

Krizno upravljanje u vrijeme pandemije koronavirusa na primjeru Gradske knjižnice i čitaonice Pula

Turina, Iva

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:131:922316>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-05-27**



Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
SMJER BIBLIOTEKARSTVO
Ak. god. 2021. / 2022.

Iva Turina

**Krizno upravljanje u vrijeme pandemije koronavirusa na
primjeru Gradske knjižnice i čitaonice Pula**

Diplomski rad

Mentor: prof.dr.sc. Radovan Vrana

Zagreb, veljača 2022.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem 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.

Sadržaj

Sadržaj	iii
1. Uvod	1
2. Narodna knjižnica	2
2.1. Što su narodne knjižnice?.....	2
2.2. Djelatnost narodne knjižnice	4
2.3. Zadaće narodne knjižnice	6
2.4. Narodne knjižnice i korisnici.....	6
2.5. Uloga narodne knjižnice u lokalnoj zajednici	8
3. Knjižnice u krizno doba.....	9
3.1. Kriza i njeni uzroci.....	9
3.2. Krizno upravljanje	10
3.3. Planiranje programa zaštite od krize.....	13
3.4. Krizno komuniciranje tijekom pandemije.....	14
4. Pandemija COVID-19	17
5. Krizno upravljanje u vrijeme pandemije koronavirusa na primjeru Gradske knjižnice i čitaonice Pula.....	19
5.1. Organizacija poslova s djelatnicima Gradske knjižnice i čitaonice Pula.....	19
5.2. Organizacija poslova s korisnicima tijekom razdoblja kada je Knjižnica bila zatvorena i nakon ponovnog otvaranja Knjižnice.....	21
5.3. Mjere za prihvrat ostalih pošiljki	25
5.4. Ostale zaštitne mjere	26
5.5. Knjižnica u virtualnom i medijskom okruženju	32
5.6. Online programi tijekom 2020.	33
5.7. Online programi tijekom 2021.	38
6. Zaključak	46

7. Literatura.....	47
Popis slika.....	54
Sažetak	55
Summary	56

1. Uvod

Rad je osvrta na novonastalu pandemijsku situaciju koja je pogodila cijeli svijet te izravno utjecala na sve aspekte modernih društava pa tako i na rad knjižnica. Jedna od karakteristika ove pandemije je činjenica da je u današnjem svijetu količina informacija ogromna i dobrim dijelom netočna pa su se knjižnice, čija je jedna od zadaća da budu svjesne problema zajednice u kojima djeluju i da doprinose raspravi, našle u posebno odgovornoj situaciji gdje su s jedne strane bile dužne osigurati točne informacije i promicati znanje, a s druge strane biti otvorene prema svim skupinama u društvu i pružati slobodan pristup svim informacijama.

Kako u takvoj situaciji djelovati na korist cjelokupnoga društva i raditi na učvršćivanju zajednice je samo jedno od pitanja na koja su knjižnice morale naći odgovor. Također, jedna od glavnih karakteristika knjižnica je i neposredan rad s korisnicima u samom prostoru knjižnice što u prvim tjednima pandemije nije bilo moguće, ali ipak se trebao pronaći način nastavka rada i ispunjenja barem temeljnih funkcija knjižnice.

U radu se definiranjem i opisom uloga i zadaća narodnih knjižnica u zajednici, prema smjernicama krovne organizacije knjižnica International Federation of Library Associations and Institutions, ilustrira sva složenost rada u uvjetima pandemije i podcrtava odgovornost koju knjižnica ima u zajednici. Jedan od bitnih aspekata prevladavanja krize u kojoj se našao cijeli svijet pa tako i knjižnica je i krizno komuniciranje kojim je knjižnica nastojala pokazati zajednici da je i dalje dostupna kako ne bi izgubila povjerenje korisnika i prostor svog djelovanja u društvu.

Nakon općenitog osvrta na krizno razdoblje i probleme koje je pandemija otvorila, u radu se predstavlja rad Gradske knjižnice i čitaonice Pula (u ostatku teksta pisat će Knjižnica), te njezin odgovor na pandemiju, od samoga *lockdowna* koji je uslijedio u ožujku 2020. godine, pa do ponovnoga otvaranja Knjižnice 27. travnja 2020. godine. Prikazuju se usluge koje je Knjižnica pružala korisnicima, kao i programi koji su se provodili nakon *lockdowna*, uz poštivanje tada propisanih epidemioloških mjera kako bi Knjižnica nesmetano nastavila s obavljanjem svojih temeljnih funkcija, a pridonoseći globalnoj borbi protiv pandemije i svih njenih negativnih aspekata.

2. Narodna knjižnica

2.1. Što su narodne knjižnice?

Prema IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice (2011, 15) narodna knjižnica „je organizacija koju osniva, podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika organizacije“. „Knjižnica nastoji osigurati pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima mašte koristeći različite izvore i službe, a na raspolaganju je svim članovima zajednice bez obzira na njihovu rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje“ (IFLA, 2011, 15).

Narodne knjižnice prisutne su u cijelome svijetu, u različitim kulturama i zajednicama (IFLA, 2011). Različiti uvjeti u kojima knjižnice djeluju utječu na njihove službe, na načine na koje pružaju usluge (IFLA, 2011). Bez obzira na to knjižnice imaju neka zajednička obilježja (IFLA, 2011).

„Razvoj je knjižnica općenito u posljednjih nekoliko desetljeća obilježen mnogim i raznovrsnim političkim, ekonomskim i tehnološkim promjenama u društvu“ (Vrana, 2021, 30). Narodna je knjižnica vrijedan društveni čimbenik koji utječe na opće dobro i razvoj pojedinaca i zajednica. Neovisno što različite društvene skupine različito valoriziraju vrijednost knjižnice u društvu, potrebno je i dalje težiti unapređenju svojih usluga ne bi li bile spremne za nove izazove u pristupu znanju i omogućavanju obrazovanja korisnika (Vrana, Kovačević, 2018).

„Knjižnice su dobile novu ulogu u javnoj sferi, a javna se sfera nalazi između privatne sfere, tržišta i države u kojoj se raspravlja o javnim pitanjima“ (Widdersheim i Koizumi, 2016, citirano prema Vrana, 2021, 31). „Dio su društvenog života koji je otvoren svima, a čine ga neovisni pojedinci“ (Widdersheim i Koizumi, 2016, citirano prema Vrana, 2021, 31). Widdersheim i Koizumi (2016, citirano prema Vrana, 2021, 31) predložili su model od šest dimenzija, a koji „definira javnu sferu u narodnim knjižnicama i jednu od predloženih dimenzija opisali su uz pomoć četiriju poddimenzija: građanski diskurs, integracija građana, interakcija sa zbirkama i interakcija s osobljem“. S obzirom da su knjižnice posebno posvećene lokalnim zajednicama u kojima djeluju, Pareek i Gangrade (2016, citirano prema

Vrana, 2021, 32) ponudili su modele za razumijevanje uloga knjižnice u modernoj zajednici:

- “ tradicionalna knjižnica kao institucija sjećanja
- knjižnica kao središte učenja i istraživanja
- knjižnica kao središte kulture i komunikacije
- elektronička knjižnica
- digitalna knjižnica
- virtualna knjižnica kao knjižnica bez zidova“.

„Narodna knjižnica podržava učenje, promiče znanje i pismenost, učvršćuje zajednice i pruža slobodan pristup informacijama, tehnologiji i vještinama“ (Garmer, 2016, citirano prema Vrana, 2021, 32), „Zajednice i knjižnice moraju nadograđivati budući razvoj knjižnice, kao platforme za učenje i inovacije u zajednici kao civilnom kreativnom prostoru za okupljanja“ (Garmer, 2016, citirano prema Vrana, 2021, 32).

Osim što narodne knjižnice omogućuju posudbu knjiga, pristup digitalnoj građi, važan su dio zajednice i ustanove jer su pristupno mjesto za „povezivanje pojedinaca, povezivanje ljudi s lokalnim zajednicama i povezivanje zajednica sa širim društvom“ (Goulding, 2008, citirano prema Vrana 2021, 32).

„Od kraja devetnaestog stoljeća do kraja dvadesetog stoljeća prostor knjižnice se znatno razvio iz spremišta knjiga u društveni prostor što je doprinijelo da se nanovo sagleda uloga knjižnice u društvu i doprinos knjižnice razvoju društva“ (Vrana, 2021, 34). U novije vrijeme prostor narodne knjižnice dobio je novo značenje kao presjek četiriju prostora:

- „prostora inspiracije
- prostora učenja
- prostora sastajanja i
- prostora izvedbe“ (Jochumsen, Rasmussen i Skot-Hansen, 2012, citirano prema Vrana, 2021, 34).

Pri tome se misli na fizički prostor knjižnice, ali i na internet (Vrana, 2021). „Cilj je omogućiti interakciju tako da ih se uklopi u knjižničnu arhitekturu, dizajn, usluge, programe i izbor partnerstava“ (Jochumsen, Rasmussen i Skot-Hansen, 2012, citirano prema Vrana, 2021, 34).

2.2. Djelatnost narodne knjižnice

„Glavne djelatnosti narodne knjižnice jesu pružanje usluga i osiguravanje građe na različitim medijima ne bi li na taj način zadovoljila obrazovne i informacijske potrebe, kao i potrebe za osobnim razvojem, uključujući razonodu i potrebe vezane uz slobodno vrijeme pojedinca i grupe“ (IFLA, 2011, 15). Osim toga, narodna knjižnica je važna zbog „razvoja i izgradnje demokratskog društva, omogućujući pojedincu pristup širokom rasponu znanja, ideja i mišljenja“ (IFLA, 2011, 15).

U djelatnost narodnih knjižnica spadaju:

a. Obrazovanje

„Svrha narodnih knjižnica je omogućiti pristup znanju, u tiskanome ili drugim oblicima kao što su multimedija i izvori na internetu, kao i podrška formalnome i neformalnome obrazovanju“ (IFLA, 2011, 16). Većina ljudi uči tijekom cijeloga svoga života bez obzira o kojem tipu obrazovanja se radi (IFLA, 2011). Kako se razvija društvo i postaje sve složenije, ljudi će morati usvajati nove vještine koje će im pomoći u različitim fazama svoga života, a u pružanju potrebnoga znanja znatno će pomoći narodne knjižnice sa svojim izvorima i uslugama (IFLA, 2011).

Knjižnica treba omogućiti korisniku djelotvorno korištenje ponuđenih izvora i odgovarajuće uvjete za učenje (IFLA, 2011). Ono što je neophodno za uspješno obrazovanje jesu mogućnost pristupa informacijama i njihovo djelotvorno korištenje (IFLA, 2011). „Upravo zbog toga poželjno je da narodne knjižnice surađuju s drugim obrazovnim ustanovama u edukacijskim programima osposobljavanja za korištenje različitih informacijskih izvora“ (IFLA, 2011, 16).

b. Informacije

„Jedno od osnovnih ljudskih prava jest pravo na pristup i razumijevanje informacija“ (IFLA, 2011, 17). Nikad nismo bili izloženi velikom broju informacija kao što je to situacija danas. Za korisnika je bitno da se potrebna informacija zna potražiti na pravom mjestu i da je valorizirana kao valjana. Značajan doprinos društvu od strane narodne knjižnice je u sakupljanju, organiziranju i korištenju informacija, ali i u omogućavanju pristupa što većem broju informacijskih izvora (IFLA, 2011). Tako što sakuplja, čuva i omogućuje pristup

dokumentima vezanim za prošlost zajednice i pojedinaca, knjižnica djeluje kao sjećanje na prošlost (IFLA, 2011).

„Neprestane tehnološke promjene utjecale su i na pristup informacijama i na rad narodnih knjižnica“ (IFLA, 2011, 18). Bez obzira na njihov rast, one nisu podjednako dostupne svima i u nekim se područjima jaz između informacijski bogatih i informacijski siromašnih knjižnica nastavlja povećavati“ (IFLA, 2011, 18).

c. Osobni razvoj

Potrebno je stvoriti mogućnosti za razvijanje „osobne kreativnosti i novih interesa“ (IFLA, 2011, 19). Ne bi li se to ostvarilo potrebno je osigurati pristup znanju (IFLA, 2011). „Narodna knjižnica može osigurati pristup različitim medijima koji mogu pomoći u osobnome razvoju, a do kojih pojedinci sami ne mogu doći“ (IFLA, 2011, 19). „Slobodan pristup velikim zbirkama svjetske književnosti i znanja, uključujući i književnost vlastite zajednice, doprinos je narodnih knjižnica i njena osnovna zadaća“ (IFLA, 2011, 19).

„Narodna knjižnica može doprinijeti svakodnevnome preživljavanju i društvenome i ekonomskome razvoju svojim uključivanjem u obavještavanje ljudi unutar zajednica u razvoju, npr. o osnovnim životnim vještinama, programima obrazovanja za odrasle i dr.“ (IFLA, 2011, 19). U svijetu postoje zajednice u kojima je postotak nepismenih visok i u tim zajednicama narodne knjižnice imaju veliku ulogu jer upravo one trebaju osigurati službe i usluge za nepismene, ali i objasniti i prevesti obavijest (IFLA, 2011). Također treba educirati korisnike kako se služiti knjižnicom i uslugama koje im knjižnica nudi (IFLA, 2011).

d. Stvaranje i jačanje čitateljskih navika kod djece i mladih ljudi

Jedna od odgovornosti narodnih knjižnica je i u zadovoljavanju potreba djece i mladih ljudi (IFLA, 2011). Cilj je od rane dobi zainteresirati za znanje i djela mašte, koja im kasnije u životu mogu znatno pridonijeti njihovome osobnom razvoju u kvalitetnu osobu koja će dalje kvalitetno doprinisiti svojoj zajednici u bilo kojem obliku (IFLA, 2011).

e. Sudjelovanje u kulturnom razvoju

Narodne knjižnice moraju biti središta kulturnoga i umjetničkoga razvoja zajednice i pomagati prilikom oblikovanja i održavanja kulturnoga identiteta same zajednice (IFLA, 2011). To se postiže suradnjom s lokalnim i regionalnim organizacijama, omogućujući

prostor za kulturne aktivnosti, organiziranjem kulturnih programa (IFLA, 2011). Pri organiziranju aktivnosti treba uključiti i raznolikost kultura u zajednici, a potrebno je i „osigurati građu na jezicima koji se govore u lokalnoj zajednici i podupirati kulturne tradicije“ (IFLA, 2011, 20).

2.3. Zadaće narodne knjižnice

Prema IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice (2011, 106) sljedeće „ključne zadaće vezane uz obavještanje, opismenjivanje, obrazovanje i kulturu moraju biti jezgrom službi narodne knjižnice:“

1. „Stvaranje i jačanje čitateljskih navika djece od rane dobi
2. Podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama
3. Stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvitak
4. Poticanje mašte i kreativnosti kod djece i mladih ljudi
5. Promicanje svijesti o kulturnom naslijeđu, uvažavanje umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija
6. Osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvedbenih umjetnosti
7. Gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti
8. Podupiranje usmene predaje
9. Osiguranje pristupa građe na svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici
10. Pružanje primjerenih informacijskih usluga lokalnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama
11. Olakšavanje razvitka informacijskih usluga lokalnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama
12. Olakšavanje razvitka informacijskih vještina i računalne pismenosti namijenjenima svim dobnim skupinama i iniciranje takvih programa, kad je potrebno“ .

2.4. Narodne knjižnice i korisnici

„Za uspješno ostvarivanje svojih ciljeva nužno je da, narodna knjižnica bude potpuno pristupačna svim svojim korisnicima“ (IFLA, 2011, 41). Zadatak knjižnice je da prepozna i zadovolji potrebe i želje pojedinaca (IFLA,2011). „Svako ograničenje pristupa smanjuje

mogućnost ispunjavanja osnovnoga poslanja i uloge narodne knjižnice, a to je zadovoljavanje knjižničnih i informacijskih potreba svoje zajednice“ (IFLA, 2011, 41).

Prema IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice (2011, 41-42) za djelotvornost narodne knjižnice važne su sljedeće sastavnice:

- „identificiranje potencijalnih korisnika
- analiza korisničkih potreba
- razvijanje usluga za pojedine grupe ili pojedince
- uvođenje politike skrbi o korisnicima
- promicanje obrazovanja korisnika za korištenje knjižnice
- suradnja i razmjena građe
- razvijanje elektroničkih mreža
- osiguravanje pristupa službama i uslugama
- osiguravanje prostora za knjižnicu“.

„Narodna knjižnica mora služiti svim građanima i pripadnicima različitih grupa“ (IFLA, 2011, 42). Dobna granica kada bi se netko trebao koristiti knjižnicom nije određena, bilo da je posjeti ili se koristi uslugama *online* (IFLA, 2011).

Prema smjernicama potencijalne ciljane skupine korisnika čine:

„Ljudi svih dobnih skupina i u svim životnim razdobljima:

- djeca
- mladež
- odrasli
- starije osobe“ (IFLA, 2011, 42).

„Pojedinci i grupe s posebnim potrebama:

- pripadnici drugih kultura ili etničkih grupa uključujući starosjedilačku populaciju
- osobe s posebnim potrebama, na primjer, slijepi ili slabovidni te osobe oštećenja sluha
- ljudi vezani uz kuću
- ljudi koji borave u raznim ustanovama, na primjer, u bolnicama, zatvorima
- ljudi koji ne znaju ništa o uslugama knjižnice“ (IFLA, 2011, 42).

„Ustanove unutar šire društvene mreže:

- obrazovne, kulturne i volonterske organizacije i grupe u određenoj zajednici
- poslovna zajednica

- upravljačka tijela krovne organizacije, na primjer, lokalna vlast“ (IFLA,2011, 42).

Budući da su sredstva ograničena, knjižnica mora procijeniti prioritete temeljene na analizama potreba stvarnih i potencijalnih korisnika, ali i pristupačnosti alternativnih usluga (IFLA, 2011). Svaka bi knjižnica trebala težiti da bude aktivni sudionik i korisnicima omogućiti pristup širem opsegu građe (IFLA, 2011).

2.5. Uloga narodne knjižnice u lokalnoj zajednici

„Narodne su knjižnice lokalno zasnovane službe na dobrobit lokalne zajednice“, koje trebaju osiguravati lokalne informacijske službe i usluge (IFLA, 2011, 23). One djeluju na društveni i osobni razvoj i samim time utječu na pozitivno djelovanje na promjene u zajednici, osiguravajući različitu građu i slobodan pristup informacijama može utjecati i na ekonomski i društveni razvoj pojedinca i cjelokupne zajednice (IFLA, 2011). Svojim djelovanjem pridonosi stvaranju i održavanju dobro informiranoga i demokratskoga društva (IFLA, 2011). Pored toga mora biti svjesna „problema o kojima se u zajednici raspravlja i osigurati informacije koje će pridonijeti raspravama“ (IFLA, 2011, 22).

„Službe i usluge narodnih knjižnica moraju biti dostupne svima, a ne usmjerene samo na jednu grupu unutar zajednice isključujući ostale“ (IFLA, 2011, 22). „Također moraju biti jednako dostupne manjinskim grupama koje ne mogu koristiti uobičajene službe, npr. jezičnim manjinama, ljudima s posebnim tjelesnim ili osjetilnim potrebama ili onima koji žive u udaljenim zajednicama i nemaju pristup knjižničnim zgradama“ (IFLA, 2011, 22).

„Od izuzetne važnosti je i razvoj zbirke koji se treba temeljiti na načelu pristupa svima, a to znači da se treba osigurati pristup oblicima građe za posebne grupe korisnika, npr. knjigama na brajici i zvučnim knjigama za slijepe“ (IFLA, 2011, 22). Nadalje, „informacijske i komunikacijske tehnologije trebaju omogućiti pristup knjižničnim zbirkama i drugim informacijskim izvorima javno dostupnim na internetu, u knjižnici i izvan nje“ (IFLA, 2011, 22).

Narodna knjižnica sakuplja, čuva i promovira lokalnu kulturu na taj način što održava zavičajne zbirke, izložbe, „pričanjem priča, objavljivanjem djela zanimljivih lokalnoj zajednici i razvijanjem interaktivnih programa o lokalnim temama“ (IFLA, 2011, 23).

U digitalnom je „dobu uloga i vrijednost narodnih knjižnica osnažena prednostima koje pružaju nove informacijske tehnologije i u skladu“ s time osigurane su radne stanice, povećana je propusnost mreže i organizirani su tečajevi za rad na računalu (IFLA, 2011, 23).

Prema IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice (2011, 103) jedna od najučinkovitijih promotivnih strategija je sudjelovanje dobro obaviještenoga knjižničnog osoblja, odbora ili članova odbora u aktivnostima zajednice:

- „predstavljanjem knjiga i upoznavanjem s aktivnostima na radiju i televiziji
- suradnjom s udrugama za dječju književnost i književnost za odrasle i drugim kulturnim udrugama
- pisanjem novinskih članaka
- podupiranjem organizacija i kampanja za promicanje pismenosti
- sudjelovanjem u aktivnostima lokalnih organizacija
- podupiranjem školskih inicijativa
- sudjelovanjem u društvima koja se bave poviješću genealogijom mjesta
- članstvom u dobrotvornim organizacijama, npr. Rotary
- posjećivanjem lokalnih organizacija radi promidžbe knjižnične službe“.

3. Knjižnice u krizno doba

3.1. Kriza i njeni uzroci

Vučak i Zelić (2009, 118) definiraju krizu kao „stanje ili situaciju u kojem događaji ili pojave, prirodno nastali ili izazvani ljudskim djelovanjem, dovode do velikog gubitka života ljudi, njihove imovine ili onemogućuju djelovanje institucija vlasti i gospodarstva, a za suočavanje s njima potrebno je angažiranje znatnih resursa više institucija“.

Mikac (2020a) navodi kako su „zajednička obilježja svih kriza prijetnja, vremenski pritisak, nesigurnost i nedostatnost informacija“ (Mikac, 2020a). Prilikom klasifikacije krize, autor ističe kako je potrebno izdvojiti: “uzroke nastanka, pogođeni prostor, učestalost, dinamiku trajanja, utjecaj i posljedice, mogućnost predviđanja i mogućnost upravljanja” (Mikac, 2020a).

Svi ostali uzroci (prirodne ili katastrofe koje je stvorio čovjek, razorni ratovi) smatrani su da imaju regionalni karakter i nemaju utjecaj na cijeli svijet kao što to ima pandemija (Mikac, 2020b). Kao još jedan razlog zbog kojega bi čovječanstvo trebalo biti zabrinuto, Mikac (2020a) navodi i globalno zagrijavanje, klimatske promjene, uništavanje staništa i nekontrolirano odlaganje velikih količina otpada u okoliš.

Tijekom prošlosti „razne nesreće, katastrofe i ostale krizne situacije uzrokovale su goleme ljudske i materijalne gubitke i štetu za okoliš, do takvih razmjera da su svojim negativnim učincima uništavale i pojedine civilizacije“ (Vučak, Zelić, 2009, 117). One su moguće i danas, „a današnja su društva posebice osjetljiva na takve događaje“ (Vučak, Zelić, 2009, 117).

„Suvremeno krizno upravljanje nastoji proaktivno i preventivno djelovati na različite prijetnje tako da nastoji umanjiti rizik od prerastanja u krizu, a ako se kriza i dogodi, potrebno je pronaći adekvatne uzroke koji su do nje doveli i djelovati na način da se slična kriza ne ponovi ili da se umanje njezini negativni učinci“ (Vučak, Zelić, 2009, 117). „Na krize se gleda kao na događaje na koje se ne može utjecati prije nego li se one dogode“ (Vučak, Zelić, 2009, 117).

3.2. Krizno upravljanje

„Upravljanje krizama je upravljanje rizicima na način da su društva organizirana da mogu živjeti s poznatim i nepoznatim prirodnim prijetnjama, onima koje mogu prouzročiti ljudi, ali i preživjeti i odgovoriti na nesreće koje su prouzročile prijetnje“ (Vučak, Zelić, 2009, 118).

Kao jedan od ključnih elemenata kriznoga upravljanja Jugo izdvaja planiranje (Jugo, 2017, 27). Prema Vučak i Zelić (2009, 123) prilikom planiranja za krize bitna je „koordinacija

djelovanja i uporaba resursa kao i povratak na normalno stanje u što kraćem roku“. Time, autori naglašavaju da je potrebno izgraditi sustav kako bi se ojačala otpornost društva na krizne situacije. „Takav se sustav naziva sustav upravljanja u krizama, a obuhvaća sve organizacije, sposobnosti i aktivnosti usmjerene na prevenciju, pripreme, odgovor i oporavak od kriza“ (Vučak, Zelić, 2009, 118). „Dogodila se promjena koja će za nekoga biti šansa, a netko će je doživjeti kao problem“, ističe Adizes (2009, 7).

U trenutku kada se pojave društvene krize svatko na krizu reagira na svoj način pa oni koji krizu doživljavaju kao problem uvijek imaju izbor (Adizes, 2009). Uvijek postoji izbor koji tjera na razmišljanje van okvira. Jedan od izbora je čekanje pomoći od strane države, a dok je drugi mnogo izazovniji i odnosi se na vlastite snage (Adizes, 2009). Pažnju treba usmjeriti na one proizvode, usluge koji nam trajno koriste, a pri tome valja voditi računa na one od kojih se može živjeti u budućnosti, naglašava Adizes (2009). „U kriznim situacijama potrebno je imati organizaciju dovoljno jaku, sposobnu da se izbori s promjenom“ (Adizes, 2009, 14).

Bez obzira koliko detaljno planirali, ne može se u potpunosti razviti autentično rješenje koje će u potpunosti pomoći u krizi (Tafra-Vlahović, 2011). Svaku krizu karakterizira određena problematika koja je specifična na svoj način (Tafra-Vlahović, 2011).

Ono što pomaže da organizacija i njezino vodstvo potaknuti na novi način razmišljanja u trenutku izbijanja krize jesu „proces pripremanja za krizu, procjene rizika, planiranje i scenariji“ (Tafra-Vlahović, 2011, 49).

Planiranje za krizu sastoji se od nekoliko koraka:

Kod planiranja plana za krizu vrlo bitne su „pripreme za krizu i odlučnost menadžmenta“ Važno je „postaviti čvrstu strukturu i procese kojima rukovode menadžeri“. „Vođa organizacije bi trebao poslati pismo zaposlenicima o pripremanju za krizu, ali održati sastanke s menadžerima i djelatnicima na kojima se dogovaraju obveze čije se izvršenje nadgleda“ (Tafra-Vlahović, 2011, 101).

Sastaviti tim s jasnom zapovjednom odgovornošću tako da se „odrede odgovorne osobe i tko svaku od njih zamjenjuje“. „Na ključnim funkcijama trebaju biti logistika, financije, pravna,

kadrovska služba i korporacijske komunikacije, odnosi s javnošću“ (Tafra-Vlahović, 2011, 101). Prema Tafra-Vlahović (2011) osoba koja vodi korporacijske komunikacije ima i ulogu koordinatora kriznoga tima. Glavni direktor ne treba biti član tima jer se nalazi iznad operativne razine i potrebno ga je samo redovno obavještavati o tijeku krize i rješavanju problema, tražiti od njega da u danom trenutku donese informiranu odluku. Krizni plan mora imati smjernice za komunikaciju pripremljene u zajednici s pravnim stručnjacima ne bi li se u komuniciranju tijekom krize spriječile pravne greške.

Plan mora sadržavati procedure za provjeru informacija i procedure odobravanja odluka ili komunikacija. Osoba zadužena za komunikaciju mora imati ovlasti za donošenje odluka o načinu komuniciranja s javnošću i dionicima i o tome mora redovno savjetovati menadžment.

Potrebno je angažirati dodatne kadrove za snalaženje u kriznim situacijama kao i unajmljivanje vanjskih usluga, od sigurnosnih usluga pa sve do usluga kompjutorskih i telefonskih korporacija. U plan ulaze i predlošci za dokumentiranje događaja, a to su telefonski razgovori, sastanci, nastupi i mediji (Tafra-Vlahović, 2011).

Krizni menadžment je disciplina za izbjegavanje, umanjivanje posljedica krize ili kako bi se spriječilo da do krize uopće i dođe (Tafra-Vlahović, 2011). „Krizni menadžment je funkcija koja djeluje tako da minimalizira potencijalnu štetu od krize na poslovanje i pomaže uspostaviti kontrolu situacije“ (Caponigro, 2000, citirano prema Tafra-Vlahović, 2011, 52).

Prema Tafra-Vlahović (2011, 52-53) upravljanje krizom obuhvaća niz faza:

„Identificirati i procijeniti ranjive i slabe točke u organizaciji

Spriječiti da ranjivost preraste u krizu

Organizirati plan za potencijalnu krizu

Odrediti moment kada je kriza nastupila i sukladno tome poduzeti učinkovite mjere

Učinkovito komunicirati

Pratiti djelotvornost upravljanja

Izolirati tvrtku od krize tako da se jačaju reputacija i kredibilitet“.

Potrebno je istaknuti da je dovoljna jedna osoba koja će biti zadužena za krizni menadžment i koordinira sve potrebne aktivnosti (Tafra-Vlahović, 2011). Ta osoba donosi odluke u dogovoru s direktorom i kriznim timom (Tafra-Vlahović, 2011). Ako se krizom uspješno upravlja, ona može donijeti dobre rezultate i dobit (Tafra-Vlahović, 2011). Dobre strane krize jesu povećana prisutnost u medijima i prepoznavanje imena, što može biti od velike koristi u situacijama kada su krizu uzrokovale vanjske okolnosti, a nad kojima nema nadzora (Tafra-Vlahović, 2011).

Prema Tafra-Vlahović (2011) kriza otvara mogućnost da se pokažu kompetencija, odlučnost i vodstvo. Uspješan vođa odlikuje se odlučnošću, zna pridobiti povjerenje ljudi, suosjeća s onima koji su pretrpjeli štetu, zna uputiti ispriku u ime kompanije, uvodi promjene kako bi osigurao da se kriza ne ponovi, ali i preuzeti odgovornost i krivnju, a uspjeh podijeliti sa zaposlenicima (Tafra-Vlahović, 2011).

3.3. Planiranje programa zaštite od krize

„Budući da veliki rizici u situacijama velike ranjivosti traže hitno djelovanje, a s relativno malim promjenama može se u svakodnevnom upravljanju planirati program zaštite sredstava tvrtke“ (Tafra-Vlahović, 2011, 84).

Ukoliko je rizik kritičan u vezi nekog problema, potrebno je organizirati menadžment i donijeti pisani plan zaštite sredstava ustanove i za to treba ovlastiti najviši menadžment, tj. upravu i prema potrebi treba educirati zaposlenike (Tafra-Vlahović, 2011). Ukoliko je rizik u vezi nekog problema velik, uključuje se najviši menadžment, radi se plan mjera i ovlašćuje se jedan menadžer koji će nadgledati i prema potrebi organizirati edukaciju zaposlenika (Tafra-Vlahović, 2011).

I kod umjerenog rizika u vezi nekog problema angažiraju se menadžeri koji su ovlaštteni za krizna postupanja i organizaciju edukacije zaposlenika (Tafra-Vlahović, 2011). Nizak rizik u vezi nekog problema zahtijeva preispitivanje postojećih planova zaštite ljudi i dobara,

osigurati planove za nepredviđene situacije kako bi se reagiralo na ispravan način (Tafra-Vlahović, 2011).

„U slučaju zanemarivog rizika u vezi nekog problema ipak treba provjeriti i revidirati postojeće planove zaštite sredstava kompanije te ukloniti nedostatke ili anomalije“ (Tafra-Vlahović, 2011, 85).

Nesigurnost je dio suvremenoga života organizacije čije je „poslovanje i djelovanje uvijek obilježeno većom ili manjom dozom neizvjesnosti“ (Tafra-Vlahović, 2011, 89). Menadžment i zaposlenici moraju prvi saznati jer će, kad kriza postane javna, odgovarati velikom broju ljudi (Tafra-Vlahović, 2011).

Prema Tafra-Vlahović (2011) planiranje za krizu uključuje procjenu u nekoliko faza:

1. Prvi stupanj – interni problem rješava zaduženi menadžment
2. Drugi stupanj – interni se problem rješava interno; menadžeri i zaposlenici drugih sektora
3. Treći stupanj – situacija je pod kontrolom, ali traži vanjsku intervenciju (odvjetnici, konzultanti i sl.)
4. Četvrti stupanj – situacija će uskoro postati javna, a to će utjecati na poslovanje; direktori i velik broj zaposlenika samo će se time baviti dulje vrijeme.

3.4. Krizno komuniciranje tijekom pandemije

Mnoge su definicije kriznog komuniciranja i široka su područja i situacije u kojima se ono koristi. Prema Coombs i Holladay (2010, 20) „krizno komuniciranje se može definirati kao prikupljanje, obrada i širenje informacija potrebnih da bi se prevladala kriza“. Krizno komuniciranje zapravo služi organizaciji, suočenoj s krizom, da prevlada istu sa što manje posljedica po njenu reputaciju i rad.

Kako navode Tomić i Sapunar (2006, 309) „kriza može nastupiti u raznim oblicima, pa se stoga krizama posvećuje sve veća pozornost. Kada izbije bilo koja kriza najvažnije je suočiti se s posljedicama i uspostaviti kriznu komunikaciju“.

Prema Bulajić (2010, 87) „snaga i potencijal kriznog komuniciranja su u tome što neočekivanu situaciju mogu pretvoriti u predvidljivu, u kojoj će sudionici krize imati svoje definirane uloge i djelovati sukladno. Krizno komuniciranje može biti glavnim alatom za svladavanje krizne situacije u državnom i u privatnom poslovanju, kao i u neprofitnim organizacijama“.

Suočena s pandemijom, i sama Knjižnica se našla u krizi obzirom da je prvo zatvorena, a kasnije je morala nastaviti s radom u otežanim uvjetima koji su se manifestirali obvezatnim pridržavanjem cijelog niza mjera Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske te smanjenim obimom posjeta od strane korisnika. Uz te poteškoće bilo je potrebno i pravovremeno komunicirati česte promjene u uvjetima korištenja Knjižnice korisnicima, kako bi nastavila obavljati svoje temeljne funkcije.

Osiguravanjem česte i pravovremene komunikacije s korisnicima, te čak i otvaranjem digitalnih kanala za dvosmjernu komunikaciju s korisnicima, nastojalo se što je moguće više izaći više u susret zajednici u kojoj Knjižnica djeluje, a opet radeći zajedno sa svima na suzbijanju pandemije. Velika opasnost u vremenima ovakve krize za Knjižnicu bi bio izostanak komunikacije koji bi mogao dovesti do znatnog gubitka korisnika, a time i slabljenja uloge Knjižnice u zajednici.

Konkretan primjer učinkovitog kriznog komuniciranja u pandemiji je bila odluka Knjižnice objavljena na mrežnim stranicama da dozvoli korisnicima rezervacije građe putem e-maila ili telefona te mogućnost da ih tako rezervirana građa čeka na ulazu Knjižnice, bez da moraju ulaziti unutra, čime se znatno smanjivala mogućnost širenja zaraze što je bilo u interesu kako korisnicima tako i osoblju Knjižnice. Također, Knjižnica se poslužila, od korisnika često korištenih, društvenih mreža Facebook i Instagram putem kojih je objavljivala ažurne informacije u vezi posudbe i povrata knjiga, radnog vremena i zakasnine. Primjerice na

Facebooku je objavljena informacija da je moguće iznimno posuditi 10 knjiga ne bi li na taj način smanjili fizičko kretanje korisnika unutar prostora Knjižnice.



Slika 1. Obavijest vezana uz Covid-19 na lokaciji Gradska knjižnica Pula

16. studenog 2021. objavljena je obavijest da je u prostore Knjižnice moguće ući uz predložene valjane EU Covid potvrde ili drugoga odgovarajućeg dokaza o cijepljenju, preboljenju, testiranju uz identifikacijski dokument.



Slika 2. Važna obavijest o novim epidemiološkim mjerama od 16. 11. 2021.

Najvažnije, korisnicima je komunicirana uvjerljiva stabilnost situacije, jasan znak da je Knjižnica i dalje tu za njih, unatoč nepredvidljivim okolnostima.

4. Pandemija COVID-19

SARS-CoV-2, koji pripada grupi već poznatih koronavirusa, pojavio se krajem 2019. godine i munjevito se proširio po cijelom svijetu. Virus izaziva bolest nazvanu COVID-19 koja, iako se u početku činila isključivo respiratornom, danas smatra multisistemskom jer napada više organa i sustava u ljudskom tijelu na prilično nepredvidljiv način. Iznimno visoka prenosivost virusa i globalizirano društvo u kojem je protok ljudi i roba brz i sveopći, kao nikad u povijesti, brzo su doveli cijeli svijet u krizu dosad nikad viđenu (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2021).

Mikac (2020b) smatra da je prije izbijanja pandemije pažnja bila usmjerena na opasnost od terorizma, na odmjeravanje moći velikih sila, što bi moglo uzrokovati velike globalne smetnje i dovesti do ozbiljnih posljedica, međutim na globalnu krizu uzrokovanu pandemijom malo tko misli.

Kako je virus zarazan i lako se širi među ljudimakapljičnim putem pri kihanju i kašljanju, postojala je mogućnost da se, ukoliko se korisnici ne pridržavaju epidemioloških

mjera, u zatvorenome prostoru lako proširi zaraza. Zaraza se može izbjeći redovitim pranjem i dezinfekcijom ruku, nošenjem maski i održavanjem socijalne distance od 2 metra (HZJZ, 2021). Na početku pandemije probleme su dodatno izazivali nedostatak znanja o samom virusu, kontradiktorna mišljenja, predviđanja, radnje i sposobnosti međunarodne zajednice da odgovori na takav izazov (Mikac, 2020b).

Razvoj krize ubrzo je poprimio globalni karakter, ali globalni odgovor je izostao, a države su bile prisiljene samostalno rješavati krizu (Mikac, 2020b). Nepoznavanje bolesti izazvalo je kontradikcije, kontroverze i paradokse u cijelom svijetu (Mikac, 2020b). Nejedinstvenost u pristupu problemu izazvao je dodatne sumnje u pristupu, mjerama i zaštiti koja uključuje maske, dezinficijens i cjepivo (Mikac, 2020b).

Prepoznajući rizike pandemije Hrvatska je uspostavila institucije i pružala nužne odgovore, brze reakcije koje značajno ovise o brzini i načinu širenja virusa, vrsti virusa, dobi godine i dodatnim čimbenicima (Mikac, 2020b). Stoga, krajem siječnja 2020. pokrenut je Krizni stožer Ministarstva zdravstva, a sredinom veljače 2020. Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske, dok je 25. veljače 2020. zabilježen prvi slučaj oboljele osobe u Hrvatskoj (Mikac, 2020a). Stožeri su pokrenuti na vrijeme što je omogućilo kvalitetno pripremanje za ono što će uslijediti (Mikac, 2020a).

Na temelju obavijesti koje je Hrvatski zavod za javno zdravstvo i prije samoga izbijanja krize objavljivao na svojoj Web stranici i na temelju uputa građanima Hrvatska je u ovom dijelu uspješno odradila fazu prevencije ove krize (Mikac, 2020a).

Prema Mikac (2020a) tri su razine reakcije na krizu:

1. „Strateška – postupanje i usmjeravanje s razine Stožera funkcionira učinkovito, a struka i politika kroz ovaj Stožer djeluju organizirano, planski, komuniciraju s različitim vrstama javnosti i daju potrebne upute.
2. Taktička – prisutna je nekoordiniranost, nedovoljno kvalitetna komunikacija i postupanje što se sve s vremenom ispravlja i ujednačuje.
3. Operativna - za sada sustav uspješno funkcionira i građani predstavljaju najveći izazov jer se ne pridržavaju uputa Stožera i zdravstvene struke“.

Ova je kriza pokazala da sektori nemaju krizne planove i da njihovi lideri nisu adekvatno obučeni za upravljanje krizama, a to je razlog zašto imaju poteškoća u vrijeme krize (Mikac, 2020b).

Prema riječima Mikac (2020b) veliki dio izazova dobrog upravljanja krizama na svim razinama, krenuvši od predsjednika države pa sve do građana, nalazi se u tome da Hrvatska nema adekvatno razvijen zakonodavni okvir i sustav upravljanja krizama. Postojeća rješenja nisu pravilno primijenjena u praksi i praksa nije dovoljno usklađena s postojećim zakonodavnim okvirom (Mikac, 2020b).

5. Krizno upravljanje u vrijeme pandemije koronavirusa na primjeru Gradske knjižnice i čitaonice Pula

„Usljed COVID-19 pandemije, sredinom ožujka 2020. godine Knjižnica je, prvi put od osnutka 1957. godine, bila primorana zatvoriti svoja vrata na nešto više od mjesec dana“ (Načinović, 2021). Grad Pula prihvatio je prijedlog Stožera civilne zaštite Istarske županije o potrebi provođenja strožih mjera radi suzbijanja širenja zaraze virusom SARS-CoV-2“ (Obavijest o zatvaranju, 2020).

S obzirom na novonastalu situaciju privremeno su bile zatvorene Središnja knjižnica, Knjižnica Veruda, Dječja knjižnica, Knjižnica Vodnjan, Knjižnica Žminj i Čitaonica kluba umirovljenika Pula („Obavijest o zatvaranju“, 2020). Najviše su bili pogođeni sugrađani treće i četvrte životne dobi, Čitaonica umirovljenika Pula, u skladu s propisanim epidemiološkim mjerama bila je od 10. ožujka 2020. zatvorena je za rad s korisnicama ne bi li na taj način zaštitili one najranjivije skupine (Načinović, 2021).

5.1. Organizacija poslova s djelatnicima Gradske knjižnice i čitaonice Pula

Novonastala situacija izazvala je promjene u svakodnevnom radu Knjižnice. Bilo je potrebno organizirati poslovanje Knjižnice. Knjižnica je donijela Smjernice za rad s građom i

korisnicima koje su se temeljile na Smjernicama za rad s građom i korisnicima NSK i ostalim službenim propisanim mjerama za suzbijanje bolesti Covid-19 (Stožeri, HZJZ).

Prema Smjernicama za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula (2020) bilo je određeno:

- „Knjižničari moraju imati zaštitne rukavice i zaštitnu masku. Maska mora prekriti nos i usta, a na pultu ugraditi zaštitnu pregradu koja će fizički odvojiti djelatnika od korisnika
- Pridržavanje svih epidemioloških i higijenskih mjera fizičkog distanciranja koji je propisao Hrvatski zavod za javno zdravstvo
- Rad djelatnika organiziran je dvosmjenski/dvokratno tako da je između prve i druge smjene bio sat vremena razmaka, koji će se iskoristiti za čišćenje i dezinfekciju površina tijekom rutinskog čišćenja. Rad u uredima također je bio organiziran u skladu s navedenim mjerama uz pridržavanje higijenskih uputa i držanja razmaka ograničenog broja djelatnika kako bi se smanjio fizički kontakt i održao propisani razmak od 2 metra između knjižničara. Površine u uredima dezinficirale su se prebrisavanjem dezinficijensom na bazi alkohola
- Prema naputcima HZJZ knjižničar mora obavezno dezinficirati ruke i površinu (pult) na kojem se provodi izdavanje građe
- Broj djelatnika bio je ograničen u prostoru knjižnice, održavanjem samo nužnih fizičkih sastanaka uz navedene propisane mjere te nastavak sastanaka na daljinu korištenjem uvedenih digitalnih alata i sudjelovanjem djelatnika iz ureda
- Dnevno se mjerila tjelesna temperatura. Ako je tjelesna temperatura bila viša od 37,2 °C, ako se osoba osjećala bolesno ili imala bilo koje znakove bolesti (odnosi se na sve simptome i znakove bolesti, ne samo na bolesti dišnih puteva), trebala se javiti nadređenom i ne dolaziti na posao dok se telefonski ne javi liječniku obiteljske medicine ili hitnoj medicinskoj službi
- Otvorena pitanja i pojedinačni upiti djelatnika koji se pojavljuju u hodu, a nisu obuhvaćeni ovim smjernicama, bila su upućena matičnoj službi i koordinatorici smjena“.

5.2. Organizacija poslova s korisnicima tijekom razdoblja kada je Knjižnica bila zatvorena i nakon ponovnog otvaranja Knjižnice

Radi se o vrlo zaraznom virusu i u skladu s time trebalo je donijeti mjere koje bi zadovoljavale potrebe zajednice, a da se pri tome ne ugroze životi drugih. Knjižnica je morala dobro isplanirati efikasne korake za njezino poslovanje u novim uvjetima. Na prvom mjestu to su korisnici o kojima je bilo potrebno posebno voditi računa i način na koji će moći vratiti knjižničnu građu ili produžiti rok posudbe. Sve potrebne informacije korisnici su mogli dobiti putem telefona i e-maila, u vremenu od 7:30 do 15 sati (Obavijest o zatvaranju, 2020).

Kako korisnici ne bi bili oštećeni zbog posuđene građe za koju je istekao rok posudbe nakon 10. ožujka 2020. godine zakasnina se nije računala (Obavijest o zatvaranju, 2020). Također, korisnicima je ponuđena usluga knjigomata ne bi li na taj način bili u mogućnosti vratiti knjige na vrijeme. Kako bi se ublažila cijela situacija, rok posudbe knjižnične građe koju je trebalo vratiti nakon 10. ožujka 2020. produžen je do 31. svibnja 2020. (Obavijest o produžetku roka posudbe knjižnične građe, 2020).

„Kako Knjižnica nije bila u mogućnosti omogućiti posudbu knjižnične građe, svim članovima ponuđena je mogućnost korištenja usluge e-knjiga i audioknjiga te čitanje novina i časopisa *online* kroz dvije knjižnične usluge, a to su iBiblos i Talijanska digitalna knjižnica u Istri – Biblioteca digitale in Istria. Iznimno, Knjižnica je omogućila posudbu e-knjiga svim zainteresiranim građanima, uključujući i one koji još nisu uplatili članarinu ili obnovili članstvo u Knjižnici“ (Posudi e-knjigu, 2020).

„Gradska knjižnica i čitaonica Pula je krajem 2018. godine eksperimentalno aktivirala novu knjižničnu uslugu posudbe elektroničkih knjiga i u suradnji sa svim narodnim knjižnicama s područja Istarske županije 2019. godine, pokrenula iBiblos, digitalnu platformu za posudbu e-knjiga na hrvatskom jeziku“ (Načinović, 2021). „Čitanje je moguće na mobitelu, tabletu, računalu, i-Padu te i-Phoneu“ (GKČ Pula). „Platforma omogućava čitanje novih i popularnih naslova raznih žanrova beletristike i publicistike na elektroničkim uređajima“ (Načinović, 2021). „Platforma iBiblos nastala je u suradnji sa slovenskom izdavačkom kućom Beletrina i

prva je takva platforma za posudbu e-knjiga u Hrvatskoj“ (Načinović, 2021). „Za aktivaciju pristupa iBiblosu potrebna je registracija na portalu www.ibiblos.com“ (Posudi e-knjigu, 2020).

„Gradska knjižnica i čitaonica Pula dio je projekta Talijanska digitalna knjižnica u Istri–Biblioteca digitale in Istria koji je pokrenut u suradnji s koparskom Središnjom knjižnicom Srečka Vilhara te nudi mogućnost posudbe e-knjiga putem talijanske platforme MLOL“ (Načinović, 2021). E-knjige se mogu besplatno skinuti na tablet, pametni telefon ili osobno računalo (Posudba e-knjiga, bez dat.).

Zbog novonastale situacije povećao se „interes za posudbom elektroničkih knjiga, što je vidljivo u povećanju broja korisnika platformi za posudbu e-knjiga iBiblos i *Biblioteca digitale in Istria* te broju posuđenih e-knjiga“ (Načinović, 2021). „Tijekom posebnih epidemioloških mjera uzrokovanih COVID-19 epidemijom platforme za posudbu e-knjiga pokazale su se izuzetno korisnima u trenucima u kojima je ograničena mogućnost kretanja sukladno mjerama Stožera“ (Načinović, 2021).

„Prva ustanova u kulturi koja je u travnju 2020. bila otvorena za rad s korisnicima bila je Središnja knjižnica, uz poštovanje svih propisanih epidemioloških mjera te smjernica za rad s korisnicima i građom“ (Načinović, 2021).

„S obzirom da je 27. travnja 2020. predviđen početak rada knjižnica s korisnicima, na temelju odluke Vlade Republike Hrvatske (23. travnja 2020.) o mjerama za pokretanje gospodarskih i drugih djelatnosti i aktivnosti u uvjetima proglašene epidemije bolesti COVID-19 kojim se omogućuje i rad knjižnica, Gradska knjižnica i čitaonica Pula pripremila je smjernice za rad s građom i korisnicima. U izradi smjernica korištene su preporuke Hrvatskoga zavoda za javno zdravstvo (Preporuke za rad u knjižnicama i antikvarijatima tijekom epidemije koronavirusa Sars-CoV-2), Nacionalnog kriznog stožera i Stožera civilne zaštite Istarske županije, Naputak o radu hrvatskih knjižnica – s posebnim osvrtom na rad narodnih i školskih knjižnica za vrijeme pandemije bolesti COVID-19 Hrvatskoga knjižničnoga vijeća i Smjernice za rad s građom i korisnicima Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu od 27.

travnja 2020. godine“(Smjernice za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula, 2020).

„Knjižnica Veruda, Dječja knjižnica i Čitaonica kluba umirovljenika Pula do daljnjeg su bile zatvorene za rad s korisnicima, a knjige posuđene u Knjižnici Veruda i Dječjoj knjižnici korisnici su mogli vratiti u Središnju knjižnicu“ (Od ponedjeljka otvorena Središnja knjižnica, 2020).

„U Knjižnici Vodnjan i Knjižnici Žminjknjižnična se građa mogla posuditi ili vratiti isključivo uznaprijed dogovoreni termin o preuzimanju građe, a termin se dogovarao putem telefonom ili e-maila“(Od ponedjeljka otvorena Središnja knjižnica, 2020).

„Knjižnica je pružala najosnovnije knjižnične usluge prema prilagođenom radnom vremenu“ (Od ponedjeljka otvorena Središnja knjižnica, 2020). „Prilagođeno radno vrijeme Središnje knjižnice od ponedjeljka do petka bilo je dvokratno, od 9 do 12 sati i od 13 do 17 sati, a subotom od 9 do 13 sati“ (Od ponedjeljka otvorena Središnja knjižnica, 2020). „U pauzi od 12 do 13 sati provodilo se čišćenje i dezinfekcija površina tijekom rutinskog čišćenja“ (Od ponedjeljka otvorena Središnja knjižnica, 2020).

Na temelju Smjernica za rad s građom i korisnicima (2020) bile su poduzete sljedeće mjere:

- „Upute o mjerama socijalnog distanciranja postavljene su na sve ulaze i na sva vidljiva mjesta kao i oznake o nužnoj udaljenosti
- Kako bi se osiguralo držanje potrebnog razmaka i izbjeglo dolaženje u rizičan kontakt, određeno je da u prostoru Knjižnice istodobno može boraviti najviše 5 (pet) korisnika
- Nakon što u prostor knjižnice uđe maksimalno dozvoljen broj korisnika, ulaz novog korisnika bio je moguć tek kad je jedan korisnik napustio prostor
- Odjele koje korisnici u Središnjoj knjižnici mogu koristiti jesu Posudbeni odjel, Odjel beletristike, Općeznanstveni odjel (osim prostora gdje je smještena referentna zbirka i zavičajna zbirka s čitaonicama) te Dječji odjel, ali samo za pristup građi na policama

- Čitaonice, Odjel multimedije, prostor za studijski rad, igraonica, računala, korisnička mjesta za sjedenje i rad, računala za pretraživanje nisu bili dostupni korisnicima
- Kako bi se minimalizirao fizički kontakt, preporuča se zadržavanje na odjelima najviše do 5 minuta uz poštivanje propisanog razmaka od 2 metra između djelatnika Knjižnice i drugih korisnika trenutno prisutnih u prostoru Knjižnice
- Kako bi se osigurala protočnost korisnika osiguran je odvojeni ulaz od izlaza/odlaska iz prostora Knjižnice (lijeva strana – izlaz, desna strana – ulaz)
- Na ulazu u Knjižnicu i u ostalim dijelovima korisničkih prostora postavljeni su spremnici sa sredstvom za dezinfekciju kako bi korisnici obavezno dezinficirali ruke pri ulasku u Knjižnicu
- Uz redovito čišćenje prostora Knjižnice i okolnog prostora provodila se učestalija dezinfekcija kvaka, telefona i računalne opreme (tipkovnica, miš), liftova, rukohvata i sl.
- Upute i preporuke za pridržavanje općih pravila o higijeni i preporučenom razmaku između osoba istaknute su bilena svim vidljivim mjestima
- Pri dolasku u Knjižnicu potrebno je bilo nositi zaštitne maske radi osobne zaštite korisnika, kao i zaštite djelatnika te ostalih osoba u prostoru Knjižnice
- Korištenje dizala dozvoljeno je samo korisnicima s invaliditetom
- Bez obzira što se učionice za rad nisu smjele koristiti, u skladu s prethodno navedenim mjerama, provedene su pripreme za početaka rada čitaonica tako što je osiguran razmak između mjesta za rad u čitaonicama i ostalim korisničkim prostorima fizičkim uklanjanjem stolaca i postavljanjem oznaka Mjesto za rad ne bi li na taj način osigurali socijalnu distancu“.

Prema Vodiču za korisnike o mjerama za suzbijanje širenja zaraze koronavirusom u Središnjoj knjižnici (2020) posudba i vraćanje knjiga bili su organizirani:

- „Posuđenu građu korisnici su odlagali na posebno označeno mjesto (stolovi u čitaonici/periodike) na kojima je označen datum prihvata građe, a sve se odvijalo uz stalni nadzor djelatnika Knjižnice
- Korisnik je mogao zatražiti informacijski upit isključivo na odjelu beletristike, na Dječjem odjelu i Općeznanstvenom odjelu ili samostalno, u što kraćem roku, odabrati građu za posudbu. Nakon odabira, građa se zadužuje na posudbenom pultu
- Za vrijeme trajanja izvanrednih mjera rok posudbe bio je na 42 dana i istovremeno se moglo posuditi do 10 jedinica građe

- Korisnicima je savjetovano da unaprijed pripreme naslove građe koju žele posuditi i u što kraćem roku da odaberu građu koju žele posuditi (dostupne knjige mogu se provjeriti puteme-kataloga)
- Prema preporukama HZJZ-a, prije posudbe nije bilo dozvoljeno prelistavanje knjiga
- Da bi se ubrzao postupak posudbe i smanjilo zadržavanje unutar prostora Knjižnice, korisnici su mogli unaprijed zatražiti građu koju žele posuditi, e-poštom ili telefonski
- Naručena građa zaduživala se na Dječjem odjelu, nakon toga građa se spremala u za to predviđene mjesto uz ime i prezime korisnika te članski broj. Nakon zaduživanja, građa se ostavljala na Posudbenom odjelu. Preuzimanje građe bilo je moguće samo uz predočenje članske iskaznice ili osobnog identifikacijskog dokumenta
- U vrijeme kada je knjižnica zatvorena korisnici su mogli knjige vratiti putem knjigomata pokraj ulaza u Knjižnicu
- Građa koja se nalazila u privremenoj karanteni nije se mogla posuditi
- Zahtjevi za tematska pretraživanja i druge referalne informacije za studijski rad mogli su se zatražiti putem e-pošte opceznanstveni@gkc-pula.hr, a za zahtjevnije teme članovi su ispunjavali obrazac za tematsko pretraživanje“.

Prema Smjernicama za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula (2020) mjere za građu odvojenu u karanteni bile su:

- „Vraćena građa koju je korisnik odložio na za to predviđeno mjesto, odvozila se u prethodno pripremljen prostor zbog dezinfekcije i karantene. Sva vraćena građa u jednome danu odvozila se u dvoranu na kraju svake smjene i pri tome je trebalo pripaziti da građa bude označena s datumom kada je vraćena i iz kojeg ogranka
- Nakon povrata građa je bila ostavljena u karanteni 72 sata, a nakon toga građa se razdužila i bila je vraćena na police ili u spremište i mogla je spremna za posudbu“.

5.3. Mjere za prihvrat ostalih pošiljki

Bilo je potrebno donijeti mjere i za ostale dijelove poslovanja Knjižnice koje su navedene u Smjernicama za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula (2020), a to su:

- „Prihvat obveznog primjerka, otkupljene građe, novonabavljene građe obavljali su se na isti način kao prihvat vraćene građe od korisnika, tj. građa se odlagala na za to pripremljeno mjesto (stol u čitaonici)
- U slučaju kada je građa dolazila zapakirana, građa se raspakirala, a pakirni materijal (papir, ljepenka, folija) odlagali su se u spremnike za odvojeno prikupljanje otpada
- U karanteni su se na navedeni način ostavljale i sve ostale pošiljke (službena pošta, nabavljena roba) koje se dostavljaju u Knjižnicu (stol ispred ureda ravnateljice)“.

5.4. Ostale zaštitne mjere

Donesene su i mjere u vezi:

- „Odlaganja zaštitne opreme (rukavice, maske) djelatnika i korisnika u za to predviđenu kantu
- Rad djelatnika bio je organiziran u skladu s navedenim mjerama, osigurano je pridržavanje najviših higijenskih standarda i držanja razmaka djelatnika kako bi se smanjio fizički kontakt i održao propisani razmak od 2 metra između knjižničara
- Uz redovito čišćenje prostora Knjižnice i okolnog prostora učestalije su se dezinficirali kvake, telefoni i računalna oprema (tipkovnica, miš), lifta, rukohvati, garderobe, sanitarije i sl.
- Broj djelatnika bio je ograničen u prostoru knjižnice, održavani su samo nužni fizički sastanci uz navedene propisane mjere te nastavak sastanaka na daljinu korištenjem uvedenih digitalnih alata i sudjelovanjem djelatnika iz ureda
- Za vrijeme trajanja izvanrednih mjera, ured ravnateljice, služba računovodstva, ured tajnice i matična služba nisu primali stranke te se svi upiti suradnika i građana mogli su se uputiti putem telefona i elektroničke pošte koji su dostupni na mrežnim stranicama Knjižnice
- Sve informacije o radu Knjižnice u novim uvjetima bile su objavljene na mrežnim stranicama Gradske knjižnice i čitaonice Pula i društvenim mrežama Knjižnice te redovito nadopunjavale u slučaju promjena“ (Smjernice za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula, 2020).

„Prvog dana rada (27. travnja 2020.) u Središnjoj knjižnici zabilježen je velik interes članova: uz skraćeno radno vrijeme zbog epidemioloških mjera, čak 807 članova posudilo je 1.207 knjiga, ali i 335 telefonskih upita korisnika kojima su bile pripremljene 132 knjige za posudbu“. (Načinović, 2021). Ovo su važni pokazatelji koliko su knjižnice i knjižnične usluge u zajednici važne (Načinović, 2021).

Kako se situacija s pandemijom mijenjala mijenjale su se i mjere, tj. neke su se mjere uklonile, a neke dodale. „1. lipnja 2020. Gradska knjižnica i čitaonica Pula počela je s redovnim radnim vremenom“. „Redovno radno vrijeme Središnje knjižnice od ponedjeljka do petka je od 7.30 do 19.30 sati i subotom od 7.30 do 13 sati. Knjižnica Veruda, Knjižnica Vodnjan i Knjižnica Žminj radile su prema uobičajenom radnom vremenu“ (Revidirane Smjernice za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula (Korištenje knjižničnih usluga, 2020).

Ostali ogranci, Dječja knjižnica i Čitaonica kluba umirovljenika Pula, i dalje su bili za korisnike zatvoreni zbog nemogućnosti osiguravanja svih propisanih i preporučenih mjera mjerodavnih institucija (Revidirane Smjernice za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula (Korištenje knjižničnih usluga, 2020). Ogranci Knjižnica Vodnjan i Knjižnica Žminj, od ponedjeljka 1. lipnja 2020. radile su puno radno vrijeme.

U Središnjoj knjižnici i dalje su se pružale osnovne knjižnične usluge primjenjivale epidemiološke mjere u skladu s preporukama Zavoda za javno zdravstvo i Revidiranim smjernicama za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula. „Revidirane Smjernice temelje se na Smjernicama za pripremu i rad čitaonica u knjižnicama u uvjetima COVID-19 od 20. svibnja 2020. te ostalim preporukama Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo“ (Revidirane Smjernice za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula, 2020). Od 1. lipnja 2020. u radu Knjižnice primjenjivale su se revidirane smjernice za rad s korisnicima i građom koje su sadržavale dodatne mjere, a to su:

- „U prostoru Knjižnice moglo je istodobno boraviti 15 (petnaestak) korisnika kako bi se osiguralo držanje potrebnog razmaka te izbjeglo dolaženje u rizičan kontakt

- U Središnjoj knjižnici korisnici su mogli koristiti Posudbeni odjel, Odjel beletristike, Općeznanstveni odjel, Dječji odjel (osim prostora igraonice) te prostor čitaonica prema posebnim mjerama korištenja
- Korisnicima je preporučeno da se ne zadržavaju po odjelima te su dužni poštivati propisani razmak između djelatnika i drugih korisnika
- Igraonica na Dječjem odjelu i dalje nije bila dostupna
- Korisnička mjesta za studijski rad i rad na računalima bili su ograničenog opsega
- Prostor Središnje knjižnice čistio se i dezinficirao dva puta dnevno (jutarnja i poslijepodnevna smjena) uz višekratno prozračivanje prostora tijekom dana
- Rad korisnika u čitaonici bio je moguć samo u Središnjoj knjižnici
- Povećan je i broj posuđenih jedinica pa se istovremeno moglo posuditi do 10 jedinica knjižnične građe na rok od 21 dan
- Korisnicima je preporučeno da unaprijed zatraže građu koju žele posuditi putem telefona ili putem elektroničke pošte
- Informacijske usluge koje su zahtijevale duža pretraživanja, osigurale su se na temelju unaprijed ispunjenih obrazaca za tematska pretraživanja te dostavljali korisnicima putem elektroničke pošte kao što su to popisi literature, skeniranje određenih dijelova građe u skladu s autorskim pravima i dr.
- Naručena građa zaduživala se i preuzimala na Dječjem odjelu uz predočenje članske iskaznice ili osobnog identifikacijskog dokumenta“ (RevidiraneSmjernice za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici, 2020).

„Od 1. lipnja 2020. mogle su se koristiti čitaonice na Općeznanstvenom odjelu i Odjelu za mladež za studijski rad za koje su postavljene smjernice za rad korisnika u studijskoj čitaonici, a obuhvaćale su mjere:

- Radno vrijeme čitaonice bilo je radnim danom od 9 do 13 sati i od 14 do 18 sati te subotom od 9 do 13 sati
- U prostoru čitaonice istovremeno je mogao boraviti ograničen broj korisnika, a svako korisničko mjesto za rad bilo je posebno označeno
- Prostor čitaonice, sve površine i opremu, svakodnevno se prozračivalo, čistilo i dezinficiralo prije otvaranja čitaonice

- Prije ulaska u prostor čitaonice odnosno korištenja korisničkih mjesta za studijski rad korisnici su obavezno dezinficirali ruke
- Korisnicima je preporučeno da unaprijed rezerviraju mjesto i građu potrebnu za rad u čitaonici putem elektroničke pošte, telefona ili dostavom popisa. Kod rezervacije bilo je potrebno navesti točne kontakt podatke korisnika. Knjižnica je korisniku dostavila potvrdu o rezervaciji mjesta i građe za rad u čitaonici putem elektroničke pošte ili ga je obavijestila telefonom
- Bile su pripremljene i tablice za upisivanje osobnih podataka, vrijeme ulaska korisnika u čitaonicu, kontakt podatke i vrijeme napuštanja čitaonice. Korisnike se na vrijeme upozoravalo iz kog su razloga potrebni točni podaci za kontakt (identifikacija i kontaktiranje kontakte oboljelog te provesti mjere sprečavanja daljnjeg širenja infekcije)
- Korisnicima je preporučeno da naručenu građu dobiju na za to predviđeno mjesto za rad u čitaonici
- Prilikom boravka u čitaonici korisnik je koristio zaštitna sredstva i dezinficirao ruke. Prije dolaska u knjižnicu korisnik bio je dužan osigurati zaštitnu masku, a kao dodatna zaštita predloženo je korištenje zaštitnih rukavica. Korisnik je dužan zaštitnu masku nositi tijekom čitavog boravka u čitaonici tako da zaštitna maska u potpunosti prekriva nos i usta, a ruke dezinficirati i pridržavati se općih uputa za higijenu ruku i pravilno postupanje prilikom kašljanja i kihanja
- S potvrdom o rezervaciji mjesta i građe za rad u čitaonici korisnik se javlja na Općeznanstvenom odjelu, ako je prethodno traženo od korisnika da rezerviraju mjesto elektroničkom poštom ili telefonom. Prilikom dolaska korisnika u čitaonicu bez rezervacije, bilo je potrebno pridržavati se općih smjernica o istovremenom broju korisnika u prostoru
- Knjižnična građa koju je korisnik koristio više dana u prostoru čitaonice odlagala se na istom radnom mjestu/stolu označenom korisnikovim podacima
- Nakon korištenja građe u čitaonici, korisnik je odlagao građu na prethodno pripremljen stol. Građa se odvajala u karanteni 72 sata. U karanteni se nalazio popis građe s podacima o prispjeću (datum i vrijeme). Nakon što je isteklo 72 sata karantene, građa se vraćala na police ili u spremište. Dezinfekcija građe koja je bila u karanteni nije bila potrebna
- Časopisi i novine do daljnjeg se ne mogu čitati

- Nakon zatvaranja čitaonice prostor se prozračio, očistio i dezinficirao, sve površine i opremu, prebrisavanjem odgovarajućim dezinficijensom“ (Revidirane Smjernice za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula, 2020).

Mjere koje su bile predviđene u Knjižnici Veruda, Knjižnici Vodnjan i Knjižnici Žminj bile su:

- „U prostoru Knjižnice bio je osiguran razmak istovremeno je moglo boraviti najviše 5 (pet) korisnika
- Čitaonica i korisnička mjesta za studijski rad i rad na računalima bili su zatvoreni do daljnjeg
- Zbog ograničenog prostora korisnici se nisu smjeli zadržavati u prostoru knjižnice duže od 15 minuta uz poštivanje propisanog razmaka između djelatnika i drugih korisnika
- Prilikom vraćanja građe, korisnik je ostavljao građu na označeno mjesto (stol) na kojima je označen datum kada je građa vraćena. Vraćena građa ostala je u karanteni 72 sata nakon kojih je ponovo bila dostupna za posudbu
- Korisnik koji želi posuditi građu, može zatražiti informacijski upit od djelatnika ili samostalno odabrati građu uz poštivanje svih preporučenih mjera. Informacije o građi koju korisnici žele posuditi mogli su naručiti putem telefona ili putem elektroničke pošte
- Građa se mogla preuzeti samo uz predočenje članske iskaznice ili osobnog identifikacijskog dokumenta“ (Revidirane Smjernice za rad s građom i korisnicima u Gradskoj knjižnici i čitaonici Pula, 2020).

„U razdoblju u kojem je zbog epidemioloških mjera Knjižnica bila zatvorena za korisnike, u velikoj mjeri povećao se interes za e-knjigu i platformu za posudbu e-knjiga iBiblos. Ne bi li Knjižnica omogućila pristup besplatnim e-knjigama pokrenuta je akcija koja je omogućila aktivaciju privremenog korisničkog računa i posudbu e-knjiga putem iBiblosa svim zainteresiranim građanima iz Istarske županije, uključujući i one koji još nisu uplatili članarinu ili obnovili članstvo. Zbog povećanog interesa za e-knjigom mogućnost privremenog članstva za iBiblos bilo je produženo do 31. kolovoza 2020.“ (Pristup platformi iBiblos omogućen svim zainteresiranim građanima do 31. kolovoza 2020., 2020).

„S obzirom da se situacija s bolesti COVID-19 pogoršala i došlo do ubrzanog širenja i povećanog rizika prijenosa, Stožer civilne zaštite RH donio je 12. studenoga 2021. Odluku u vezi zaštite pučanstva od zaraze i prijenosa te suzbijanja bolesti COVID-19“ (Odluka o uvođenju posebne sigurnosne mjere obveznog testiranja dužnosnika, državnih službenika i namještenika, službenika i namještenika u javnim službama, službenika i namještenika u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi te zaposlenika trgovačkih društava i ustanova, 2021).

Sukladno Odluci Stožera civilne zaštite RH ravnateljica Gradske knjižnice i čitaonice Pula donijela je Odluku u vezi obveznog testiranja na virus SARS-CoV-2. Odluka je još uvijek na snazi. S obzirom na važenje brzog antigenskog testa (48 sati) i raspored rada zaposlenici Knjižnice morali su se testirati tri puta tjedno ili dva puta tjedno, ovisno o njihovom tjednom rasporedu rada (Odluka o uvođenju posebnih sigurnosnih mjera obveznog testiranja virus SARS-CoV-2, 2021). „Odluka se odnosila i primjenjivala na sve zaposlene osobe i sve ostale osobe koje su na bilo koji način bile povezane s radom Poslodavca, a nije se odnosila i primjenjivala na osobe mlađe od 16 godina, na osobe koje prate osobu koja se ne može brinuti za sebe, za osobe za koje postoje kontraindikacije za cijepljenje bilo kojim cjepivom protiv COVID-19, a što se dokazuje liječničkom potvrdom“ (Odluka o uvođenju posebnih sigurnosnih mjera obveznog testiranja virus SARS-CoV-2, 2021). „Testiranje se nije odnosilo na osobe koje su ispunile uvjet cijepljenja i posjeduju EU digitalnu COVID potvrdu ili su preboljeli bolest COVID-19, osim ako imaju znakove respiratorne infekcije, druge simptome ili znakove zarazne bolesti COVI-19“ (Odluka o uvođenju posebnih sigurnosnih mjera obveznog testiranja virus SARS-CoV-2, 2021).

„Zaposlenici i osobe koje su na bilo koji način bile povezane s radom Knjižnicemorale su prilikom ulaska u službene prostorijeovlaštenoj osobipredočiti dokaz o testiranju na virus SARS-CoV-2 predocjenjem EU digitalne COVID potvrde ili predocjenjem drugog odgovarajućeg dokaza o cijepljenju, preboljenju ili potvrde o testiranju. Ta ista odluka odnosila se i na stranke koje su ulazile u službene prostore Knjižnice“ (Odluka o uvođenju posebnih sigurnosnih mjera obveznog testiranja virus SARS-CoV-2, 2021). „One osobe koje su odbile predočiti EU digitalnu COVID potvrdu, potvrdu o izvršenom testiranju ili drugi

odgovarajući dokaz, nisu mogle ući i boraviti u službenim prostorijama“ (Odluka o uvođenju posebnih sigurnosnih mjera obveznog testiranja virus SARS-CoV-2, 2021).

Zbog novih mjera, a i kako korisnici koji nemaju EU COVID potvrde ne bi bili zakinuti, Knjižnica je ponudila mogućnost rezerviranja knjižnične građe putem e-pošte ili putem telefona koju su mogli preuzeti na ulazu u Knjižnicu uz predočenje članske iskaznice (Covid-19, 2021). Građu za članove koji nemaju potvrdu mogli su posuditi i članovi obitelji koji posjeduju potrebne potvrde („Covid 19“, 2021). Uvedena mogućnost posudbe mogla se koristiti na svim lokacijama Gradske knjižnice i čitaonice Pula (Covid-19, 2021). „Korisnici koji žele samo vratiti građu bez ulaska u prostor Središnje knjižnice mogli su to učiniti ubacivanjem građe u kolica na ulazu“ (Covid-19, 2021). Zakasnina, članarina ili naknada za izgublenu ili oštećenu građu mogla se uplatiti i putem Internet bankarstva (Covid-19, 2021). Budući da je Odluka i dalje aktivna, sve dodatne mjere kojima se olakšava korisnicima dostupnost građe i dalje su na snazi.

5.5. Knjižnica u virtualnom i medijskom okruženju

Novonastala situacija natjerala je na promišljanje o novim načinima promoviranja uloge knjižnice, a to je dostupnost građe, odvijanja programa i omogućavanje suradnje. Kako se razvijala nova tehnologija knjižnica je svoje djelovanje proširila na virtualni prostor korištenjem službenih mrežnih web stranica i društvenih mreža koje su najrašireniji komunikacijski mediji (Kotromanović, Horvat, Čuljak, 2020).

Uključivanjem društvene mreže knjižnica je omogućila korisnicima stalan pristup informacijama (Kotromanović, Horvat, Čuljak, 2020). Društvene mreže knjižnici pružaju mogućnost za ostvarivanje kontakta i s potencijalnim korisnicima koji inače ne posjećuju mrežne stranice knjižnice ili ne dolaze u knjižnicu te za stvaranje interaktivnih usluga (Holcer, 2017).

„Knjižnica uređuje službenu mrežnu stranicu www.gkc-pula.hr, koja se redovito ažurira novim informacijama o programima“ (Načinović, 2021). Drugi mediji za promociju

Knjižnice bili su platforma *Zoom*, za koju Knjižnica ima plaćeni korisnički račun, *YouTube* kanal, *Instagram* i *Facebook* profili Knjižnice, koji se aktivno i redovno ažuriraju (Načinović, 2021). Knjižnica je svoja događanja najavljivala putem medija (dnevni tisak, internetske portale, radiopostaje, TV-postaje) kako bi na taj način promovirala usluge i programe (Načinović, 2021).

Osim održavanja vlastitih programa, Knjižnica je surađivala s brojnim ustanovama i udrugama kao partner u organizaciji provedbi *online* stručnih skupova, okruglih stolova i promocija.

5.6. Online programi tijekom 2020.

U novonastaloj situaciji Gradska knjižnica i čitaonica Pula okrenula se novom načinu komunikacije koristeći *Facebook*, *Instagram*, *YouTube* i *Zoom*. Knjižnica nije odustala od svojih programa i ponudila je raznovrsne zanimljive programe.

Svjetski dan poezije koji se obilježava 21. ožujka obilježen je programom *U slikaj pjesmu*, a program je bio dostupan na *Facebooku* i *Instagramu*.

U povodu Međunarodnog dana knjige i autorskih prava, koji se svake godine obilježava 23. travnja, istog dana mnoge knjižnice organiziraju manifestaciju *Noć knjige*, koju je Knjižnica 2020. godine obilježila čitajući za korisnike i zajedno s njima na mreži te videočitanjima pripremila razne programe (*Noć knjige: Videolettura*, 2020). *Noć knjige* bila je posvećena temi promjene te su organizirani razni programi:

Spoj na slijepo s e-knjigom na Facebooku i Instagramu

Knjižničari su odabrali knjige i “digitalno” ih omotali, na omotima su bili citati koji su služili da privuku čitatelja.

Videolettture

Izdavači *Edizioni Theoria* i *Gallucci* omogućili su čitanje *online* knjige iz njihovih kataloga (Noć knjige: *Videolettture*, 2020). Čitanje se odvijalo na *YouTube* kanalu Knjižnica Pula na talijanskom jeziku: „*20 bambine straordinarie che hanno cambiato il mondo*“ „*Luna adora la biblioteca*“ (Noć knjige: *Videolettture*, 2020).

Klikni da ti nešto ispričam

Organizirana je matineja videočitanje o ljudima koji su na svijet gledali drugačijim očima i promijenili našu svakodnevicu, a priče su se mogle pogledati na *YouTube* kanalu Knjižnica Pula (Noć knjige: *Klikni da ti nešto ispričam*, 2020).

Noć knjige s *Piccolim terremotima*

Virtualnoj matineji priključila se i udruga *Piccoli terremoti* s Ester Richter-Kontošić koja je održala virtualnu radionicu učenja talijanskog jezika kroz glazbu koristeći *Facebook* (Noć knjige s *Piccolim terremotima*, 2020).

Književni kviz

Prvi virtualni književni kviz Knjižnice održan je u virtualnom prostoru aplikacije *Zoom* (Noć knjige: *Književni kviz*, 2020). „Zbog odredbi distanciranja kviz je bio namijenjen isključivo samostalnom sudjelovanju, a prijaviti su se mogli svi - nije bilo potrebno biti član Knjižnice“ (Noć knjige: *Književni kviz*, 2020). Kviz je tematski bio vezan uz književnike i njihova djela s logičkim komponentama kako bi se došlo do finalnog rješenja (Noć knjige: *Književni kviz*, 2020). U kvizu su sudjelovali natjecatelji iz Pule, Zagreba i Ljubljane razgovarajući o knjigama i piscima (Noć knjige: *Književni kviz*, 2020).

Dan grada Pule obilježava se 5. svibnja i tom prilikom Knjižnica je ponudila zanimljiv program:

Pulska pripovijest

„Slikovnica je rezultat zajedničkog projekta „Gladijator u tramvaju“ Gradske knjižnice i čitaonice Pula, Gimnazije Pula i Škole primijenjenih umjetnosti i dizajna Pula“ (Dan grada

Pule: Gladijator u tramvaju i virtualna šetnja starom Pulom, 2020). “Projektom se nastojalo potaknuti mlade da razmišljaju o svome gradu, prepoznaju i vrednuju njegovu kulturnu baštinu, ali i motivirati ih da se kreativno izraze i pokažu sebi i svojim vršnjacima što znaju i mogu” (Dan grada Pule: Gladijator u tramvaju i virtualna šetnja starom Pulom, 2020). Program se mogao pratiti na *Facebooku*, *Instagramu*, *YouTube* kanalu Knjižnica Pula.

Ovo je moj grad! Upoznaj ga i ti!

„Projekt Pulska (pri)povijest – Ovo je moj grad! Upoznaj ga i ti! proveden je u suradnji s pulskim osnovnim školama Centar, Vidikovac i Giuseppina Martinuzzi te je nastavak projekta „Mladi za mlade - Gladijator u tramvaju“, provedenog 2015./2016. godine“ (Dan grada Pule: Gladijator u tramvaju i virtualna šetnja starom Pulom, 2020). Po završetku radionica izrađena je i e-brošura „Ovo je moj grad! Upoznaj ga i ti!“ (Dan grada Pule: Gladijator u tramvaju i virtualna šetnja starom Pulom, 2020). Program se mogao pratiti na *Facebooku*, *Instagramu*, *YouTube* kanalu Knjižnica Pula.

Znanstveno-stručni skup u povodu 100. obljetnice spaljivanja prve hrvatske knjižnice u Narodnom domu u Puli

Nakon otvaranja Knjižnice veći se programi nisu odgodili, već su se održavali “u skladu s propisanim mjerama. znanstveno-stručni skup održan je 13. lipnja 2020., istovremeno u dvorani Središnje knjižnice i na platformi *Zoom*, a zbog općih epidemioloških preporuka i mjera broj sudionika na skupu bio je ograničen” (Znanstveno-stručni skup u povodu 100. obljetnice spaljivanja prve knjižnice u Narodnom domu u Puli, 2020).

Bloomsday

Manifestacija „*Bloomsday*“ je popularni naziv za 16. lipnja 1904. godine, dan kada je irski književnik James Joyce intimno upoznao Noru Barnacle, svoju životnu družicu, što ga je potaknulo da upravo u taj dan smjesti radnju romana „*Uliks*“ (Izložba fotografija "Grad u izlogu“, 2020). Manifestacija je dobila nazvana po junaku Leopoldu Bloomu iz „*Uliksa*“. „Svake godine dio programa koji Knjižnica organizira u povodu *Bloomsdayja* uključuje i čitanje Joyceovih djela naglas“ (*Bloomsday* 2020: Klikni da ti nešto ispričam – Joyce za laku

noć, 2020). Tom prilikom predstavljen je dio učeničkih radova pristiglih na književne natječaje održane u prethodnim izdanjima ove manifestacije, i to u virtualnoj pričaonici.

Bloomsday donio je još jedno druženje s udrugom Piccoli terremoti u Šijanskoj šumi, a uz pjesmu i igru učilo se o Puli, gradu u kojem je kratko vrijeme živio poznati irski pisac James Joyce (*Bloomsday 2020: Klikni da ti nešto ispričam – Joyce za laku noć*, 2020). Program se mogao pratiti *YouTube* kanalu Knjižnica Pula. U sklopu manifestacije „*Bloomsday* u Puli 2020.“ održani su foto natječaj i izložba kao dio programa kojim je Knjižnica osmu godinu zaredom podsjetila na lik i djelo irskog pisca Jamesa Joycea (Izložba fotografija "Grad u izlogu", 2020). Natječajem se nastojalo potaknuti sugrađane i posjetitelje da fotografijom zabilježe pulske vizure, a radovi su postavljeni u izlozima Čitaonice kluba umirovljenika na Giardinima (Izložba fotografija "Grad u izlogu", 2020).

Programi koji su bili planirani za Mjesec hrvatske knjige (od 15. listopada do 15. studenoga 2020.) i manifestacije koje su trajale više dana kao što su to **Festival talijanske književnosti – *Festival della letteratura italiana*** (od 21. do 23. listopada 2020.) i **Brazilski dani u Puli** (od 4. do 6. studenoga 2020.), održavali su se kombinirano u knjižnici, na *YouTube* kanalu Knjižnica Pula i *Zoomu*.

Put oko svijeta u 80 knjiga

Novonastala situacija samo je potaknula kreativnost knjižničara pa je tako pripremljena izložba „Put oko svijeta u 80 knjiga“. Pripremljena je i *online* verzija izložbe (Put oko svijeta u 80 knjiga, 2020).

2. Festival talijanske književnosti

Festival talijanske književnosti (FLIT) je održan od 21. do 23. listopada 2020. i bio je u potpunosti u digitalnom izdanju (2. Festival talijanske književnosti (21. - 23. 10. 2020.), 2020). Izravno su se kontaktirali autori i razgovaralo se s njima uživo, a gosti drugog izdanja FLIT-a bili su: Fabio Geda, Antonio Ferrara, Emanuela Da Ros, Andrea Vitalii Alberto Piazzu razgovoru s Luisom Sorbone (2. sFestival talijanske književnosti (21. - 23. 10. 2020.), 2020). „Uz književne susrete namijenjene učenicima uživo na platformi *Zoom*, pripremljeno je i nekoliko intervjua s autorima, izbor knjiga talijanskih autora koji pišu za

mlade te natječaj *Passaparola* za sve one koji žele izraziti i podijeliti svoja razmišljanja s drugima“ (2. Festival talijanske književnosti (21. - 23. 10. 2020.), 2020). Sva događanja mogla su se pratiti na internetskoj stranici www.flit.gkc-pula.hr i *Facebooku* (2. Festival talijanske književnosti (21. - 23. 10. 2020.), 2020). „Projekt je realiziran sredstvima Regije Friuli Venezia Giulia, u suradnji s Damatràonlus iz Udina (Italija), uz potporu Grada Pule i Ministarstva kulture i medija Republike Hrvatske“ (2. Festival talijanske književnosti (21. - 23. 10. 2020.), 2020).

8. Brazilski dani u Puli: o povijest i budućnost prevođenja brazilske književnosti i portugalskog jezika

Dani su održani putem *online* oblika komuniciranja koji su omogućili relativno bliski i povezani susret (8. Brazilski dani u Puli: o povijesti i budućnosti prevođenja brazilske književnosti i portugalskog jezika, 2020). Program se odvijao na *YouTube* kanalu Knjižnice gdje se mogu pogledati dva razgovora o povijesti i budućnosti prevođenja brazilske književnosti i portugalskog jezika koji se intenzivnije razvijaju zahvaljujući angažiranim prevoditeljima i prevoditeljicama, ali i izdavačkim kućama (8. Brazilski dani u Puli: o povijesti i budućnosti prevođenja brazilske književnosti i portugalskog jezika, 2020). Teme koje su bile zastupljene jesu:

- „Što nas čeka u Brazilu? Budućnost prevođenja brazilske književnosti i portugalskog jezika
- Čitamo Brazil - Pregled prevedene brazilske književnosti“ (8. Brazilski dani u Puli: o povijesti i budućnost prevođenja brazilske književnosti i portugalskog jezika, 2020).

U sklopu 8. Brazilskih dana u Puli održan je i okrugli stol na temu Hrvatska kao zemlja imigracije – iskustva triju brazilskih useljenica, susret je održan na platformi *Zoom* i mogao se pratiti uživo na *YouTube* kanalu Knjižnica Pula (8. Brazilski dani u Puli: okrugli stol "Hrvatska kao zemlja imigracije", 2020). Na *YouTube* kanalu Knjižnica Pula držano je i predavanje „Pišem ti pišem: novosti spisateljske scene hrvatske zajednice u Brazilu“ (8. Brazilski dani u Puli: Pišem ti pišem - novosti spisateljske scene hrvatske zajednice u Brazilu, 2020).

Ci vuole un fiore

Jedno od događanja bila je i stota godišnjica rođenja velikog talijanskog pisca Giannija Rodarija, a obilježena je nizom programa, *online (Zoom, YouTube)* i uživo u Zajednici Talijana od 12. do 15. studenog (*Centenario Gianni Rodari: Ci vuole un fiore, 2020*). Program su organizirali Zajednica Talijana Pula – *Comunità degli Italiani – Pola*, Gradska knjižnica i čitaonica Pula - Središnja knjižnica Talijana u RH, Konzulat Republike Italije u Rijeci, DV-SI Rin Tin Tin, Teatar Naranča, Grad Pula i Unione Italiana (*Centenario Gianni Rodari: Ci vuole un fiore, 2020*).

200 godina Katastra Franje I. u Istri

Jedan od zanimljivih programa bio je i znanstveni simpozij posvećen katastru Franje I. u Puli. Simpozij „200 godina Katastra Franje I. u Istri“, organizirali su Istarsko povijesno društvo, Centar za interdisciplinarna arheološka istraživanja krajolika i Gradska knjižnica i čitaonica, a održan je na platformi *Zoom* (Znanstveni simpozij 200 godina Katastra Franje I. u Istri, 2020).

Prosinac u Puli – *Dicembre in citta*

Svake godine obilježava se gradska manifestacija Prosinac u Puli – *Dicembre in citta* dio koje je bila i Knjižnica (Načinovića, 2021). Zbog epidemioloških mjera veći dio programa odvijao se virtualno: videopričaonice i videoradionice za djecu na *YouTube* kanalu i *Facebooku*, predstavljeno je i 12 digitalnih slikovnica Razlistaj priču - Zelena pričaonica, izložbe Miriše na Božić, Božićni grad (Načinovića, 2021). U virtualnoj knjižnici Bake Mraz svaki petak pričale su se priče putem platforme *Zoom, YouTube* kanala Knjižnice i *Facebooka* (*Zoomzoomzoompričaonice petkom, 2020*).

5.7. Online programi tijekom 2021.

Situacija s pandemijom nastavila se iu 2021. godini pa je Knjižnica, pored programa koji su se održavali u prostorima Knjižnice uz pridržavanje epidemioloških mjera, i dalje organizirala programe koristeći nove digitalne alate. Knjižnica je tijekom 2021. pripremila čitav niz zanimljivih programa ne bi li na taj način i dalje ostala vjerna svojim korisnicima.

14. Tjedan psihologije u Istri

U sklopu 14. Tjedna psihologije u Istri održano je *online* interaktivno predavanje „Otpuštanjem starog zakorači u puninu života“. Predavanje je održano na platformi *Zoom* (14. Tjedan psihologije u Istri: Otpuštanjem starog zakorači u puninu života, 2021). Predavanje su održale Sanja Ivanušević, mag. psych., terapeutkinja igrom Sanja Subotić, mag. psych., (14. Tjedan psihologije u Istri: Otpuštanjem starog zakorači u puninu života, 2021).

Svjetski dan poezije

Poštujući epidemiološke mjere, Svjetski dan poezije, koji se obilježava 21. ožujka, obilježen je virtualnim druženjem na *YouTube* kanalu s novinarkom, književnom prevoditeljicom i urednicom Vanesom Begić, a pričala je o istarskim pjesnikinjama i pjesnicima, pjesničkim večerima koje već godinama moderira u Knjižnici Vodnjan (Svjetski dan poezije: razgovor s Vanesom Begić o istarskim pjesnikinjama, 2021).

zaČITAJ se!

Gradska knjižnica i Čitaonica Pula organizirala je okrugli stol u Puli povodom obilježavanja „Godine čitanja“, a održan je 23. travnja 2021. godine, u Noći knjige (zaČITAJ se! – okrugli stol o poticanju čitanja kod djece i mladih, 2021). S obzirom na trenutne epidemiološke mjere, okrugli stol održan je na platformi *Zoom* te se mogao pratiti uživo na *YouTubeu* kanalu Knjižnice (zaČITAJ se! – okrugli stol o poticanju čitanja kod djece i mladih, 2021). Tema okruglog stola bila je suvremena čitalačka problematika, ali izmjena iskustva kroz primjere dobre prakse (zaČITAJ se! – okrugli stol o poticanju čitanja kod djece i mladih, 2021).

Šumske ideje ispod pokrivača od lišća

U sklopu Noći knjige, 23. travnja 2021. , održana je promocija priručnika „Šumske ideje ispod pokrivača od lišća“ („Promocija priručnika Šumske ideje ispod pokrivača od lišća“, 2021). Promocija je održana u skladu s epidemiološkim mjerama na platformi *Zoom* s prijenosom na *YouTube* kanalu Knjižnice („Promocija priručnika Šumske ideje ispod

pokrivača od lišća“, 2021). „Ovaj priručnik ideja za rad s djecom u prirodi - didaktički materijal na hrvatskom jeziku omogućuje poučavanje i igru u prirodi kroz istraživanje, kretanje i stvaralaštvo. Prevele su ga i oblikovale Irena Brajković, psihologinja i Sanja Krizman, socijalna pedagoginja iz Dječjeg vrtića “Mali svijet” Pula u suradnji s *Inštitutom za gozdnu pedagogiku* iz Slovenije“ (Promocija priručnika Šumske ideje ispod pokrivača od lišća, 2021).

Birikina u gostima

„U udruzi Birikina Pula (Udruga za poticanje kreativnosti i multikulturalnosti) vole se igrati, glumiti, crtati, veseliti se, istraživati, plesati, pjevati... a u ovogodišnjoj Noći knjige, 23. travnja 2021. gostovali su u *online* knjižnici“ („Birikina u gostima“ u *online* knjižnici u Noći knjige, 2021). Zbog epidemioloških mjera gostovanje Birikine održano je na *YouTube* kanalu Knjižnice i *Facebooku* („Birikina u gostima“ u *online* knjižnici u Noći knjige, 2021). „U videu su sudjelovale Izabela Aranza i Vesna Mileta Laković, a autori pjesme su Dejan Gotal i svi članovi Udruge Birikina Pula“ („Birikina u gostima“ u *online* knjižnici u Noći knjige, 2021).

Piccoli terremoti u gostima

U povodu obilježavanja Dana grada Pule na Dječjem odjelu je gostovala je udruga *Piccoli terremoti* („*Piccoli terremoti* u gostima, 2021). Ispričana je priča o jednom leptiriću iz Šijanske šume „*Una farfalla a pola*“, a mogla se pratiti na *YouTube* kanalu Knjižnice (*Piccoli terremoti* u gostima, 2021).

Ines Bonazza: Proljetno čišćenje organizma

Ines Bonazza održala je *online* predavanje na temu proljetnog čišćenja organizma i detoksikacije jetre koja je odgovorna za više od 400 vitalnih funkcija u našem organizmu, predavanje je održano na platformi *Zoom* (Ines Bonazza: Proljetno čišćenje organizma, 2021). Snimak predavanja dostupan je na *YouTube* kanalu Knjižnice (Ines Bonazza: Proljetno čišćenje organizma, 2021).

Plešem, pišem, oblikujem

„U organizaciji Škole za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu Pula, u sklopu Festivala znanosti, 14. svibnja 2021. u virtualnoj dvorani Knjižnice - na platformi *Zoom* održana je radionica „Plešem, pišem, oblikujem“. Radionicu su održale dvije učenice 4. a razreda (smjer hotelijersko-turistički tehničar), a voditeljice aktivnosti su bile Željka Kondić Dabo, Irena Kiss, Helena Mirković i Žuža Gotesman“ (Radionica Plešem, pišem, oblikujem, 2021). Na glazbeno-plesnoj radionici korišten je pisaći pribor u pokretima različite brzine i snage kako bi se razvio osjećaj za odnose među oblicima te vježbanje koordinacije tijela (Radionica Plešem, pišem, oblikujem, 2021).

Cronaca delle Baracche

Trilogija zavičajne spisateljice Nelide Milani „*Cronaca delle Baracche*“ predstavljena je 18. lipnja 2021. u Zajednici Talijana Pula. „U programu su sudjelovali su Mauro Sambi, urednik trilogije, Elis Deghenghi Olujić, redovita profesorica talijanske književnosti, i Beppe Cantele, iz *Ronzani Editore* (Vicenza)“ (Predstavljena trilogija Nelide Milani, 2021). Predstavljanje se moglo pratiti uživo na *Zoomu* i *YouTube* kanalu Knjižnice (Predstavljena trilogija Nelide Milani, 2021).

Prijelaz djece iz vrtića u školu

„U sklopu programa Dječjeg tjedna 6. listopada 2021. Dječji vrtić Mali svijet i Gradska knjižnica i čitaonica Pula, u suradnji s Društvom Naša djeca Pula, organizirali su *online* okrugli stolna temu „Prijelaz djece iz vrtića u školu“ (Online okrugli stol Prijelaz djece iz vrtića u školu, 2021). “Okrugli stol održan je na platformi *Zoom*, a izlagači Sanja Čagalj Huber, educ. rehab. i Irena Brajković, psih. iz DV “Mali svijet” Pula dale su osvrt na anketu provedenu u lipnju 2021. u vrtiću Mali svijet, koja govori o stavovima odgojitelja i roditelja predškolaraca na tu temu; Vanja Marković, educ. rehab. iz Škole za odgoj i obrazovanje Pula, koja je govorila o prijelazu iz vrtića u školu djece s teškoćama u razvoju; Sandra Stanković, učiteljica razredne nastave u OŠ Vidikovac, koja je govorila o iskustvima prijelaza djece iz vrtića u osnovnu školu“ (Online okrugli stol Prijelaz djece iz vrtića u školu, 2021).

Ines Bonazza: Predavanje o proljetno-jesenskim alergijama

Ines Bonazza održala je *online* predavanje o proljetno-jesenskim alergijama, o generalnim aspektima, alergijskim sindromima te generalnom aspektu upala i infektivnim stanjima. „Predavanje je održano na platformi Zoom“ (*Online predavanje Ines Bonazza o proljetno-jesenskim alergijama*, 2021).

3. Festival talijanske književnosti

Prvi *online* susreti 3. Festivala talijanske književnosti „U razredu s autoricom... Paola Zannoner“ održan je na platformi Zoom (3. FLIT: U razredu s autoricom - Paola Zannoner, 2021). „U programu su sudjelovali učenici: Talijanske osnovne škole Novigrad – Scuola elementare italiana Cittanova, Talijanske osnovne škole – Scuola elementare italiana "E. De Amicis" Buje-Buie i Osnovne škole – Scuola elementare Belvedere Rijeka“ (3. FLIT: U razredu s autoricom - Paola Zannoner, 2021). Paola Zannoner jedna je od najznačajnijih talijanskih književnica za mlade, a svoju karijeru započela je kao knjižničarka, književna kritičarka i redaktorica (3. FLIT: U razredu s autoricom - Paola Zannoner, 2021). „Počela je objavljivati 1998., a njezina knjiga *Il vento di Santiago* (Mondadori 2000.) postala je jedan od školskih klasika“ (3. FLIT: U razredu s autoricom - Paola Zannoner, 2021).

„Gost drugog dana 3. Festivala talijanske književnosti - *Festival della letteratura italiana* talijanski bio je književnik Gabriele Clima koji se na platformi Zoom susreo s učenicima Talijanske osnovne škole Novigrad – Scuola elementare italiana Cittanova, Talijanske osnovne škole – Scuola elementare italiana "Edmondo De Amicis" Buje - Buie, Talijanske srednje škole – Scuola media superiore italiana „L. da Vinci“ Buje-Buie, Talijanske srednje škole Rovinj – Scuola media superiore italiana Rovigno, Talijanske srednje škole – Scuola media superiore italiana Rijeka - Fiume, Talijanske osnovne škole – Scuola elementare italiana S. Nicolo' Rijeka – Fiume“ (3. FLIT: U razredu s autorom - Gabriele Clima, 2021). Gabriele Clima talijanski je pisac i dobitnik prestižne nagrade Andersen za 2017. Godinu (3. FLIT: U razredu s autorom - Gabriele Clima, 2021). Objavio je mnoge knjige od slikovnica za najmlađe do beletristike za mlade (3. FLIT: U razredu s autorom - Gabriele Clima, 2021). Najčešće obrađuje društvenu problematiku poput različitosti, problema integracije, rasizma i diskriminacije (3. FLIT: U razredu s autorom - Gabriele Clima, 2021).

„U posljednjem danu druženja s talijanskim književnicima i knjigama za mlade na 3. Festivalu talijanske književnosti - *Festival della letteratura italiana* u virtualnoj dvorani bio je talijanski pisac Enrico Galiano“ (3. FLIT: U razredu s autorom – Enrico Galiano, 2021). „S autorom su se uživo, koristeći platformu Zoom, u dva termina (u 9 i 11 sati) susreli učenici Talijanske osnovne škole Novigrad – Scuola elementare italiana Cittanova, Talijanske osnovne škole – Scuola elementare italiana "E. De Amicis" Buje - Buie, Talijanske osnovne škole – Scuola elementareitaliana "B. Benussi" Rovinj - Rovigno, Talijanske srednje škole –Scuola media superiore italiana Rijeka – Fiume“ („3. FLIT: U razredu s autorom – Enrico Galiano, 2021). Njegov debitantski roman “Eppure cadiamo felici” dobio je nagradu *Premio internazionale Citta' di Como* kao najbolji prvijenac i *Premio cultura mediterranea* (3. FLIT: U razredu s autorom – Enrico Galiano, 2021).

Mjesec hrvatske knjige

U Mjesecu hrvatske knjige, čija su tema hrvatski autori, gostovala je dr. sc. Martinu Markov koja je učenicima trećih i četvrtih razreda osnovne škole predstavila serijal slikovnica „Pustolovine galeba Marka po parkovima Hrvatske“ (S dr. sc. Martinom Markov o Pustolovinama galeba Marka, 2021). Predstavljanje je organizirano na platformi *Zoom*, a susretu se pridružilo 15 razreda iz šest osnovnih škola Pule i okolice (S dr. sc. Martinom Markov o Pustolovinama galeba Marka, 2021). „Sudjelovalo je ukupno 15 razreda iz 6 osnovnih škola s područja Pule i Puljštine: OŠ Centar, OŠ Kaštanjer, OŠ Marčana, OŠ Mate Demarina Medulin - područni odjel Ližnjan, OŠ Monte Zaro, OŠ Vidikovac“ (S dr. sc. Martinom Markov o Pustolovinama galeba Marka, 2021). Učenici su se priključili *online* i od autorice doznali više o knjigama i bogatstvima hrvatskih parkova prirode (S dr. sc. Martinom Markov o Pustolovinama galeba Marka, 2021). U povodu Mjeseca hrvatske knjige održan je *online* čitateljski maraton. Maraton se mogao pratiti na na *YouTube* kanalu Knjižnice (Minuta za čitanje, 2021).

9. Brazilski dani u Puli

Od 9. do 11. studenog održani su 9. Brazilski dani u Puli (9. Brazilski dani u Puli: predstavljanje knjiga uz gosta Borisa Domagoja Biletića, 2021). Središnja knjižnica bila je središte *online* predstavljanja dviju knjiga, a predstavljanje knjiga moglo se pratiti na *YouTube* kanalu Knjižnice, odnosno na platformi *Zoom* (9. Brazilski dani u Puli:

predstavljanje knjiga uz gosta Borisa Domagoja Biletića, 2021). „Panorama suvremenog hrvatskog pjesništva: dodiri triju jezika“ trojezična je hrvatsko-portugalsko-španjolska publikacija, ujedno i prva publikacija ovakve vrste, a u Brazilu bit će objavljena 2022. (9. Brazilski dani u Puli: predstavljanje knjiga uz gosta Borisa Domagoja Biletića, 2021). Na knjizi su radili prevoditelji Željka Lovrenčić, Tomislav Correie-Deura i Milan Puh, a donosi pjesme 17 pjesnikinja i pjesnika među kojima su i istarski pjesnici Boris Domagoj Biletić i Daniel Načinović (9. Brazilski dani u Puli: predstavljanje knjiga uz gosta Borisa Domagoja Biletića, 2021). Predstavljena je i knjiga nagrađenih kratkih priča i znanstvenih radova s prvog natječaja Društva prijatelja Dalmacije (SADA) (9. Brazilski dani u Puli: predstavljanje knjiga uz gosta Borisa Domagoja Biletića, 2021).

14. Monte Librić: *Piccoli poeti*

U studenome je održano četrnaesto izdanje festivala dječje knjige Monte Librić (14. Monte Librić: *Piccoli poeti*, 2021). Knjižnica je i ovaj put bila partner talijanskog programa „*Più che unastoria*“ (14. Monte Librić: *Piccoli poeti*, 2021).

U godini u kojoj se obilježava 700. godina smrti Dantea Alighierija, ovogodišnji je program bio posvećen liku i djelu tog velikog pjesnika (14. Monte Librić: *Piccoli poeti*, 2021). Tijekom radionica *Piccoli poeti*, koje su održane *online*, polaznici DV-SE Rin Tin Tin uz pomoć voditelja radionica Luke Jurčića i Petre B. Blašković kroz lik Dantea otkrili su što znači biti pjesnik (14. Monte Librić: *Piccoli poeti*, 2021). U sklopu ovogodišnjeg programa organiziran je *online* „Piknik s autoricom“ Annalisom Strada, a predstavila je svoju knjigu „Dante era un figo“(Piemme, 2020.) (14. Monte Librić: *Piccoli poeti*, 2021).

Međunarodni dan borbe protiv nasilja nad ženama

U povodu „Međunarodnog dana borbe protiv nasilja nad ženama“ koji se obilježava 25. studenoga, Vijeća za prevenciju kriminaliteta Grada Pula-Pola, u Središnjoj knjižnici organizirano je predavanje na temu nužne obrane, pod nazivom „O nužnoj obrani kroz prizmu ključnih aspekata - pravni pojmovi u laičkom životu“ (Predavanje na temu nužne obrane Vijeća za prevenciju kriminaliteta Grada Pula-Pola, 2021). „Predavanje je održala izv. prof. dr. sc. Barbara Herceg Pakšić s Pravnog fakulteta u Osijeku, sudionike je upoznala s

pravom na obranu od protupravnog napada te je objasnila će što je to prekoračenje nužne obrane” (Predavanje na temu nužne obrane Vijeća za prevenciju kriminaliteta Grada Pula-Pola, 2021). Alica Rosić-Jakupović, voditeljica Odjela prevencije Policijske uprave istarske, održala je predavanje „Uloga policije u podršci i zaštiti žena žrtava nasilja – aspekti represivnog i preventivnog rada“ (Predavanje na temu nužne obrane Vijeća za prevenciju kriminaliteta Grada Pula-Pola, 2021). „Ovim predavanjem Vijeće za prevenciju kriminaliteta Grada Pula-Pola otvara novo poglavlje u programima prevencije kojima će se lokalnoj zajednici ponuditi znanja koja su životno primjenjiva i usmjerena su na otklanjanje uzroka nasilja i drugih oblika antisocijalnog ponašanja“ (Predavanje na temu nužne obrane Vijeća za prevenciju kriminaliteta Grada Pula-Pola, 2021). “Predavanje je održano uživo, poštujući epidemiološke mjere, u dvorani Knjižnice i *online* na platformi *Zoom*” (Predavanje na temu nužne obrane Vijeća za prevenciju kriminaliteta Grada Pula-Pola, 2021).

BookClub

U suradnji s Društvom psihologa Istre (DPI) održan je *BookClub* čitateljski klub, koji je održan u Noći knjige - 23. travnja 2021. Susret je održan na platformi *Zoom*, a prva knjiga koja je obrađena bila je „Od odgoja do odnosa - autentični roditelj - kompetentna djeca“ autora Jespera Juula (*BookClub* u Noći knjige, 2021). Raspravu je moderirala Vesna Rusijan, psihologinja (*BookClub* u Noći knjige, 2021).

25 godina rada sportskog programa u vrtićima Grada Pule

U povodu obilježavanja 25. obljetnice rada sportskog programa u vrtićima Grada Pule na platformi *Zoom* održan je stručni skup u organizaciji Dječjeg vrtića Mali svijet Pula (25 godina rada sportskog programa u vrtićima Grada Pule, 2021). Na skupu su sudjelovali nositelji programa i vanjski suradnici koji su sudjelovali u pokretanju i radu tog programa (25 godina rada sportskog programa u vrtićima Grada Pule, 2021).

Zajedno 2021

Izložba „Zajedno 2021“ postavljena je u Središnjoj knjižnici, a projekt su zajednički realizirali Udruga Art studio, Škola za odgoj i obrazovanje (Izložba Zajedno 2021, 2021). Otvorenje izložbe pratilo se *YouTube* kanalu Knjižnice.

6. Zaključak

Knjižnice su se našle pred izazovnim vremenom kad su zbog epidemioloških mjera prvo morale zatvoriti svoja vrata, a nakon otvaranja svoje usluge usuglasiti s mjerama. Prvo je trebalo dobro organizirati poslovanje knjižnice, pripremiti djelatnike, sam prostor Knjižnice koji je trebalo označiti oznakama za pridržavanje socijalne distance, zalijepiti obavijesti o mjerama kojih se treba pridržavati ulaskom u Knjižnicu, na određena mjesta ostaviti dezinficijense za korisnike i djelatnike, pripremiti karantenu za knjige, rad s korisnicima, posudbu, povrat, rezervacije i produženje knjiga, ne bi li na taj način osigurala pristup informacijama i znanju, a da se zbog bolesti COVID-19 ne ugrozi život korisnika. Knjižnica je uspješno realizirala poslovanje sukladno Odlukama Stožera civilne zaštite.

Usluga koja se počela češće koristiti je usluga rezervacije knjiga putem elektroničke pošte. Korisnici su prepoznali novu uslugu kao način na koji se može doći do tražene građe, a da se zbog epidemioloških mjera ne moraju duže zadržavati u prostorima Knjižnice. Novonastala situacija povećala je i interes za posudbom elektroničkih knjiga.

Gradska knjižnica i čitaonica spremno je dočekala novi izazov i u njemu prepoznala mogućnost za rast. Uspješno je iskoristila nove medije koji su joj omogućili pružanje svojih usluga nudeći i dalje zanimljive programe od videopričaonica, radionica, festivala, okruglih stolova, promocija, predavanja te društvenih mreža *YouTube* kanala Knjižnica Pula, *Facebook*, a *Instagram*a te platforme *Zoom*.

7. Literatura

1. 2. Festival talijanske književnosti (21. - 23. 10. 2020.) (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/novosti/2343/2-festival-talijanske-knjizevnosti-21-23-listopada-2020/>.
2. 3. FLIT: U razredu s autoricom - Paola Zannoner (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2593/3-flit-u-razredu-s-autoricom-paola-zannoner/>.
3. 3. FLIT: U razredu s autorom –Enrico Galiano (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 15. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2596/3-flit-u-razredu-s-autorom-enrico-galiano/>.
4. 3. FLIT: U razredu s autorom - Gabriele Clima (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 15. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2595/3-flit-u-razredu-s-autorom-gabriele-clima/>.
5. 8. Brazilski dani u Puli: o povijest i budućnost prevođenja brazilске književnosti i portugalskog jezika (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2357/osmi-brazilski-dani-u-puli-o-knjizevnom-prevodenju/>.
6. 8. Brazilski dani u Puli: okrugli stol "Hrvatska kao zemlja imigracije" (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2358/8-brazilski-dani-u-puli-okrugli-stol-hrvatska-kao-zemlja-imigracije/>.
7. 8. Brazilski dani u Puli: Pišem ti pišem - novosti spisateljske scene hrvatske zajednice u Brazilu (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2359/8-brazilski-dani-u-puli-pisem-ti-pisem-novosti-spisateljske-scene-hrvatske-zajednice-u-brazilu/>.
8. 9. Brazilski dani u Puli: predstavljanje knjiga uz gosta Borisa Domagoja Biletića (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 15. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2610/predstavljanje-panorame-hrvatskog-suvremenog-pjesnistva-i-knjige-s-prvog-natjecaja-za-najbolju-kratk/>.

9. 14. Monte Librić: *Piccoli poeti* (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 15. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2762/14-monte-libric-piccoli-poeti/>.
10. 14. Tjedan psihologije u Istri: Otpuštanjem starog zakorači u puninu života (2021).Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2424/14-tjedan-psihologije-u-istri-otpustanjem-starog-zakoraci-u-puninu-zivota/>.
11. 25 godina rada sportskog programa u vrtićima Grada Pule (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2516/25-godina-rada-sportskog-programa-u-vrticima-grad-pule/>.
12. Adizes, I. (2009). Kako upravljati u vrijeme krize i kako je, prije svega, izbjeći. Zagreb: ASEE.
13. Babić, A., Cvjetković, N., Pavić, L. (2021). I zatvoreni radimo. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 64(1), 157-174. Preuzeto 11. siječnja 2022. s <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/849>.
14. Balog, A. (2021.). Planiranje poslovanja kao funkcija rukovođenja knjižnicom s osvrtom na planiranje upravljanja krizom. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 64(1), 53-80. Preuzeto 12. siječnja 2022. s <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/846>.
15. "Birikina u gostima" u *online* knjižnici u Noći knjige (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2491/birikina-u-gostima-u-online-knjiznici-u-noci-knjige/>.
16. *Bloomsday* 2020: Klikni da ti nešto ispričam – Joyce za laku noć (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2247/bloomsday-2020-klikni-da-ti-nesto-ispriacam-joyce-za-laku-noc/>.
17. *Bloomsday* 2020: Klikni da ti nešto ispričam – Joyce za laku noć (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2246/bloomsday-2020-piccoli-terremoti-bosco-siana-live/>.
18. *BookClub* u Noći knjige (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2486/book-club-u-noci-knjige/>.

19. Bulajić, M. (2010). Krizno komuniciranje. *Medix*, 16, 87-88. Preuzeto 20.2.2022. s <https://www.medix.hr/krizno-komuniciranje>.
20. Centenario Gianni Rodari: *Civuole un fiore* (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2362/centenario-gianni-rodari-ci-vuole-un-fiore/>.
21. Coombs, T., Holladay, S. J. (2010.). *The Handbook of Crisis Communication*. West Sussex: Blackwell Publishing Ltd.
22. Dan grada Pule: Gladijator u tramvaju i virtualna šetnja starom Pulom (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2225/dan-grada-pule-gladijator-u-tramvaju-i-vizz/>.
23. Holcer, D. (2017). Smjernice za razvijanje usluga i korištenje društvenih mreža u narodnim knjižnicama. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60(4), 147-159. Preuzeto 20.2.2022. s <https://hrcak.srce.hr/file/288853>.
24. *IFLA Key Resources for Libraries inresponding to the Coronavirus Pandemic*. Preuzeto 15. siječnja 2022. s <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#remote>.
25. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
26. Kotromanović, M., Horvat, D., Čuljak, M. (2020). Društvene mreže kao most između stvarnog i virtualnog u doba pandemije. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 24(1-2), 163-177. Preuzeto 20.2.2022. s <https://hrcak.srce.hr/file/366766>.
27. Mikac, R. (2020b). Pandemija COVID-19 i upravljanje krizom u Republici Hrvatskoj. *Anali hrvatskog političkog društva*, 17(1), 31-55. Preuzeto 4. veljače 2022. s <https://hrcak.srce.hr/file/359617>.
28. Mikac, R. (2020a). Politička misao. Kako Hrvatska upravlja krizama u kojima se našla?. Ekspertiza. Preuzeto 4. veljače 2022. s <http://politickamisao.com/kako-hrvatska-upravlja-krizama-u-kojima-se-nasla/>.
29. Načinović, N. (2021). Izvještaj o poslovanju 2020. godine. Preuzeto 6. veljače 2022. s https://www.gkc-pula.hr/media/filer_public/f4/a3/f4a38650-2b1b-4303-9456-9eb94a3eb148/gkc_pula_-_izvjestaj_o_poslovanju_2020_.pdf.
30. Noć knjige s *Piccolim terremotima* (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2221/noc-knjige-s-piccolim-terremotima/>.

31. Noć knjige: Klikni da ti nešto ispričam (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2219/klikni-da-ti-nesto-ispricam/>.
32. Noć knjige: Književni kviz (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2217/noc-knjige-knjizevni-kviz/>.
33. Noć knjige: *Videoletture* (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2220/noc-knjige-videoprica/>.
34. Nove epidemiološke mjere (16. 11. 2021.). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/usluge/covid-19/>.
35. Obavijest o produžetku roka posudbe knjižnične građe (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 7. veljače 2020. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/novosti/2207/obavijest-o-produzetku-roka-posudbe-knjiznicne-grae/>.
36. Obavijest za korisnike (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 7. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/novosti/2205/odgaaju-se-svi-planirani-programi-u-knjiznici/>.
37. Od ponedjeljka otvorena Središnja knjižnica. (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 8. veljače 2020. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/novosti/2222/obavijest-za-korisnike/>.
38. Odluka o uvođenju posebne sigurnosne mjere obveznog testiranja dužnosnika, državnih službenika i namještenika, službenika i namještenika u javnim službama, službenika i namještenika u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi te zaposlenika trgovačkih društava i ustanova. Narodne novine, 121/2021. Preuzeto 13. veljače 2022. s https://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_11_121_2087.html.
39. Odluka o uvođenju posebnih sigurnosnih mjera obveznog testiranja virus SARS-CoV-2 (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s https://www.gkc-pula.hr/media/filer_public/a8/16/a816d8d0-af69-4b9f-9935-7bc1d042afeb/odluka_o_uvodenju_posebnih_sigurnosnih_mjera_obveznog_testiranja.pdf.
40. *Online* okrugli stol Prijelaz djece iz vrtića u školu (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2586/online-okrugli-stol-prijelaz-djece-iz-vrtica-u-skolu/>.

41. *Online predavanje Ines Bonazza o proljetno-jesenskim alergijama* (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2583/predavanje-ines-bonaca-o-proljetno-jesenskim-alergijama/>.
42. *Online predavanje o proljetnom čišćenju organizma* (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2506/online-predavanje-o-proljetnom-ciscenju-organizma/>.
43. *Piccoli terremoti u gostima* (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 15. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2505/piccoli-terremoti-u-gostima/>.
44. *Pitanja i odgovori o bolesti uzrokovanoj novim koronavirusom*. Portal Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo (2021). Preuzeto 1.2.2022. s <https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/pitanja-i-odgovori-o-bolesti-uzrokovanoj-novim-koronavirusom/>
45. *Posudba e-knjiga*. (bez dat.). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 7.veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/digitalno/posudba-e-knjiga/>.
46. *Posudi e-knjigu* (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 7. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/novosti/2206/posudi-e-knjigu/>.
47. *Predavanje na temu nužne obrane Vijeća za prevenciju kriminaliteta Grada Pula-Pola* (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 15. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2710/predavanje-na-temu-nuzne-obrane-vijece-za-prevenciju-kriminaliteta-grada-pula-pola/>.
48. *Predstavljena trilogija Nelide Milani* (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2534/predstavljanje-trilogije-nelide-milani/>.
49. *Pristup iBiblosu* (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 7. veljače 2022.s <https://www.gkc-pula.hr/hr/digitalno/posudba-e-knjiga/>.
50. *Pristup platformi iBiblos omogućen svim zainteresiranim građanima do 31. kolovoza 2020.* (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 12. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/novosti/2237/pristup-platformi-ibiblos-omogucen-svim-zainteresiranim-graanima-do-31-kolovoza/>.
51. *Promocija priručnika Šumske ideje ispod pokrivača od lišća* (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14.veljače 2022. s <https://www.gkc->

- pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2488/promocija-prirucnika-sumske-ideje-ispod-pokrivaca-od-lisca/.
52. Put oko svijeta u 80 knjiga (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2342/put-oko-svijeta-u-80-knjiga/>.
53. Radionica Plešem, pišem, oblikujem (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2508/plesem-pisem-oblikujem/>.
54. Radionica za knjižničare "Digitalne knjižnice za lokalni razvoj" (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2274/radionica-za-knjiznicare-digitalne-knjiznice-za-lokalni-razvoj/>.
55. Revidirane Smjernice za rad s građom i (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 12. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/o-nama/dokumenti/>
56. S dr. sc. Martinom Markov o Pustolovinama galeba Marka (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 15. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2604/s-dr-sc-martinom-markov-o-pustolovinama-galeba-marka/>.
57. Smjernice za rad s građom i korisnicima Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu od 27. travnja 2020.(2020). Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Preuzeto 8. veljače 2022. s <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>.
58. Svjetski dan poezije: razgovor s Vanesom Begić o istarskim pjesnikinjama (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2760/svjetski-dan-poezije-razgovor-s-vanesom-begic-o-istarskim-pjesnikinjama/>.
59. Tafra-Vlahović, M. (2011). Upravljanje krizom. Zaprešić : Visoka škola za poslovanje i upravljanje s pravom javnosti "Baltazar Adam Krčelić".
60. Tomić, Z., Sapunar, J. (2006). Krizno komuniciranje. Hum: časopis Filozofskog fakulteta u Sarajevu, 1, 298-310. Preuzeto 20.2.2022.s <https://hrcak.srce.hr/clanak/337236>.
61. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. (1994). Preuzeto 15. siječnja 2022. s http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm.

62. Vodič za korisnike o mjerama za suzbijanje širenja zaraze koronavirusom u Središnjoj knjižnici (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 8. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/novosti/2223/kratki-vodic-za-korisnike-o-mjerama-za-suzbijanje-sirenja-zaraze-koronavirusom-covid-19-u-prostoru-sr/>.
63. Vrana, R., Kovačević, J. (2018.). Kakvu narodnu knjižnicu želimo? Istraživanje korisnika Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 61(2), 47-71. Preuzeto 20.2.2022. s <https://hrcak.srce.hr/file/318141>.
64. Vrana, R., Kovačević, J. (2021.). Narodna knjižnica kao društveni svjetionik u vremenu bolesti COVID-19. Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 64(1), 27-52. Preuzeto 18. siječnja 2022. s <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/841>.
65. Vučak, M., Zelić, A. (2009). Suvremeni pristupi kriznom upravljanju. Zbornik sigurnost i obrana Republike Hrvatske u euroatlantskom kontekstu, 36, 117-132. Preuzeto 18. siječnja 2022. Preuzeto s https://www.pilar.hr/wp-content/images/stories/dokumenti/sigurnost_obrana/9.pdf.
66. zaČITAJ se! – okrugli stol o poticanju čitanja kod djece i mladih (2021). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2487/zacitaj-se-okrugli-stol-o-poticanju-citanja-kod-djece-i-mladih/>.
67. Znanstveni simpozij 200 godina Katastra Franje I. u Istri (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Pruzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2384/znanstveni-simpozij-200-godina-katastra-franje-i-u-istri/>.
68. Znanstveno-stručni skup u povodu 100. obljetnice spaljivanja prve knjižnice u Narodnom domu u Puli (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 13. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2277/znanstveno-strucni-skup-u-povodu-100-obljetnice-spaljivanja-prve-knjiznice-u-narodnom-domu-u-puli/>.
69. Zoomzoomzoompričaonice petkom (2020). Portal Gradske knjižnice i čitaonice Pula. Preuzeto 14. veljače 2022. s <https://www.gkc-pula.hr/hr/arhiva-dogadjanja/2379/zoom-zoom-zoom-pricaonice-petkom/>.

Popis slika

Slika 1. Obavijest vezana uz Covid-19 na lokaciji Gradska knjižnica Pula..... 16

Slika 2. Važna obavijest o novim epidemiološkim mjerama od 16. 11. 2021. 17

Krizno upravljanje u vrijeme pandemije koronavirusa na primjeru Gradske knjižnice i čitaonice Pula

Sažetak

Narodne knjižnice kao organizacije koje proizlaze i financiraju se iz lokalnih, regionalnih ili nacionalnih zajednica imaju veliku odgovornost prema svojoj društvenoj okolini jer osiguravanjem pristupa znanju i informacijama zapravo sustavno rade na napretku društva. Sam taj cilj i misija knjižnica su zahtjevni i u uobičajenim uvjetima ali u uvjetima svjetske pandemije osiguravanje djelovanja i izvršavanja temeljnih zadaća knjižnica postaje veliki izazov. Kakvi se sve izazovi otvaraju pred knjižnicama u takva vremena, što je moguće učiniti da se ipak osigura kontinuitet djelovanja, koji su to alati na raspolaganju upravnim strukturama knjižnice? Kako se učinkovito može primijeniti krizno upravljanje, a pogotovo krizna komunikacija prema korisnicima i društvenoj zajednici u takvim slučajevima? Na primjeru Gradske knjižnice i čitaonice Pula analizira se mogući odgovor na takvu kriznu situaciju i opisuju mogućnosti koje stoje knjižnicama na raspolaganju. Digitalizacija sadržaja čime se građa čini dostupnom i bez kontakta s korisnicima te snažnija prisutnost Knjižnice na društvenim mrežama što pomaže učinkovitoj komunikaciji s korisnicima i društvenom zajednicom neke su od karakteristika koje knjižnice moraju usvojiti da bi se uspješno susrele sa sličnim opasnostima u budućnosti.

Ključne riječi: narodna knjižnica, pandemija, krizno upravljanje, krizna komunikacija, Gradska knjižnica i čitaonica Pula

Crisis management during the coronavirus pandemic on the example of the Pula City Library and Reading Room

Summary

Public libraries, being organizations derived from and funded by local, regional or national communities, have a great responsibility towards the general public, because by ensuring access to knowledge and information, they are in fact systematically working for the progress of a society as a whole. That goal and mission of libraries are demanding even in normal conditions, but in the conditions of a global pandemic, ensuring the operation and execution of basic library tasks becomes a great challenge. What are the challenges facing libraries in such times, what can be done to ensure continuity of action, what tools are available to library management structures? How can crisis management and especially crisis communication towards users and the community be effectively applied in such cases? The example of the City Library and Reading Room Pula analyzes the possible response to such a crisis and describes the possibilities available to libraries. Content digitalization that makes the books collection accessible without direct contact with the library users and a stronger presence of the Library on social networks, which again helps effective communication with users and the community, are some of the characteristics that libraries must adopt to successfully face similar threats in the future.

Keywords: public library, pandemic, crisis management, crisis communication, City Library and Reading Room Pula