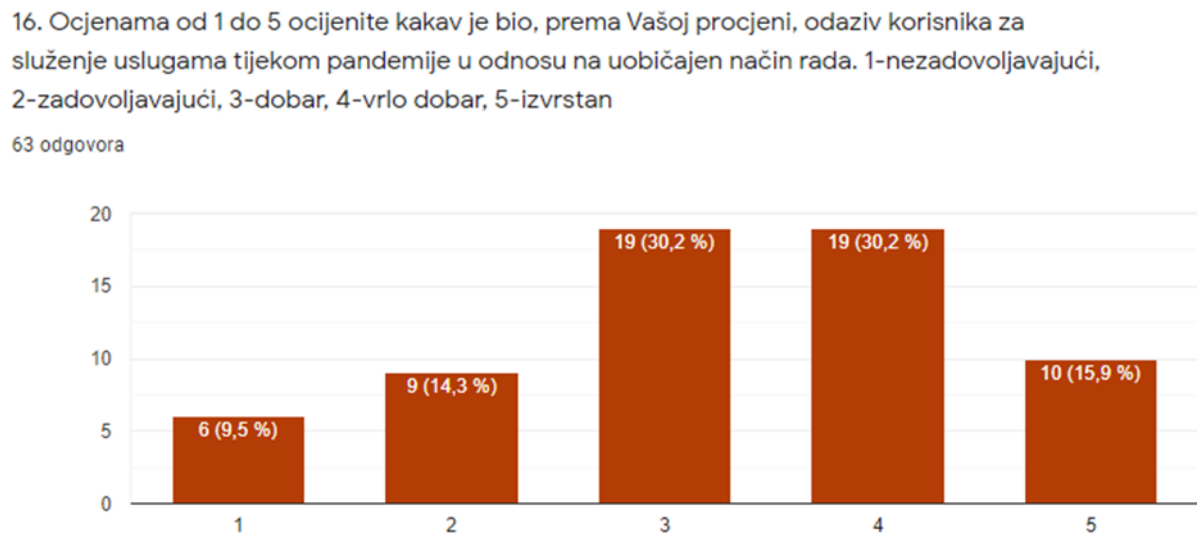
U četrnaestom pitanju cilj je bio saznati s kojim su to ustanovama knjižnice najčešće surađivale. Pitanje je glasilo *Ukoliko ste surađivali s drugim ustanovama, molimo Vas da navedete s kojima točno.*

Odgovori koje smo dobili su: matična služba, škole, vrtići, centri za kulturu, ostale narodne knjižnice, tvrtka Point koja pruža usluge digitalizacije, radio postaja, turističke zajednice, Kazalište lutaka Zadar, tehnička podrška Vive Info, Netra, nakladnici, književnici, tvrtke za snimanje i objavljivanje videomaterijala i dr.



Grafikon 11. Podrška za vrijeme pandemije

Ispitanici, njih 47 (74,6 posto), navode kako su podršku dobili od Matične službe, Hrvatskog knjižničarskog društva 13 (20,6 posto), Ministarstva kulture 12 (19 posto), Nacionalne i sveučilišne knjižnice 4 (6,4 posto), osnivača i ostalih kolega, dok 16 posto smatra da im nitko nije pružio podršku.



Grafikon 12. Odaziv korisnika za vrijeme pandemije

Većina ispitanika, kao što je vidljivo u Grafikonu 12, smatra da je odaziv korisnika tijekom pandemije bio dobar (30,2 posto) i vrlo dobar (30,2 posto). Da je odaziv bio odličan smatra 15,9 posto ispitanika, zadovoljavajući 14,3 posto, a 9,5 posto smatra da je odaziv bio nezadovoljavajući.

Uslijedila su tri pitanja otvorenoga tipa u kojima su ispitanici sami upisivali odgovore.

Pitanje broj 17 glasilo je *Prema Vašoj procjeni, navedite tri usluge koje je Vaša knjižnica pružala tijekom zatvaranja knjižnica usred pandemije kornavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.) i koje je bilo najjednostavnije provesti.*

Ispitanici su odgovorili da su to e-narudžbe, samorazduživanje, kontakt s korisnicima putem telefona, maila ili društvenih mreža, virtualne izložbe, pričaonice, radionice, informativno-referalne usluge, preporuke, posudba e-knjiga putem ZaKi Book aplikacije, virtualni upisi i produživanje posudbe, kampanja #ostanidoma&citajknjigu, predstavljanje autora preko Youtube kanala i dr.

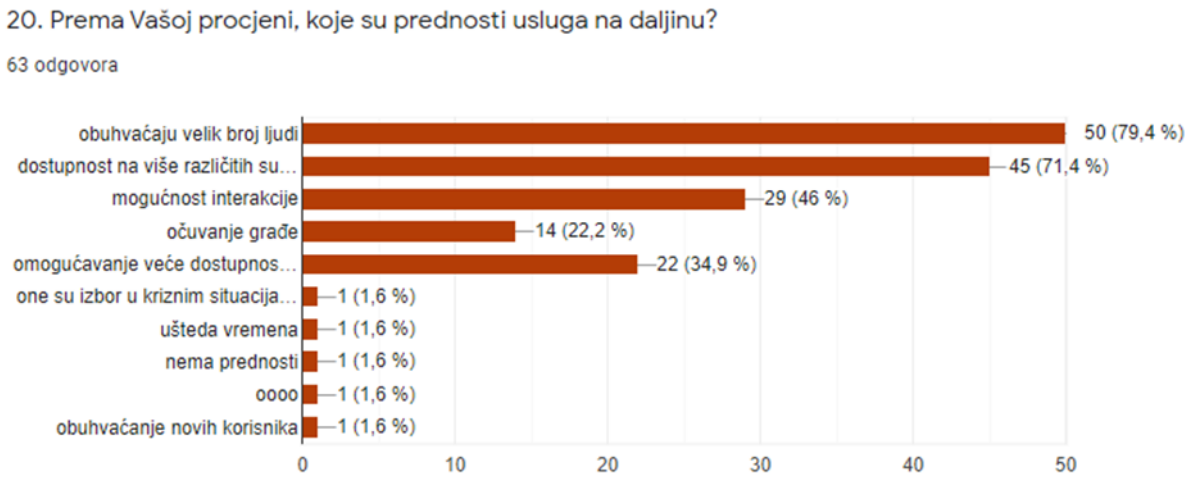
18. Prema Vašoj procjeni, navedite tri usluge koje je Vaša knjižnica pružala tijekom zatvaranja knjižnica usred pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.) i koje je bilo najteže provesti.

Ispitanici su naveli slobodan pristup građi, rad na računalima i u čitaonicama, pričaonice zbog autorskih prava, pripremanje tematskih popisa jer su se morali

orijentirati na mrežno dostupnu građu, prihvaćanje građe nakon samorazduživanja (knjigomat ispred knjižnice) te uvođenje postupka karantene i dezinfekcije građe, posudba, održavanje radionica, pričaonice i književnih susreta koje uopće nisu bili u mogućnosti provesti, snimanje pričaonice i radionica, upis s posebnim olakšicama (problem dokazivanja osnove za povlašten upis), ali su neki ispitanici naveli da nije problem bio u nemogućnosti izvršavanja određenih usluga koliko o potrebnom vremenu za izvršavanje istih jer su korisnici očekivali 24-satu dostupnost.

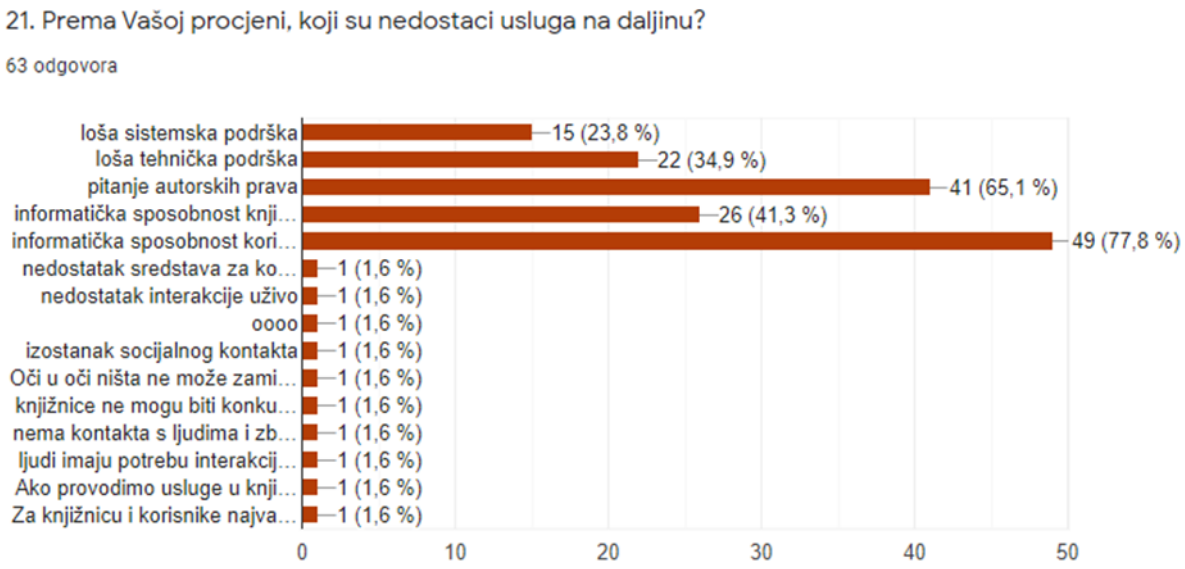
19. Prema Vašoj procjeni, navedite koje su tri usluge na daljinu Vaši korisnici najviše koristili tijekom zatvaranja knjižnica uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.).

Korisnici su najviše koristili usluge elektroničkog produljenje roka, pretragu OPAC-a, informativno-referalne usluge, rezervacije knjižne građe, preporuke literature, e-knjige, posjete digitalnoj knjižnici, posjete YouTube kanalu knjižnice, posudba e-knjiga putem platformi iBiblos i Talijanska digitalna knjižnica u Istri, usluge upita putem dežurnog telefona za korisnike, samorazduživanje, virtualne pričaonice i radionice, virtualnih programa u Noći knjige, književne preporuke, komunikaciju putem društvenih mreža, ZaKi Book.



Grafikon 13. Prednosti usluga na daljinu

Ispitanici, njih 79,4 posto, smatra da su prednosti usluga na daljinu to što obuhvaćaju velik broj ljudi, što su dostupni na više različitih sučelja/uređaja (71,4 posto), veća je mogućnost interakcije (46 posto), veća je dostupnost građe (34,9 posto), očuvanje građe (22,2 posto), ali i donose uštedu vremena.



Grafikon 14. Nedostaci usluga na daljinu

Usluge na daljinu imaju i svoje nedostatke koji su iskazani u Grafikonu 14. Ispitanici smatraju da su nedostaci usluga na daljinu informatička sposobnost korisnika (77,8 posto), pitanje autorskih prava (65,1 posto), informatička sposobnost knjižničara (41,3 posto), loša tehnička podrška (34,9 posto), loša sistemska podrška (23,8 posto), ali i izostanak socijalnog kontakta.



Grafikon 15. Izazovi u novim okolnostima rada

U Grafikonu 15 prikazano je što ispitanici smatraju najvećim izazovom u novonastalim uvjetima. Za ispitanike to su gubitak korisnika (63,5 posto), neizvjesnost (55,6 posto), financijska komponenta (55,6 posto), loša tehnička podrška (34,9 posto), dostupnost građe (33,3 posto), strah od zaraze (31,7 posto), novi način rada (23,8 posto), ali i prilagodba korisnika, odvikavanje od fizičkog dolaska u knjižnicu i sl.

4.7. Rasprava

Istraživanje o knjižničnim uslugama za vrijeme pandemije koronavirusa provedeno je u svibnju 2021. godine među narodnim knjižnicama Republike Hrvatske. Ispitane su ukupno 63 narodne knjižnice, iako je poziv na sudjelovanje u istraživanju poslan na sve službene adrese narodnih knjižnica, ukupno njih 195, što znači da je sudjelovalo 32,3 posto ispitanika.

Među ispitanicima najviše je bilo knjižnica koje imaju između 500 i 2.000 korisnika, točnije njih 27.

Prije pandemije koronavirusa narodne knjižnice su pružale korisnicima usluge uživo i na daljinu. Ispitanici su naveli da su usluge koje su pružali prije pandemije bile posudba tiskane i elektroničke građe, međuknjižnična posudba, narudžbe i rezervacije, usluga *Pitajte knjižničare*, a objavljivali su i različite preporuke. U knjižnicama su se održavali različiti književni susreti, izložbe, pričaonice, provodile su se radionice i održavala su

se predavanja i edukacije. Knjižnice su korisnicima nudile i uslugu bibliobusa, skenirale su na zahtjev, postavljene su knjižnice kućice i održavao se književni klub.

Razvojem tehnologije i knjižnice su morale prilagoditi način rada pa su uvele i usluge na daljinu. Ispitanici su naveli da od usluga na daljinu pružaju virtualno pretraživanje kataloga, daju mogućnost produljenja roka posudbe, rezervacije na daljinu, s korisnicima ostvaruju komunikaciju elektroničkom poštom i putem društvenih mreža. Od ostalih usluga na daljinu naveli su uslugu *Pitajte knjižničare*, virtualne preporuke, izložbe, pričaonice, e-knjige, kao i mogućnost dostave na kućnu adresu za starije i nemoćne korisnike.

Širenjem pandemije koronavirusa 2020. godine knjižnice su morale prilagoditi oblik rada. Jedno vrijeme radile su s ograničenim brojem korisnika, dok su u jednom trenutku bile potpuno zatvorene.

U vrijeme potpunog zatvaranja za korisnike 53,1 posto ispitanika je radilo povremeno u knjižnici, a povremeno kod kuće, 40,6 posto ih je radilo u knjižnici, od kuće je radilo 14,1 posto dok 12,5 posto ispitanika nije radilo u navedenom vremenu.

Prilikom zatvaranja knjižnice su provodile usluge preporuka (56,3 posto), komunikacije na društvenim mrežama (42,2 posto), rezervacija na daljinu (28,1 posto), posudbi e-građe (26,6 posto) te uslugu *Pitajte knjižničare* (20,3 posto).

Uslijed stalnih promjena knjižnice su morale i informirati korisnike. Najčešće su to činile putem mrežnih stranica i društvenih mreža (85,9 posto), različitih medija (70,3 posto), telefonski i unutar knjižnice (59,4 posto) te putem plakata ili letaka (42,2 posto). Samo jedna narodna knjižnica nije informirala korisnike ni na jedan način.

Nakon uvođenja promjena u sam rad knjižica, knjižnice su uvele nove usluge (53,1 posto), dok su neke zadržale postojeće (46,9 posto). Neke od novouvedenih usluga bile su elektronička narudžba građe, virtualne izložbe, književni susreti i pričaonice, slušanje priča za najmlađe, preporuke, virtualni upisi, YouTube kanal, dostava na kućnu adresu, e-knjige i dr. Prilikom uvođenja navedenih usluga knjižnice su najčešće koristile društvene mreže (73,4 posto), YouTube kanal (43,8 posto) te platforme ZaKi Book (21,9 posto) i videopričaonice (26,6 posto).

Ovime su potvrđene hipoteze istraživanja da su knjižnice prilagodile način rada novonastalim uvjetima te da su uvele nove knjižnične usluge uslijed pandemije.

Predmet istraživanja bio je hoće li knjižnice zadržati neke od novouvedenih usluga i nakon pandemije pa je 65,6 posto ispitanika odgovorilo da hoće, 26,6 posto da neće, a 9,4 posto ispitanika će to učiniti nakon dorade.

Da su knjižnice i njezino osoblje bili spremni na novonastale uvjete smatra 40,6 posto ispitanika, dok 60,9 posto smatra da nisu bile spremne. U novonastaloj situaciji 40,6 posto ispitanika je surađivalo s drugim ustanovama, dok 60,9 posto nije.

Ustanove s kojima su knjižnice najčešće surađivale su matične službe, škole, vrtići, centri za kulturu, tvrtke koje pružaju usluge digitalizacije i tehničke podrške, radio postaje, turističke zajednice, kazališta te druge narodne knjižnice.

Ispitanici smatraju da su najveću podršku dobili od Matične službe (75 posto), Hrvatskog knjižničarskog društva (21,9 posto), Ministarstva kulture (20,3 posto), Nacionalne i sveučilišne knjižnice (6,4 posto), a 16 posto ispitanika smatra da nisu dobili podršku.

Usprkos svim preprekama, rad u knjižnicama nije obustavljen te su korisnici i dalje imali pristup različitim uslugama. Da je odaziv korisnika u vrijeme pandemije koronavirusa bio dobar i vrlo dobar smatra 30,2 posto ispitanika. Za 15,9 posto odaziv je bilo odličan, za 14,3 posto zadovoljavajući, a 9,5 posto ispitanika smatra da je odaziv bio nezadovoljavajući. Ovime je potvrđena hipoteza da su se korisnici prilagodili novim načinima rada te su nastavili koristiti usluge koje im je knjižnica nudila.

Provodeći postojeće i uvodeći nove usluge na daljinu ispitanici su uočili njihove prednosti i nedostatke. Od prednosti su istaknuli obuhvaćanje velikog broja ljudi (79,7 posto), dostupnost (71,9 posto), mogućnost interakcije (46,9 posto), veću dostupnost građe (34,4 posto) te očuvanje građe (22,2 posto). Kod nedostataka je istaknuta informatička sposobnost korisnika (78,1 posto), loša tehnička podrška (65,6 posto), sposobnost knjižničara (42,2 posto), loša sistemska podrška (25 posto) te svakako nedostatak interakcije i socijalnog kontakta jer su knjižnice nezamislive bez ljudi.

Novonastala situacija stavila je pred knjižnice i njezine zaposlenike određene izazove. Ispitanici navode da su najveći izazovi u pandemijsko doba bili gubitak korisnika (62,5 posto), financijska komponenta i neizvjesnost (56,3 posto), loša tehnička podrška u vidu zastarjele tehnologije i loše internetske veze (34,9 posto) te strah od zaraze (31,7 posto) i dr.

5. Zaključak

Narodne knjižnice imaju velik utjecaj na sredinu u kojoj djeluju. One su postale prostor u kojemu se posuđuje različita građa, održavaju različita gostovanja, predstavljanja, radionice, izobrazbe, izložbe i slično, postale su mjesto okupljanja i druženja. Razvojem tehnologija uloga knjižnice nije se promijenila, samo se prilagodila potrebama korisnika i njihovim novim vrstama zahtjeva želeći na taj način odgovoriti novim potrebama korisnika. Danas se književne usluge na daljinu smatraju sastavnim dijelom njihova poslovanja. Nudeći različite usluge knjižnice su dobile i različite korisnike – oni koji posjećuju prostor knjižnice i one virtualne.

No svijet kakav smo poznavali do kraja 2019. promijenio se. Početkom 2020. godine u Republici Hrvatskoj zabilježeni su prvi slučajevi zaraze SARS-CoV-19 virusom koji uzrokuje bolest COVID-19. U Republici Hrvatskoj epidemija je proglašena 11. ožujka 2020. godine i tada se sve počinje mijenjati.

Rad knjižnica ovisi o mjerama koje donosi Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske i koji donosi odluku da knjižnice moraju zatvoriti svoja vrata za korisnike. Rad knjižnica obustavljen je od 19. ožujka do 27. travnja 2020. godine.

U sklopu rada provedeno je istraživanje među narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj kojemu je cilj bio istražiti koje su usluge knjižnice pružale za vrijeme potpunog zatvaranja uslijed pandemije koronavirusa, koje su nove knjižnične usluge uvele te kako su se prilagodile novim uvjetima rada.

Rezultati istraživanja pokazali su da su narodne knjižnice i prije pandemije nudile usluge na daljinu, ali su one bile uvjetovane opremljenošću i veličinom knjižnice, sposobnošću knjižničara te zahtjevima korisnika.

Prilikom zatvaranja knjižnice su najviše provodile usluge preporuka, komunicirali su s korisnicima putem društvenih mreža, omogućili su rezervaciju na daljinu, posudbu e-građe te uslugu *Pitajte knjižničare*.

Društvene mreže i digitalne platforme pokazale su se kao najprikladniji način provođenja usluga jer omogućuju brzu, jednostavnu komunikaciju u kojoj korisnici izravno sudjeluju u kreiranju različitih usluga.

Kako se pandemija razvijala, knjižnice su morale uvesti promjene u sam rad, a to su učinile uvođenjem novih usluga. Neke od novouvedenih usluga bile su elektronička narudžba građe koja se, ovisno o knjižnici, pritom dostavljala na kućnu adresu, virtualne izložbe, književni susreti i pričaonice, snimanje priča za najmlađe i objavljivanje na YouTube kanalu ili društvenim mrežama, preporuke, omogućavali su se virtualni upisi, e-knjige su postale dostupnije i sl. Pri provedbi ovih usluga moralo se paziti i na autorska prava. Za uvođenje novih usluga knjižnice su ponovo najviše koristile društvene mreže, YouTube kanal i platforme kao što su Zaki Book i videopričaonice.

Međutim, istraživanje je pokazalo i da neke knjižnice nisu bile spremne za novonastale uvjete. Rezultat nespremnosti očituje se u uvjetima rada u knjižnici, tehničkoj podršci koja nije na istoj razini u svim knjižnicama, knjižničnom fondu, sposobnošću samih knjižničara i njihovoj kreativnosti. Činjenica je da rad u pandemijskim uvjetima nije bio nimalo jednostavan i da je od knjižničara zahtijevao dodatan trud i rad. Ispitanici su naveli da su podršku u radu dobili od matičnih službi, Hrvatskog knjižničarskog društva, Ministarstva kulture, Nacionalne i sveučilišne knjižnice, ali i da smatraju da su bili prepušteni sami sebi i da je kvalitetna podrška izostala.

Pokazalo se da su narodne knjižnice ipak uspjele ponuditi svojim korisnicima različite usluge i bez njihovog boravka u samom prostoru knjižnice. Odaziv korisnika u knjižnicama za vrijeme pandemije bio je vrlo dobar i u skladu s okolnostima rada knjižnice. Neke od novouvedenih usluga knjižnice će zadržati jer će unaprijediti njihovo poslovanje, dok su neke knjižnice odlučile doraditi usluge pa ih poboljšane i usavršene ponuditi svojim korisnicima.

Iako knjižnice moraju pratiti razvoj društva i odgovarati na potrebe svojih korisnika, one će uvijek biti mjesto okupljanja, mjesto u koje ljudi rado dolaze i osjećaju se dobrodošlo.

Pandemija koronavirusa zatvorila je vrata knjižnica i učinila nemoguće – mjesto okupljanja ostavila bez korisnika. Iako mnogi smatraju da usluge na daljinu odvraćaju korisnike iz same knjižnice, u pandemiji koronavirusa pokazale su se ključnima. Ne trebaju usluge isključivati jedne druge, nego bi se trebale dopunjavati jer ipak živimo u vremenu u kojemu je prilagodba ključna za poslovanje.

6. Literatura

Babić, A.; Cvjetković, N.; Pavić, L. I zatvoreni radimo: organizacija rada Gradske knjižnice Rijeka tijekom lockdowna. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1(2021)

Cej, I.; Faletar, V.; Maras, J. Knjižnice grada Zagreba i odgovor na izazove vremena. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1(2021)

COVID-19 – Priopćenje prvog slučaja URL: https://www.hzjz.hr/priopcenja-mediji/covid-19-priopcenje-prvog-slucaja/ pristupljeno 15. 6. 2021.

Epidemija pneumonije/akutne respiratorne bolesti uzrokovane novim koronavirusom, Kina URL: https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/epidemija-pneumonije-povezana-s-novim-koronavirusom-kina/ pristupljeno 11. 9. 2022.

Gradska knjižnica Rijeka URL: https://gkr.hr/Magazin/Novosti/Posebnim-uredajem-cistimo-knjige-od-virusa-bakterija-grinja-prasine pristupljeno 19. 9. 2022.

Gradska knjižnica Vukovar URL: https://gkvu.hr/kako-se-ponasati-u-knjiznici-tijekom-pandemije-uzrokovane-virusom-covid-19/ pristupljeno 13. 8. 2021.

Higienski ukrepi za preprečevanje širjenja okužbe s SARS-CoV-2 V KNJIŽNICAH IN ČITALNICAH. URL: https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/knjiznice.pdf pristupljeno 30. 8. 2022.

IFLA-in kratki priručnik za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofe. Središnji program za zaštitu i konverzaciju. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2012. URL: https://hkdrustvo.hr/clanovi/alib/datoteke/file/IFLA-in%20kratki%20prirucnik%20za%20pripravnost%20-%20McIlwaine,%20John.pdf

IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

Kad knjige idu u karantin: U posjeti Biblioteci Sarajevo u vrijeme korone. URL: https://radiosarajevo.ba/metromahala/teme/u-posjeti-sarajevskoj-biblioteci-gradani-vise-citaju-psihologiju-i-knjige-o-samopomoci/402546 pristupljeno: 17. 9. 2022.

Kako rade biblioteke u Srbiji za vreme korone. URL: https://www.danas.rs/vesti/drustvo/biblioteka-vukovog-zavicaja-u-loznici-za-vreme-korone/ pristupljeno 18. 4. 2021.

Knjižnice po vsej Sloveniji vabijo uporabnike, da jih ponovno obiščejo. URL: https://www.kamnik.si/objava/646537 pristupljeno 30. 8. 2022.

Koronavirus i mjere prevencije URL: https://civilna-zastita.gov.hr/print.aspx?id=2194&url=print

Kovačević, J. Narodna knjižnica Središte kulturnog i društvenog života. Zagreb : Ljevak, 2017.

Mašina Delija, D.; Holcer, D. Aktivnosti hrvatskih narodnih knjižnica na Facebooku u uvjetima proljetnog lockdowna 2020. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64., 1(2021).

Naputak za rad hrvatskih knjižnica, s posebnim osvrtom na rad narodnih i školskih knjižnica za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. URL: https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/NSK-naputak-za-rad-svih-vrsta-knji%C5%BEnica.pdf

Nova usluga – posudile e-knjigu“ URL: https://www.gkig.hr/2020/01/09/nova-usluga-posudite-e-knjigu/ pristupljeno 29. 8. 2022.

Odluka o organizaciji rada, rasporedu rada i radnog vremena za vrijeme trajanja epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2. URL: https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/Odluka-o-organizaciji-rada-COVID-19.pdf

Odluka o proglašenju epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-CoV-2 URL:https://zdravlje.gov.hr/UserDocsImages//2020%20CORONAVIRUS//ODLUKA%20O%20PROGLA%C5%A0ENJU%20EPIDEMIJE%20BOLESTI%20COVID-19.pdf pristupljeno 30. 8. 2022.

Pejić, S. Narodne knjižnice u doba kriznih situacija: knjižnični programi i usluge na daljinu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 63. 1-2 (2020) URL: https://hrcak.srce.hr/file/367513

Pilić, M.; Pilić, M. Infodemija u doba covida-19: kaznenopravni i sigurnosni aspekt. //Policija i sigurnost, Vol. 3 3(2021)

Smjernice za rad s građom i korisnicima Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu od 27. travnja 2020. Verzija 2. URL: https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/Smjernice-za-rad-s-gra%C4%91om-i-korisnicima-Nacionalne-i-sveu%C4%8Dili%C5%A1ne-knji%C5%BEice-u-Zagrebu-od-27.-travnja-2020.-godine.-1.pdf pristupljeno 15. 7. 2021.

Vrana, R.; Kovačević, J. Narodna knjižnica kao društveni svjetionik u vremenu bolesti COVID-19. //Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64 1(2021)

6.1. Web izvori

COVID-19 and the Global Library Field. URL: https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/ pristupljeno 30. 8. 2022.

Ibiblos URL: https://www.ibiblos.com/o-ibiblosu pristupljeno: 29. 8. 2022.

Knjižnice u doba COVID-19. URL: http://covid19.hkdrustvo.hr/

Knjižnične usluge na daljinu - Remote Library Services : Komisija za informacijske tehnologije Hrvatskog knjižničarskog društva. URL: https://padlet.com/hkdrustvo/knjiznicne_usluge_na_daljinu pristupljeno 17. 7. 2021.

Krizni plan pripravnosti i odgovora na pojavu koronavirusa (COVID-19) URL: https://covid19.fmoh.gov.ba/novost/363/krizni-plan-pripravnosti-i-odgovora-na-pojavu-novog-koronavirusa-covid-19-i-upravljanje-slucajem

Nacionalna i univerzitetska biblioteka Bosne i Hercegovine. URL: https://www.facebook.com/NacionalnaiuniverzitetskabibliotekaBiH/posts/obavijest-korisnicima-o-radu-biblioteke-u-skladu-s-preporukama-i-mjerama-suzbija/1580926525391469/

Pitajte knjižničare URL: https://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/ pristupljeno 1. 9. 2022.

UN tackles 'infodemic' of misinformation and cybercrime in COVID-19 crisis. 2020.

Usluge na daljinu hrvatskih knjižnica objedinjene na jednome mjestu. URL: https://www.nsk.hr/usluge-na-daljinu-hrvatskih-knjiznica-objedinjene-na-jednom-mjestu/ pristupljeno 29. 8. 2022.

7. Prilozi

7.1. Anketa

Poštovani,

studentica sam bibliotekarstva na Katedri za bibliotekarstvo, Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu.

Molim Vas da izdvojite malo vremena i ispunite ovu anketu za potrebe pisanja diplomskog rada na temu *Knjižnične usluge za vrijeme trajanja pandemije koronavirusa.*

Cilj istraživanja je saznati koje knjižnične usluge su narodne knjižnice pružale za vrijeme potpunog zatvaranja uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja), koje su novouvedene usluge te kako su se knjižnice prilagodile novim uvjetima rada uzrokovanim pandemijom. Također, cilj je istraživanjem obuhvatiti što veći broj narodnih knjižnica kako bi se dobio pregled rada u doba pandemije.

Rezultati istraživanja bit će korišteni isključivo u znanstvene svrhe.

Unaprijed hvala na suradnji.

1. Naziv Vaše ustanove.

2. Broj korisnika Vaše knjižnice.

a) do 500

b) 500 – 2000

c) 2000 – 5000

d) 5000 – 8000

e) više od 8000

3. Koje je usluge Vaša knjižnica pružala prije zatvaranja knjižnice uslijed pandemije koronavirusa? (moguće je navesti više odgovora)

a) Posudba tiskane građe

b) Posudba elektroničke građe

c) međuknjižnična posudba

d) narudžba/rezervacija knjiga

e) samorazduživanje

f) preporuke

g) Pitaj knjižničara

h) književni susret

i) čitateljski klub

j) radionice

k) pričaonice

l) izložba u knjižnici

m) korištenje interneta i računala

n) fotokopiranje

o) skeniranje na zahtjev

p) blog/forum/društvene mreže

q) bibliobus

r) druge usluge – navesti

4. Molimo navedite koje ste redovne usluge na daljinu nudili korisnicima prije zatvaranja knjižnica uslijed pandemije koronavirusa?

5. **Prilikom potpunog zatvaranja knjižnica uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.) radili ste:**

a) od kuće

b) unutar knjižnice

c) povremeno od kuće, povremeno u knjižnici

d) nismo radili

6. Koje je usluge Vaša knjižnica pružala tijekom potpunog zatvaranja knjižnica uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.)? (moguće je navesti više odgovora)

a) posudba tiskane građe

b) posudba elektroničke građe

c) međuknjižnična posudba

d) narudžba/rezervacija knjiga

e) samorazduživanje

f) preporuke

g) Pitaj knjižničara

h) književni susret

i) čitateljski klub

j) radionice

k) pričaonice

l) izložba u knjižnici

m) korištenje interneta i računala

n) fotokopiranje

o) skeniranje na zahtjev

p) blog/forum/društvene mreže

q) bibliobus

r) druge usluge – navesti

7. Jeste li i na koji način informirali korisnike o novim uvjetima rada i knjižničnim uslugama? (moguće je navesti više odgovora)

a) Informacije smo dijelili u knjižnici i telefonski.

b) Obavijesti na mrežnim stranicama knjižnice.

c) plakat/letak

d) društvene mreže (Facebook, Instragram…)

e) mediji (radio, televizija, novine)

f) Nismo informirali korisnike o novim uvjetima rada i knjižničnim uslugama.

8. Jeste li uveli nove knjižnične usluge tijekom potpunog zatvaranja knjižnica uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.)?

a) Jesmo.

b) Nismo uvodili nove usluge.

9. Ukoliko ste na uveli nove knjižnične usluge, molimo Vas da navedete koje su to usluge bile.

10. Kojim alatima ili platformama na internetu ste se služili kako biste oblikovali nove knjižnične usluge?

a) društvene mreže (Facebook, Instagram, Twitter)

b) Genially

c) YouTube kanal

d) videopričaonica

e) online slagalice

f) forum

g) blog

h) Viber grupa

i) iBiblos

j) ZaKi book

k) Ostalo – navesti

11. Jeste li zadržali neke od novouvedenih usluga koje ste uveli tijekom potpunog zatvaranja knjižnica?

a) Jesmo jer su se pokazale dobrima.

b) Zadržat ćemo ih nakon dorade.

c) Nismo ih zadržali.

12. Smatrate li da su knjižnice bile spremne za nove uvjete rada?

a) Jesu.

b) Nisu. Navesti zašto.

13. Jeste li surađivali s drugim ustanovama prilikom uvođenja novih knjižničnih usluga?

a) Jesmo.

b) Nismo.

14. Ukoliko ste surađivali s drugim ustanovama, molimo Vas da navedete s kojima točno.

15. Tko vam je pružao podršku u radu za vrijeme trajanja pandemije?

a) Hrvatsko knjižničarsko društvo

b) Matična služba

c) Ministarstvo kulture

d) Ostali – navesti

16. Ocjenama od 1 do 5 ocijenite kakav je bio, prema Vašoj procjeni, odaziv korisnika za služenje uslugama tijekom pandemije u odnosu na uobičajen način rada.

1- nezadovoljavajući

2- zadovoljavajući

3- dobar

4- vrlo dobar

5- izvrstan

17. Prema Vašoj procjeni, navedite tri usluge koje je Vaša knjižnica pružala tijekom zatvaranja knjižnica usred pandemije kornavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.) i koje je bilo najjednostavnije provesti.

18. Prema Vašoj procjeni, navedite tri usluge koje je Vaša knjižnica pružala tijekom zatvaranja knjižnica usred pandemije kornavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.) i koje je bilo najteže provesti?

19. Prema Vašoj procjeni, navedite koje su tri usluge na daljinu Vaši korisnici najviše koristili tijekom zatvaranja knjižnica uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja 2020.)?

20. Prema Vašoj procjeni, koje su prednosti usluga na daljinu?

a) obuhvaćaju velik broj ljudi

b) dostupnost na više različitih sučelja/uređaja

c) mogućnost interakcije

d) očuvanje građe

e) omogućavanje veće dostupnosti građe

f) ostalo – navesti

21. Prema Vašoj procjeni, koji su nedostaci usluga na daljinu?

a) loša sistemska podrška

b) loša tehnička podrška

c) pitanje autorskih prava

d) informatička sposobnost knjižničara

e) informatička sposobnost korisnika

f) Ostalo – navesti

22. Što smatrate najvećim izazovom u radu u novim okolnostima?

a) neizvjesnost

b) strah od zaraze

c) novi način rada

d) loša tehnička podrška (zastarjela tehnologija, loša internetska veza…)

e) gubitak korisnika

f) financijska komponenta

g) dostupnost građe

h) nešto drugo – navesti

7.2. Popis knjižnica koje su sudjelovale u istraživanju

1. Gradska knjižnica i čitaonica Petrinja
2. Knjižnica "Nikola Zrinski" Čakovec
3. Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek
4. Narodna knjižnica Kali
5. Narodna knjižnica ˝Ivan Žagar˝ Čabar
6. Gradska knjižnica Rijeka
7. Narodna knjižnica Blato
8. Gradska knjižnica Ivan Vidali Korčula
9. Narodna knjižnica i čitaonica Kutjevo
10. Gradska knjižnica i čitaonica "M. Kerstner" Ludbreg
11. Gradska knjižnica Marka Marulića Split
12. Gradska knjižnica Metković
13. Gradska knjižnica i čitaonica Pula
14. Gradska knjižnica i čitaonica Hvar
15. Narodna knjižnica i čitaonica Okučani
16. Narodna knjižnica Knin
17. Gradska knjižnica Labin
18. Narodna knjižnica Općine Perušić
19. Narodna knjižnica i čitaonica Halubajska zora
20. Gradska knjižnica i čitaonica "Metel Ožegović" Varaždin
21. Gradska knjižnica i čitaonica "Ante Jagar" Novska
22. Gradska knjižnica Pag
23. Gradska knjižnica Slavonski Brod

24. Narodna knjižnica i čitaonica Tisno
25. Knjižnica i čitaonica Grada Preloga
26. Narodna knjižnica i čitaonica Kraljevica
27. Knjižnica i čitaonica "Fran Galović" Koprivnica
28. Gradska knjižnica Vukovar
29. Gradska knjižnica Zadar
30. Narodna knjižnica Vrbovec
31. Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac Sisak
32. Gradska knjižnica Biograd na Moru
33. Gradska knjižnica Ivanec
34. Gradska knjižnica Velika Gorica
35. Knjižnica i čitaonica Kutina
36. Knjižnica i čitaonica Slunj
37. Gradska knjižnica i čitaonica Vinkovci
38. Gradska knjižnica Dugo Selo
39. Gradska knjižnica "Juraj Šižgorić" Šibenik
40. Gradska knjižnica Krapina
41. Narodna knjižnica Virje
42. Gradska knjižnica i čitaonica Belišće
43. Gradska knjižnica "Franjo Marković" Križevci
44. Gradska knjižnica Bakar
45. Narodna knjižnica "Petar Preradović" Bjelovar
46. Gradska knjižnica i čitaonica Ogulin
47. Knjižnica i čitaonica Križ
48. Gradska knjižnica Benkovac
49. Knjižnice grada Zagreba

50. Gradska knjižnica Sveti Ivan Zelina
51. Gradska knjižnica Samobor
52. Gradska knjižnica i čitaonica Mursko Središće
53. Gradska knjižnica Omiš
54. Gradska knjižnica Opuzen
55. Gradska knjižnica i čitaonica Vis
56. Gradska knjižnica Rab
57. Narodna knjižnica i čitaonica Murter
58. Gradska knjižnica Novalja
59. Gradska knjižnica Požega
60. Gradska knjižnica Novigrad - Cittanova
61. Narodna knjižnica Dalj
62. Gradska knjižnica i čitaonica Đakovo
63. Gradska knjižnica Nova Gradiška

7.3. Popis grafikona

Grafikon 1. Broj korisnika narodne knjižnice

Grafikon 2: Knjižnične usluge prije pandemije

Grafikon 3. Organizacija rada tijekom potpunog zatvaranja knjižnica

Grafikon 4. Usluge tijekom potpunog zatvaranja knjižnica

Grafikon 5. Informiranje korisnika o novim uvjetima rada i knjižničnim uslugama

Grafikon 6. Uvođenje novih knjižničnih usluga tijekom zatvaranja knjižnica

Grafikon 7. Internetski alati i platforme korišteni pri oblikovanju novih knjižničnih usluga

Grafikon 8. Zadržavanje novouvedenih usluga nakon pandemije

Grafikon 9. Spremnost knjižnica na nove uvjete rada

Grafikon 10. Suradnja knjižnica i drugih ustanova

Grafikon 11. Podrška za vrijeme pandemije

Grafikon 12. Odaziv korisnika za vrijeme pandemije

Grafikon 13. Prednosti usluga na daljinu

Grafikon 14. Nedostaci usluga na daljinu

Grafikon 15. Izazovi u novim okolnostima rada

7.4. Popis slika

Slika 1. Pravila ponašanja u knjižnici tijekom pandemije COVID-19

Knjižnične usluge za vrijeme trajanja pandemije koronavirusa

Sažetak

Krize predstavljaju izvanredna stanja u kojima poslovanje nije moguće ili se provodi u ograničavajućim uvjetima. Godine 2020. cijeli svijet se suočio s krizom pandemijskih razmjera, s pojavom koronavirusa. Pojava pandemije utjecala je na sve sfere života pa tako i na knjižnično poslovanje.

U prvom dijelu rada prikazane su različite knjižnične usluge, one koje se pružaju u knjižnici, ali i one na daljinu. Knjižnica koja je do tada bila mjesto okupljanja, pružanja informacija i različitih usluga morala je uslijed pandemije koronavirusa zatvoriti svoja vrata za korisnike, ali i promijeniti način poslovanja. Odlukom Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske knjižnice su zatvorile svoja vrata za korisnike od 19. ožujka do 24. travnja 2020. godine. Poslovanje se preselilo u virtualni svijet, a knjižničari su morali u kratkom vremenu osmisliti načine kako i dalje pružati usluge svojim korisnicima.

Istraživački dio rada odnosio se istraživanje provedeno među narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj. Cilj istraživanja bio je istražiti koje su knjižnične usluge narodne knjižnice pružale za vrijeme potpunog zatvaranja uslijed pandemije koronavirusa (od 19. ožujka do 24. travnja), koje su nove usluge uvele te kako su se knjižnice prilagodile novim uvjetima rada uzrokovanim pandemijom.

Ključne riječi: narodna knjižnica, koranavirus, knjižnične usluge na daljinu

Library services during the coronavirus pandemic

Summary

Crises represent extraordinary situations in which business is not possible or is carried out under restrictive conditions. In 2020, the whole world faced a crisis of pandemic proportions, with the emergence of the coronavirus. The emergence of the pandemic affected all spheres of life, including library operations.

In the first part of the paper, various library services are presented, those provided in the library, but also those provided distance. The library, which until then was a place of gathering, providing information and various services, had to close its doors to users due to the coronavirus pandemic, but also to change its way of doing business. By decision of the Civil Protection Headquarters of the Republic of Croatia, libraries closed their doors to users from March 19 to April 24, 2020. Business has moved to the virtual world, and librarians had to quickly devise ways to continue providing services to their users.

The research part of the work related to the research conducted among public libraries in the Republic of Croatia. The aim of the research was to investigate which library services the public libraries provided during the complete closure due to the coronavirus pandemic (from March 19 to April 24), which new services were introduced and how the libraries adapted to the new working conditions caused by the pandemic.

Keywords: public library, corona virus, distance servecies