

**NARODNE KNJIŽNICE U DOBA KRIZNIH
SITUACIJA: KNJIŽNIČNI PROGRAMI I USLUGE
NA DALJINU NARODNE KNJIŽNICE „PETAR
PRERADOVIĆ“ BJELOVAR**

**PUBLIC LIBRARIES IN THE AGE OF CRISIS
SITUATIONS: REMOTE LIBRARY PROGRAMS
AND SERVICES OF PUBLIC LIBRARY
“PETAR PRERADOVIĆ” BJELOVAR**

Slaven Pejić

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar
slaven.pejic@knjiznica-bjelovar.hr

UDK / UDC [027.022:004]:616.2-
036.21(497.5 Bjelovar)
Stručni rad / Profesional paper
Primljeno / Received: 27. 5. 2020.
Prihvaćeno / Accepted: 31. 8. 2020.

Sažetak

Cilj. Rad prikazuje knjižnične programe i usluge na daljinu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar u doba epidemije COVID-19 u vremenu od 16. ožujka do 24. travnja 2020. godine kada je knjižnica bila fizički zatvorena za korisnike. Razmatra se problematika prilagodbe knjižnice na izvanredne situacije u kontekstu osmišljavanja i provođenju usluga na daljinu te komunikacija knjižnice sa svojim korisnicima na daljinu uporabom komunikacijskih medija i kanala zasnovanih na informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji.

Metodologija. Metodološki pristup temi ogleda se u istraživanju literature vezane za knjižnično poslovanje u kriznim situacijama te knjižničnim uslugama na daljinu. Bitna tema koju literatura pokriva odnosi se na medijsku komunikaciju knjižnica u kriznim situacijama. Ovaj rad sinteza je tog istraživanja, odnosno kritičkog promišljanja zadane teme uz primjere dobre prakse.

Rezultati. Uvidom u relevantnu stručnu i znanstvenu literaturu te kroz primjere dobre prakse provedenih usluga na daljinu uočeno je da narodne knjižice mogu više-manje uspješno provoditi različite usluge koje ne zahtijevaju fizičko prisustvo korisnika u knjižničnom prostoru. Isto tako te se usluge mogu još dodatno promovirati i razvijati u suradnji s lokalnom zajednicom te medijima, uz pomoć komunikacijskih kanala baziranih na informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji.

Vrijednost. Rad naglašava važnost prilagodbe knjižničnog poslovanja izvanrednim situacijama, u ovom slučaju epidemije COVID-19, kako u teoriji, tako i u praksi. Isto tako rad ističe primjere dobre prakse koji bi trebali poslužiti kao ogled drugim knjižničarima kao smjernice za osmišljavanja i provođenje usluga na daljinu.

Ključne riječi: informacijska i komunikacijska tehnologija (ICT), knjižnična komunikacija putem medija, knjižnične usluge na daljinu, knjižnično poslovanje u kriznim situacijama, narodna knjižnica.

Abstract

Purpose. The paper presents library programs and remote services of the Public Library “Petar Preradović” Bjelovar during the COVID-19 epidemic in the period from March 16 to April 24, 2020, when the library was physically closed to users. The adapting of the library to emergency situations in the context of designing and implementing remote services is considered, as well as the remote communication of the library with its users using communication media and channels based on information and communication technology.

Methodology. The methodological approach to the topic is presented in the research of the literature related to library management in crises and distance library services. Furthermore, an important topic covered by the literature is the media communication of libraries in crisis situations. This paper brings a synthesis of this research, i.e. a critical reflection on the topic with some examples of good practice.

Results. By inspecting the relevant professional and scientific literature and through examples of good practice, it was noticed that the remote services provided in public libraries could more or less successfully implement various services that do not require physical presence of the users in the library. Likewise, these services can be further promoted and developed in collaboration with the local joint media programs, with the help of communication channels based on information and communication technology.

Value. The paper emphasizes the importance of adapting library operations to extraordinary situations, in this case the COVID-19 epidemic, both in theory and in practice. Furthermore, the paper highlights examples of good practice that should serve as an example to other librarians in setting guidelines for designing and implementing distance services.

Keywords: information and communication technology (ICT), library management in crisis situations, library media communication, public library, remote library services

1. Uvod

Krize predstavljaju vremenska razdoblja tijekom kojih ne vrijede normalni načini funkcioniranja društva i institucija. Rezultat su višestrukih uzroka koji zajedno dovode do neke prijetnje, dok ti uzroci mogu doći s više strana, u obliku prirodnih nepogoda, ljudskih pogrešaka i sl. Sve institucije, pa tako i knjižnice, tijekom trajanja kriza pokušavaju prilagoditi svoje poslovanje kako bi umanjile ili čak poništile negativne učinke kriznih situacija te, kada kriza završi, opet postigle minimalnu razinu poslovanja koja je postojala prije pojave krize. Za vrijeme kriznih situacija knjižnične usluge, zbirke, ali i druge, ponajprije kulturne aktivnosti, koje stvaraju knjižnice, moraju se stalno mijenjati i prilagođavati. To zahtijeva napuštanje svakodnevnih, rutinskih aktivnosti te, shodno novonastaloj situaciji, uvođenje inovativnih aktivnosti za koje su potrebne visoka spremnost i kompetentnost zaposlenika. Knjižnica je oduvijek bila institucija koja prati promjene u svojoj okolini.

Autor Ognjen Čaldarović u svojim razmatranjima funkcioniranja modernog društva naglašava da u današnjem društvu koje je sve manje prostorno determinirano zbog sveprisutnog utjecaja informacijske tehnologije i umreženosti te sa sve većim širenjem procesa globalizacije i pratećih procesa javlja se sve veći broj *ne-mjesta*. *Ne-mjesta* su bezlični ambijenti, građevine koje trebamo povremeno i instrumentalno. Za razliku od *ne-mjesta*, javna su *mjesta* pretpostavka socijalne interakcije i osnovne sociološke dimenzije javnosti.¹ Nažalost, nemoguće je ne primijetiti da je knjižnica u doba izolacije poprimila neke attribute *ne-mjesta*. Baštinska sastavnica knjižnica u globalnom se svijetu potpuno gubi i one postaju informacijski centri. Epidemija nas navodi na porazne zaključke, na pitanja nad kojima se moramo zamisliti: knjižnice bez fizičkih posjeta, bez kreativnih radionica, bez susreta s piscima, otvaranja izložbi, bez čitaonica tiska, bez komunikacijsko-informacijskih kompetencija knjižničara u neposrednim susretima s korisnicima.

Autorica Sabolović-Krajina u radu *Inovativna knjižnica u službi lokalne zajednice* ističe kako od sredine 1990-ih na knjižnice posebno utječe široka rasprostranjenost interneta, tzv. internetska revolucija, potom rastuće potrebe različitih skupina koje rabe knjižnične usluge, kao i pitanje podrške korisnicima u traženju informacija pomoću novih informacijsko-komunikacijskih tehnologija.² UNESCO-ov *Manifest za narodne knjižnice* ističe da je neposredan pristup svim vrstama znanja i informacija najvažnija uloga narodnih knjižnica u informacijskom društvu.³ Shodno tomu uz pomoć informacijsko-komunikacijske tehnologije, ali i kreativnosti svojih zapo-

¹ Čaldarović, O. Urbano društvo na početku 21. stoljeća: osnovni sociološki problemi i dileme. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk; Hrvatsko sociološko društvo, 2011. Str. 19.

² Usp. Sabolović-Krajina, Da. Inovativna knjižnica u službi lokalne zajednice. // Slobodan pristup informacijama: 17. okrugli stol: zbornik radova / ur. Davorka Pšenica. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2017. Str. 14.

³ Usp. UNESCO-ov *Manifest za narodne knjižnice* iz 1994. godine. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-hr.pdf>.

slenika, Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar osmislila je novi pristup poslovanju u doba epidemije COVID-19, stavljajući naglasak na usluge na daljinu koje omogućuju upućivanje korisnika za uporabu knjižničnih resursa, pogotovo onda kada korisnici fizički nisu u mogućnosti boraviti u prostoru knjižnice. Tako je knjižnica u doba krize uzrokovane epidemijom dala svoj doprinos lokalnoj zajednici u kojoj djeluje. Knjižnica je svakodnevno dostavljala informacije svojim korisnicima i upućivala ih na informacijske izvore. Najpoznatiji oblik upućivanja dostavljanje je tzv. bibliografskog popisa literature na određenu temu za potrebe primjerice seminarskog, stručnog, znanstvenog rada ili opće informiranje te odgovori na konkretna pitanja. Nadalje Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar svojim virtualnim referentnim uslugama pokušala je odgovoriti na konkretne upite korisnika, dati im na raspolaganje knjižnične resurse koliko je to bilo moguće u novonastaloj situaciji. Isto tako valja naglasiti da je dokumentiranje svih aktivnosti koje su zaposlenici provodili u doba epidemije jedan od važnijih koraka upravljanja kriznom situacijom. Evidentiranjem svojih aktivnosti i odluka dobivene su korisne informacije iz kojih se poslije može učiti i izdvajati ono važnije. Takva dokumentacija od velike je važnosti jer nakon što kriza prođe, moći će se sagledati što je učinjeno dobro, a što loše i što se u budućnosti može popraviti.

2. Komunikacija s korisnicima i suradnja s medijima u kriznim situacijama

Mediji su sredstva javnog društvenog priopćivanja i djeluju na velik broj čitatelja, slušatelja i gledatelja. Krizni događaj gotovo se u pravilu uvrštava u sam vrh tema koje su od velikog interesa za medije. Mediji često prenose informacije, pri čemu informiraju građane o nekom događaju ili situaciji, a građani na temelju tih informacija mogu donositi ključne odluke. Zato mediji obavljaju važan i odgovoran društveni zadatak „promatranja okoline jer su jedino oni u mogućnosti pružiti brzo i potpuno izvješćivanje o onome što se događa u našem okruženju kroz fazu prikupljanja, pročišćavanja i tumačenja informacija.“⁴

Sve organizacije, pa tako i knjižnice, u kriznim situacijama u svojoj komunikaciji s javnošću moraju biti sposobne što više istaknuti pozitivne elemente krizne situacije kako bi pokazale da krizna situacija može predstavljati jedan produktivni proces, a ne samo neugodnu situaciju. Autori Mangiafico i Smith ističu da tek sada, u doba krize, knjižnice imaju priliku prepoznati svoje potencijale te iskoristiti krizu kao šansu za uvođenje novih inovativnih usluga koje trebaju kvalitetno promovirati kroz medije.⁵

Razvoj tehnologije knjižnicama je omogućio novi pristup informiranju korisnika, stavljajući naglasak na sposobnost i kreativnost knjižničara kao informa-

⁴ Bertrand, J. C. Deontologija medija. Zagreb: Sveučilišna knjižara, 2007. Str. 18.

⁵ Usp. Mangiafico, P.; K. L. Smith. Reason, risk, and reward: models for libraries and other stakeholders in an evolving scholarly publishing ecosystem. // *Cultural Anthropology*, 29, 2(2014), str.232. [citirano 2020-07-18]. Dostupno na: <https://wiki.lib.sun.ac.za/images/c/cd/2014-mangiafico-models-for-libraries.pdf>

cijskog stručnjaka koji jasno stvara pravovremene i relevantne informacije za korisnike. Autorica Dunja Holcer u opsežnom doktorskom radu pod naslovom *Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže* problematizira odnos tradicionalnog knjižničnog poslovanja s onim modernim, inovativnim i najčešće baziranim na informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji. Također navodi da su knjižničari oni koji su spremni na inovacije i kreativan rad, na „hvatanje u koštac“ sa svakodnevnim tehnološkim novotarijama i izvanrednim situacijama⁶, kao što je primjerice ova epidemija COVID-19.

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar u vremenu od 16. ožujka do 24. travnja 2020., za vrijeme trajanja epidemioloških mjera, bila je fizički zatvorena za korisnike, kao i sve knjižnice u Hrvatskoj, odlukom Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske. Za to vrijeme knjižničari su podijeljeni u dvije skupine, također prema odluci Stožera, tako da je svaka skupina radila po dva tjedna gdje su se u zatvorenom prostoru knjižnice primarno obavljali poslovi vezani za ispunjavanje korisničkih zahtjeva na daljinu, pritom se misli na Dječji odjel, Posudbeni odjel za odrasle te Studijski odjel. Odjeli i službe koje nisu neposredno vezane uz korisnike radile su svoje uobičajene poslove sukladno novonastaloj situaciji (Služba nabave i obrade, tajništvo, uprava i dr.). Nadalje valja naglasiti da je na snazi bila zabrana napuštanja mjesta prebivališta pa su zaposlenici kojima je to bilo potrebno morali izvaditi propusnice kako bi mogli doći na radno mjesto. Oni zaposlenici koji su bili kod kuće (skupina koja nije boravila u prostorijama knjižnice) izvršavala je samo one najhitnije poslove i to preko računala od kuće, putem elektroničke pošte i drugih alata zasnovanim na informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji.

O novom radnom režimu i ostalim informacijama valjalo je pravovremeno obavijestiti korisnike. Knjižnica je svoju komunikaciju s korisnicima provodila planirano. Plan se sastojao od više etapa. Ravnateljstvo i zaposlenici knjižnice trebali su usvojiti i primijeniti preporuke za rad knjižnica Hrvatskog zavoda za knjižničarstvo i Centra za razvoj knjižnica i knjižničarstva u uvjetima epidemije COVID-19. Nakon što je novi režim rada usvojen, valjalo je donijeti plan za informiranje korisnika. U plan za informiranje korisnika o novom radnom režimu te ostalim bitnim informacijama implementirane su jednostavne upute za komunikaciju putem mrežnih stranica, društvenih mreža i sl., u kojima je navedeno da informacije trebaju biti pravovremene, relevantne i po mogućnosti što jednostavnije. Osobita se pozornost posvetila osmišljavanju sadržaja poruka koje trebaju biti nedvosmislene te prilagođene interesima i potrebama korisnika.

Korisnici su svakodnevno obavještavani putem komunikacijskih medija i kanala u obliku najava, izjava za medije i priopćenja. Za korisnike pripremane su i dostavljane važne informacije o novom režimu rada knjižnice preko tiskanih medija kao što su dnevni tisak, tjednici i druge slične publikacije, potom putem elektroničkih medija (radio, televizija i internet), što možemo vidjeti na slici 1 i 2.

⁶ Usp. Holcer, D. *Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže*. [citirano 2020-07-18]. Dostupno na: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5713/1/Dunja_Holcer_Doktorski_rad.pdf



KNJIŽNICE Vrata zatvorile sve ustanove u županiji, nema naplate zakasnine

U Daruvaru se bacili na reviziju, u Bjelovaru dostupna digitalna grada

Svoja vrata su prošlog tjedna zatvorile i sve knjižnice na području Bjelovarskobilogorske županije. Sukladno Odluci o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, obustavlja se posudba i povrat knjižnične građe, a pojedine knjižnice pronašle su načine kako će najmanje do sredine travnja barem djelomično njihove usluge biti dostupne korisnicima.

U Narodnoj knjižnici Petar Preradović u Bjelovaru moguće je pruživanje zaduženja knjižničke građe telefonom ili elektroničkom poštom (Odjel za odrasle 043/243-065, odrasli@knjiznica-bjelovar.

hr; Dječji odjel 043 244 447, djecji@knjiznica-bjelovar.hr), a i dalje su dostupne usluge kao Digitalizacija na zahtjev (sadrži manjeg opsega sukladno autorskim pravima) na e-mail studijska@knjiznica-bjelovar.hr).

- Za knjige i ostalu građu koja je trebala biti vraćena nakon 19. ožujka, neće biti naplaćena zakasнина, osim u slučajevima dugotrajnog kašnjenja prije navedenog datuma, napominju iz bjelovarske knjižnice, dok su se u Gradskoj knjižnici Slavka Kolara u Čazmi dosjetili originalnog načina kako i dalje biti na usluzi svojim korisnicima

željnim čitanja.

- Kako bismo vam omogućili da i dalje koristite naše usluge, ispred knjižnice je postavljen ormarić za knjige. U periodu od 8 do 11 sati od ponedjeljka do petka na predviđeno mjesto možete odložiti knjige koje vraćate, a ukoliko želite posuditi nove knjige, u tom istom periodu potrebno je uz člansku iskaznicu ostaviti popis knjiga. Posuđene knjige moći ćete preuzeti u razdoblju od 12 do 15 sati, stoji u objavi čazmanske knjižnice i napominje da se uz knjige svakako mora predložiti i članska iskaznica, dok se učlanjenje novih članova obavlja telefonskim

putem (043/771-089) ili na e-mail (slavko.kolar.knjiznica@gmail.com).

Pučka knjižnica i čitaonica Daruvar objavila je kako će za korisnike biti zatvorena najranije do 19. travnja.

- Novonastalu situaciju iskoristit ćemo za spremanje i čišćenje odjela kao i za provođenje zakonom propisane revizije knjižnične građe, za koju je i inače nužno zatvoriti knjižnicu, stoji u objavi daruvarske knjižnice i naglašava da se zakasнина računa samo do 16. ožujka i sve knjige kojima rok za povratak istječe nakon tog datuma bit će produžene do 19. travnja. (sg)

Slika 1. Medijska obavijest o novom načinu rada knjižnice u doba mjera izolacije. Bjelovarski list, Bjelovar, 23. ožujka 2020., str. 37.



The screenshot shows the website of the National Library 'Petar Preradović' Bjelovar. The header includes the library's name, contact information (Trg Eugena Kvaternika 11, tel./fax: 043 243 065 ; 243 624, info@knjiznica-bjelovar.hr), and opening hours (Radno vrijeme: ponedjeljak – petak od 7:30 do 19:30, subota od 7:30 do 13:00). There is a search bar with the text 'upiši traženi pojam...'. The navigation menu includes: O nama, Odjeli, Dječji odjel, Službe, Zbirke, Cjenik i pravila posudbe, Za knjižničare, Bibliografije.

Iz sadržaja rubrike

- VAŽNO! - Obavijest o prestanku rada s korisnicima (704)
- OBRAZAC ZA TEMATSKO PRETRAŽIVANJE (345)
- OBAVIJEST KORISNICIMA - prilagodavamo rad prema preporukama o sprječavanju širenja korona virusa (719)
- BIODIVERZITETA NA DLANU - Započinje novi ciklus projekta ZNANOST DJECI (84)
- NATJEČAJ za imenovanje ravnateljica Narodne knjižnice 'Petar Preradović' Bjelovar (318)
- ZAVRŠENA PRVA FAZA DIGITALIZACIJE BJELOVARSKOG LISTA (828)
- Na Knjižničarskom filmskom festivalu prikazan video o Dječjem odjelu knjižnice (318)
- Suradnjom kulturnih i znanstvenih ustanova ostvaren projekt ŠETNJA BJELOVAROM - virtualna izložba (911)
- Bilteni Male dječje knjige i razvojnih priča za roditelje

VAŽNO! - Obavijest o prestanku rada s korisnicima

Sukladno Odluci o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja Knjižnica do 17.4.2020. obustavlja posudbu i povrat knjižnične građe na svim odjelima Knjižnice, Bibliobusu i Područnoj knjižnici Nova Rača..

USLUGE KOJE SU I DALJE DOSTUPNE
RADNIM DANOM od 8 do 14 sati

- produživanje zaduženja knjižnične građe moguće je telefonom ili elektroničkom poštom (Odjel za odrasle 043 243 065, odrasli@knjiznica-bjelovar.hr; Dječji odjel 043 244 447, djeciji@knjiznica-bjelovar.hr)
- tematska pretraživanja obavljat će se bez posudbe građe na e-mail (studijaska@knjiznica-bjelovar.hr)

Obrazac za tematsko pretraživanje.doc

- dostupne su usluge **Pitajte knjižničare** i **U knjižnici do diplome**
- usluga Digitalizacija na zahtjev (sadržaji manjeg opsega sukladno autorskim pravima) na e-mail studijaska@knjiznica-bjelovar.hr
- redovito korištenje **digitalnih sadržaja Zavičajne zbirke**
- na Dječjem odjelu **6 veličanstvenih** - model za usvajanje vještina informacijske pismenosti

Za knjige i ostalu građu koja je trebala biti vraćena nakon 19. ožujka 2020. neće biti naplaćena zakasnina, osim u slučajevima dugotrajnog kašnjenja prije navedenog datuma.

Slika 2. Obavijest o prekidu rada s korisnicima i najava novih usluga na daljinu. Službena mrežna stranica Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar, 19. ožujka 2020.

Knjižnica je, osim u raznim medijima koji su već spomenuti, o novome radnom režimu informirala korisnike i u obliku plakata na ulaznim vratima ustanove. Korisnicima su informacije davali i zaposlenici knjižnice telefonski, elektroničkom poštom te preko društvenih mreža. Društvene mreže pokazale su se kao najprikladniji način da se korisnicima odgovori kada je najpotrebnije – u krizi, što potvrđuju i autori Tella i Akinboro, koji ističu da su društvene mreže ili mrežne lokacije društvenih mreža utjecale na gotovo sve knjižnične usluge, cirkulaciju knjižnične građe, serijske publikacije, razvoj zbirke, knjižničnu pozajmicu i dostavu dokumenata, klasifikaciju i usluge katalogizacije itd. Zahvaljujući strukturi

društvenih mreža omogućena je jednostavna komunikacija i ostvarivanje neformalnijeg odnosa između korisnika i knjižničara. U prilog tomu ide i činjenica da na društvenim mrežama nije potrebno rabiti tradicionalne obrasce komunikacije i stručna nazivlja, a kako je naglasak na vizualnome, svaka informacija može biti dopunjena slikom ili zvukom. Valja još jednom istaknuti da je dobivanje povratne informacije od korisnika vrlo bitna stavka uspješnoga poslovanja knjižnice. Navedeni autori također navode da još uvijek postoji znatna razina skepticizma, otpora i čak straha od upotrebe novih tehnologija i alata unutar knjižničarske struke.⁷ Jedan od primjera novih alata pomoću kojih knjižničari mogu dobiti jasne i pravovremene informacije društvene su mreže. Autori Boyd i Nicole u radu *Social network sites: definition, history, and scholarship* koji se bavi problematikom društvenih mreža navode sljedeće:

„Društvene mreže su većinom mrežne platforme koje služe za povezivanje ljudi i izgradnju društvenih odnosa bez obzira na to jesu li oni bazirani na zajedničkim interesima, poznanstvima u stvarnom svijetu i sl. Razlikuju se s obzirom na namjenu i mogućnosti, ali sve imaju isti cilj, međusobnu interakciju i komunikaciju.“⁸

Osim definiranja društvenih mreža i objašnjenja njihova nastajanja, autori isto tako u radu problematiziraju budućnost društvenih mreža kao komunikacijskih alata te njihovu praktičnu primjenu.

Društvene mreže imaju veliku popularnost te brojnost korisnika što predstavlja dobru bazu za informiranje. Promocija putem društvenih mreža pretpostavlja s tehničke strane mrežu kao platformu za komunikaciju s korisnicima i kreiranje mrežne zajednice oko njezinih usluga uporabom niza alata za komunikaciju i suradnju. Komuniciranje putem društvenih mreža često je dvosmjerno, što znači da je moguće dobiti povratne informacije od sugovornika. U ovoj specifičnoj kriznoj situaciji kao što je epidemija COVID-19 uporaba baš tih alata kao što su društvene mreže u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar pomogla je korisnicima da dođu do korisnih informacija o knjižničnim uslugama u toj izvanrednoj situaciji

U vremenskom razdoblju od 16. ožujka do 24. travnja 2020. knjižničari su odgovorili na 282 telefonska upita općeg informiranja korisnika, kreirali 56 objava na društvenim mrežama i poslali 77 odgovora putem elektroničke pošte.

⁷ Usp. Tella, A.; E. O. Akinboro, E.O. The impact of social media to library services in digital environment. // Social media strategies for dynamic library service development /edited by Adeyinka Tella. IGI Global, 2015. Str. 291. [citirano: 2020-07-18]. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/293118711_The_Impact_of_Social_Media_to_Library_Services_in_Digital_Environment.

⁸ Boyd, D. M.; B. E. Nicole. Social network sites: definition, history, and scholarship. // Journal of Computer-Mediated Communication 13(2008), str. 232. [citirano: 2020-07-18]. Dostupno na: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/pdf>.

Pitanja su najčešće bila vezana za raspoloživost određenih jedinica građe, popis literature za stručne, znanstvene i ostale radove, radno vrijeme i način rada za korisnike te opće informacije o posudbi i povratu knjižnične građe.

3. Knjižnični programi i usluge na daljinu u Narodnoj knjižnici „Petar Preradović“ Bjelovar

U poticajnoj knjizi *Narodne knjižnice u tranziciji: sociološki aspekti* autorica Dijana Sabolović-Krajina govori o transformaciji knjižnica iz tradicionalnih kulturnobaštinskih ustanova zasnovanih primarno na formiranju zbirke i posuđivanju knjižnične građe u uslužnu djelatnost kojoj su korisnici i njihove potrebe na prvom mjestu.⁹ U nastavku zaključuje kako knjižnice zbog informacijsko-komunikacijskog tehnološkog razvoja, točnije razvoja interneta i njegovih informacijskih izvora, gube dosadašnji monopol na pristup informacijama i izvorima znanja te su, u skladu s tim, primorane jačati svoju polifunkcionalnost u zajednici. Točnije, knjižnice sve više prebacuju fokus s formiranja knjižničnih usluga zasnovanih primarno na formiranju zbirke i posuđivanju knjižnične građe na razne druge usluge koje se u prošlosti ne bi smatrale knjižničnima.¹⁰ I tu je spasonosna formula opstanka knjižnica kao važnih servisa građana, središta društvenih zajednica za sve skupine, posebice one marginalizirane, čije su informacijske i kulturne potrebe često zapostavljane.

Mnoge knjižnice već dugi niz godina bilježe velik porast interesa za digitalnim resursima, što je u nekim slučajevima već dovelo do korisničkog preferiranja digitalnih resursa u odnosu na fizičke.¹¹ U doba epidemije COVID-19, kada je knjižnica bila fizički zatvorena za korisnike i samim tim primorana preoblikovati svoje klasične usluge, to je još više došlo do izražaja. U skladu s novonastalom situacijom, od mnoštva postojećih usluga Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar u prvi su plan došle one čija je uporaba moguća i kad je knjižnica fizički zatvorena za korisnike. Te su usluge dodatno prilagođene, unaprijeđene i promovirane kao mogućnost korisnicima da u doba epidemioloških mjera mogu zadovoljiti neke od svojih potreba. Pritom se vodilo računa da se što učinkovitije iskoriste resursi knjižnice u skladu s novonastalom situacijom. Riječ je o sljedećim projektima:

- Sudjelovanje u projektu „Pitajte knjižničare“
- U Knjižnici do diplome
- Digitalizacija na zahtjev
- Digitalizirana građa Grada Bjelovara

⁹ Sabolović-Krajina, D. *Narodne knjižnice u tranziciji: sociološki aspekti*. Koprivnica: Meridijani, 2020. Str. 11.

¹⁰ Nav. dj., str. 11.

¹¹ Usp. IFLA Key Resources for libraries in responding to the coronavirus pandemic. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#remote>.

- 6 veličanstvenih koraka do informacija i znanja - model za usvajanje vještina informacijske pismenosti
- Knjigom do zdravlja: čitateljski blog za odrasle

Valja istaknuti da je Komisija za informacijske tehnologije Hrvatskog knjižničarskog društva pokrenula akciju objedinjavanja dostupnih knjižničnih usluga na daljinu na jednom mjestu kroz interaktivnu tablicu koja je javno dostupna, a gdje se također nalaze neke od navedenih usluga na daljinu bjelovarske knjižnice.

3.1. Projekt Pitajte knjižničare

Projekt Pitajte knjižničare pokrenut je 2004. godine. „Cilj je pilot-projekta bilo istražiti mogućnosti uvođenja/unapređenja referentnih online usluga u narodnim knjižnicama u Republici Hrvatskoj“.¹² Razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije omogućio je narodnim knjižnicama uvođenje mrežnih usluga. Zdenka Sviben u članku *Ne guglajte – pitajte knjižničare*¹³ navodi kako je projekt *Pitajte knjižničare* u Hrvatskoj nastao na inicijativu Gorane Tuškan (Gradska knjižnica Rijeka) i Borisa Bosančića (Filozofski fakultet Osijek). Nakon prvotnih anketa i istraživanja sazvan je kolegij ravnatelja matičnih županijskih knjižnica koji je prihvatio prijedlog te izradio *Sporazum o suradnji na pilot-projektu „Pitajte knjižničare“*. Taj sporazum potpisalo je 15 knjižnica, a među njima od samog je početka bila i Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar. Uslugom *Pitajte knjižničare* postignuto je da inače mjesno usmjerene, a pogotovo u doba epidemije, narodne knjižnice izidu izvan svojih standardnih okvira pružanja usluga te ostvare međusobno povezivanje s korisnicima u kriznim situacijama.

Informacijski upiti odnose se na literaturu za referate, seminarske radove, naturalne radove, završne radove, diplomske radove, magistarske radove te doktorske disertacije iz raznih područja znanosti. Knjižničari sami mogu birati pitanja na koja će odgovoriti vodeći se internim pravilima o odabiru (ranije postavljena pitanja imaju prednost). Prilikom odgovaranja na informacijske upite knjižničari moraju pružiti kvalitetnu uslugu korisnicima (stvarnim članovima knjižnica, kao i svima onima koji imaju pristup internetu) u pronalaženju i selekciji informacijskih izvora. Mrežna referentna usluga *Pitajte knjižničare* jedna je od najuspješnijih implementacija knjižničarskih vještina u mrežnom okruženju. Treba također istaknuti da je projekt *Pitajte knjižničare* često kori-

¹² Pitajte knjižničare – Portal narodnih knjižnica.[citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/>.

¹³ Sviben, Z. *Ne guglajte – pitajte knjižničare*: online referentne usluge narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. // 2. međunarodna konferencija. Evropske smjernice za saradnju biblioteka, arhiva i muzeja BAM 2008. Promocija usluga za korisnike, Sarajevo, 28-29. 11. 2008. godine. Sarajevo: BAM, 2008. Str. 27-31.

stan prilikom svakodnevnog rješavanja informacijskih upita kao dodatni izvor informacija za knjižničare, ali i korisnike. Ukupno od početka sudjelovanja u projektu knjižničari Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar odgovorili su na 598 upita.

U vremenskom razdoblju od 16. ožujka, otkada je knjižnica bila fizički zatvorena za korisnike, pa sve do 24. travnja 2020., nakon čega su korisnici ograničeno mogli fizički doći u prostor knjižnice, odgovoreno je na sveukupno 12 upita.

3.2. U Knjižnici do diplome

U Knjižnici do diplome mrežna je usluga Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar, a obuhvaća pretraživanje, organizaciju i ponudu stručne i znanstvene literature i informacija potrebnih za izradu referata, naturalnih, seminarskih, završnih i diplomskih radova te magisterija, doktorata i ostalih znanstvenih i stručnih radova. Provodi se na Studijskom odjelu Narodne knjižnice „P. Preradović“ od 2008. godine. Taj dio projekta ima sličnosti s projektom *Pitajte knjižničare*: na zahtjev korisnika knjižničari obavljaju tematska pretraživanja i kao rezultat nastaje popis literature, ali i računalna baza odgovorenih pitanja. „Međutim, razlika je ipak bitna. Tematsko pretraživanje u projektu U Knjižnici do diplome namijenjeno je ponajprije korisnicima Narodne knjižnice „P. Preradović“ i provode ga knjižničari ove knjižnice. Izvori informacija na koje se korisnici upućuju u 90% slučajeva nalaze se u fondu Narodne knjižnice.“¹⁴

Kao glavne ciljeve te usluge možemo nabrojiti: stvaranje trajne baze za pronalaženje relevantnih informacija, unapređenje informacijsko-referalne službe te potpora obrazovanju (posebno visokom obrazovanju te znanstvenom i istraživačkom radu). Tom knjižničnom uslugom stručni djelatnici knjižnice na temelju pretraživanja zbirke vlastite knjižnice i ostalih knjižnica, mrežnih baza podataka te drugih informacija dostupnih putem interneta korisnicima knjižnice: učenicima, studentima, profesorima, znanstvenim i stručnim djelatnicima, kao i drugim građanima grada Bjelovara i Bjelovarsko-bilogorske županije, ali i svima onima koji imaju pristup internetu, pomažu pri izradi referata, seminara, završnih i diplomskih radova, magisterija, doktorata, istraživačkih i ostalih radova te olakšavaju pronalaženje i selekciju informacijskih izvora.¹⁵ U vremenu otkada je implementirana usluga *U Knjižnici do diplome* privukla je nemali broj studenata, srednjoškola te ostalih korisnika koji na dnevnoj bazi traže literaturu za razne seminarske,

¹⁴ Gatalica, T. Pet godina U knjižnici do diplome. // Svezak: časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja, 16(2014), str. 29.

¹⁵ Usp. U Knjižnici do diplome. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <http://library.foi.hr/informator/index.php?id=31>.

maturalne, diplomske, magistarske i druge radove te istraživanja. Isto tako svaki odgovoreni upit nalazi se u bazi podataka s mogućnošću pretraživanja, a koja se pokazala vrlo korisnim pomagalom prilikom svakodnevnog poslovanja. Također moguć je ispis podataka iz baze pri čemu se korisnicima dostavlja cjeloviti popis literature na traženu temu. Sveukupno se u bazi nalaze 2423 tematska popisa literature.

U vremenskom razdoblju od 16. ožujka, otkada je knjižnica bila zatvorena za korisnike, pa sve do 24. travnja 2020., nakon čega su korisnici ograničeno mogli fizički doći u prostore knjižnice, odgovoreno je na ukupno 47 upita.

3.3. Digitalizacija na zahtjev

Digitalizacija na zahtjev jedan je od poslovnih procesa u okviru programa digitalizacije knjižnice. Autori Schaffner, Snyder i Supple u radu *Scan and Deliver: Managing User-initiated Digitization in Special Collections and Archives* navode da je u kontekstu smanjenih resursa i promjenjivih očekivanja korisnika o internetskom pristupu brz i jednostavan način isporuke traženih digitalnih reprodukcija postao imperativ.¹⁶ Neovisno o ograničenju pristupa, korisnici iz različitih razloga žele digitaliziranu građu (uporaba na daljinu, moguća manipulacija građom na elektroničkim uređajima i sl.), no ipak valja istaknuti da se u doba epidemije fokus korisničkih preferencija prema digitalnoj građi uvelike povećao.

U doba fizičke zatvorenosti knjižnice za korisnike preko e-pošte ili telefonom korisnici su uputili zahtjev za skeniranje (digitalizaciju) određenog dijela literature. Digitalizaciji građe prethodio je korak odabira građe i obujma digitalizacije od strane korisnika. Cilj je te usluge dostaviti korisniku tražene preslike i sve odluke u tom procesu usmjerene su bržoj i kvalitetnijoj dostavi. Valja istaknuti da se digitalizacija građe često rabi prilikom međuknjižnične posudbe kada opseg traženog sadržaja nije velik, a korisnik zahtijeva brz pristup građi. Također prilikom digitalizacije valjalo je voditi računa o načinu same provedbe, gdje je valjalo dogovoriti određene standarde kao što su obujam skeniranja, kvalitetu preslike, način slanja preslika korisnicima. Isto tako obraćala se pozornost na *Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima*¹⁷ gdje se nalaže da je sukladno iznimkama i ograničenjima autorskog prava dopušteno rabiti ulomke autorskih djela te je dopušteno javno

¹⁶ Schaffner, J.; F. Snyder.; S. Supple. Scan and deliver: managing user-initiated digitization in special collections and archives. OCLC, 2011. Str.6. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2011/2011-05.pdf>.

¹⁷ Usp. Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima. // Narodne novine 167, 2399(2003). [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_10_167_2399.html.

izvođenje ili scensko prikazivanje autorskih djela u obliku izravnog poučavanja na nastavi. Nadalje valjalo je voditi računa i o samoj tehničkoj provedbi slanja digitaliziranog sadržaja s obzirom na ograničenost veličine podataka koja se može slati elektroničkom poštom. Stručno vijeće knjižničara utvrdilo je da je maksimum od 15 stranica dovoljan (iznimno par stranica više primjerice za kompletiranje skeniranja članaka u zbornicima ili cijelog poglavlja u knjizi) te su se preslike slale nazad korisnicima elektroničkom poštom. Svaki put prije početka digitalizacije na zahtjev provjerilo bi se postoji li već negdje digitalna verzija traženog sadržaja jer knjižnica u fondu ima bazu digitaliziranog sadržaja, kako bi se izbjegla izrada nepotrebnih kopija.¹⁸

U vremenskom razdoblju od 16. ožujka, otkada je knjižnica fizički bila zatvorena za korisnike, pa sve do 24. travnja 2020., nakon čega su korisnici ograničeno mogli fizički doći u prostore knjižnice, odgovoreno je na ukupno 17 upita za digitalizaciju na zahtjev.

3.4. Digitalizirana građa grada Bjelovara

Zbirka digitalizirane građe sastoji se od dvaju projekata: *Šetnja Bjelovarom – virtualna izložba i Digitalizirani Bjelovarski list*, a pokriva područje Bjelovarsko-bilogorske županije, s posebnim naglaskom na Grad Bjelovar i pripadajuća naselja i općine. Izuzetak je povijesna građa koja pokriva šire područje jer su gradovi Križevci, Đurđevac, Koprivnica, Virovitica u prošlosti bili vezani s Bjelovarom. Zbirci se može pristupiti preko mreže.

Projekt *Šetnja Bjelovarom – virtualna izložba*¹⁹ osmišljen je s ciljem virtualne prezentacije bogate graditeljske baštine grada Bjelovara koja je trajno sačuvana na starim razglednicama 19. i 20. stoljeća. Ideja tog projekta bila je prikupiti sve dostupne razglednice nastale u vremenu od 1899. do 1970. te ih u digitalnom obliku povezati s točkama na interaktivnoj karti grada.

Uz same razglednice osmišljeni su i kratki tekstovi koji opisuju prošlost na pojedinoj mikro-lokaciji. U razdoblju od listopada 2018. do travnja 2019. za digitalizaciju je odabrano 413 razglednica te je na taj način stvorena zajednička baza razglednica. Za virtualnu izložbu iskorišteno je 135 razglednica najbolje kvalitete koje prikazuju 36 lokacija povijesne jezgre Bjelovara. Ista se nalazi u slobodnom pristupu na mreži (slika 3).

¹⁸ Usp. Digitalizirana građa Grada Bjelovara. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: http://library.foi.hr/zbirke/bjelovar/index.php?fbclid=IwAR1bzU18fCIF_hNt4RJf9OCxxwxPPzYIg3BocT46iUMUtZDToTx_iHKE3UY.

¹⁹ Usp. Šetnja Bjelovarom – virtualna izložba. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://vub.hr/razglednice/?fbclid=IwAR1imDjSRFaDzK0LbgAPCxxJa41D5kcHZ2bw54k67VyU4kQKrzN3oMLZPqo>.



Slika 3. Šetnja Bjelovarovom – virtualna izložba

Bjelovarske razglednice, nastale u razdoblju od 1899. do 1970. godine, danas su dostupne građanima na interaktivnoj karti grada koja se nalazi na mrežnim stranicama Veleučilišta u Bjelovaru. Rezultat je to projekta digitalizacije starih razglednica kroz interaktivnu kartu Bjelovara, utemeljena na partnerskom odnosu pet kulturnih i znanstvenih ustanova: Državni arhiv u Bjelovaru, Narodna knjižnica „Petar Preradović“ i Gradski muzej Bjelovar sudjelovali su materijalnom građom, Konzervatorski odjel u Bjelovaru stručnim informacijama vezanim za pojedine lokacije, a Veleučilište programerskom podrškom pri izradi virtualne izložbe.

*Digitalizirani Bjelovarski list*²⁰ projekt je digitalizacije novina te obuhvaća sva godišta *Bjelovarskog lista* od početka njegova izlaženja 1949. pa do 1991. godine. Omogućeno je potpuno pretraživanje teksta svih svezaka upisom ključne riječi. Taj projekt također je javno dostupan preko službene mrežne stranice knjižnice.

U vremenskom razdoblju od 16. ožujka, kada je knjižnica fizički bila zatvorena za korisnike, pa sve do 24. travnja 2020. zbirci digitalizirane građe grada Bjelovara pristupilo je ukupno 269 korisnika.

²⁰ Usp. Bjelovarski list: tjednik općine Bjelovar. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <http://library.foi.hr/lib/knjiga.php?B=1&sqlx=N00093&H=31>.

3. 5. 6 veličanstvenih koraka do informacija i znanja

Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar pokušala je svojim novim uslugama u doba izolacije obuhvatiti sve skupine korisnika pa tako i djecu i mlade. „Knjižnica postoji zbog korisnika i osnovna uloga svake suvremene knjižnice povezana je s promišljanjem odgovora na potrebe djece u složenom društvenom kontekstu i rastućoj digitalnoj okolini.“²¹ U skladu s tim Dječji odjel Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar izradio je mrežnu stranicu pod nazivom *6 veličanstvenih koraka do informacija i znanja* kao dio svoje mrežne usluge.

Prema modelu BIG 6²² - šest velikih vještina za traženje informacija i rješavanje problema autora Michael B. Eisenberga²³ - stranica na praktičan način objedinjuje tehnologije i smisljeno učenje te je prilagođena hrvatskim učenicima. Projekt *6 veličanstvenih koraka do informacija i znanja* šeststupanjski je model koji pomaže u rješavanju problemskih situacija, školskih zadataka i donošenju odluka uz pomoć pronađenih informacija, glavnih čimbenika informacijske pismenosti. Namijenjen je učenicima osnovne i srednje škole, a može biti koristan i ostalima kojima je potrebna pomoć u traženju informacija. U okviru tog modela informacijsko opismenjivanje provodi se vježbanjem i primjenom predviđenih koraka, čime se razvija sustavno informacijsko ponašanje. Na stranici se, uz modele *3 i 6 veličanstvenih koraka do informacija i znanja*, nalaze i upute kako napisati esej, referat, prezentaciju ili izraditi plakat; zatim PowerPoint-prezentacija pod naslovom *Kako naučiti učiti*, korisni tekstovi kao što su primjerice *Kako prepoznati istinitost informacija koje ste pronašli na internetu* i *Kako učinkovito čitati tekstove*, *Mali pojmovnik informacijske pismenosti* te osnovne informacije o stalnim programima Dječjeg odjela Knjižnice. Taj program javno je dostupan preko službene mrežne stranice knjižnice (slika 4).

U vremenskom razdoblju od 16. ožujka do 24. travnja 2020. godine, kada je knjižnica bila fizički zatvorena za korisnike, tom edukacijskom programu pristupilo je sveukupno 174 korisnika.

²¹ Stričević, I. Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi: interkulturalni pristup u multikulturalnom okruženju. // Knjižnica 53, 1-2(2009), str. 198.

²² Usp. BIG 6. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <http://www.big6.org>.

²³ Vidi više: Eisenberg, M. The Big6 Approach to Information and Technology Literacy. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/234713449_Information_Problem-Solving_The_Big_Six_Skills_Approach



Slika 4. 6 veličanstvenih koraka do informacija i znanja. Službena mrežna stranica Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar, 20. ožujka 2020.

3.6. *Knjigom do zdravlja: čitateljski blog za odrasle*

Kao jedna od osnovnih zadaća moderne knjižnice stvaranje je virtualnih zajednica usmjerenih na korisnike. Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar pomoću tog alata željela se pridružiti svojim korisnicima u potrazi za dobrom knjigom u doba izolacije. Autor Mazzocchi u radu *Blogs and social networks in libraries: complementary or antagonistic tools* ističe kako su blogovi bili jedan od prvih alata za Web 2.0 koji su uporabljeni u knjižnicama te da se doživljavaju kao tipične mrežne usluge.²⁴

Čitateljski blog pod nazivom *Knjigom do zdravlja*²⁵ namijenjen je knjižničnim korisnicima koji na tom blogu mogu pronaći knjige za sebe i ostaviti svoje komentare pročitanih knjiga, ali isto tako blog rabe i ostali koji vole knjigu i čitanje. Knjižničari su svakog četvrtka objavljivali preporuke knjiga i to po dva naslova tjedno, sveukupno 14 preporučenih naslova u vremenskom razdoblju od 16. ožuj-

²⁴ Mazzocchi, J. Blogs and social networks in libraries: complementary or antagonistic tools. // *Library Philosophy and Practice* (e-journal), 1191(2014), str. 3. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3093&context=libphilprac>.

²⁵ Usp. *Knjigom do zdravlja*. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://nkpp.wordpress.com/>.

ka do 24. travnja 2020. godine, kada je knjižnica bila fizički zatvorena za korisnike. Na tom blogu moguće su rasprave o pročitanom te međusobne preporuke knjiga. *Knjigom do zdravlja* vrlo je popularan blog među knjižničnim korisnicima, što dokazuje veliko zanimanje za preporučene naslove pa često slobodnih primjera nedostaje za posudbu. Blog je javno dostupan na službenoj mrežnoj stranici knjižnice.

U vremenskom razdoblju od 16. ožujka do 24. travnja 2020. godine, kada je knjižnica bila fizički zatvorena za korisnike, na tom blogu preporučeno je ukupno 14 naslova knjiga te je blogu sveukupno pristupilo 515 korisnika.

Knjižnične mrežne usluge pružene korisnicima u vremenskom razdoblju od 16. ožujka do 24. travnja 2020. godine za vrijeme mjera izolacije evidentirane su kvantitativno i objedinjene, što se može vidjeti u tablici 1.

Tablica 1. Evidencija pruženih knjižničnih mrežnih usluga korisnicima u vremenskom razdoblju od 16. ožujka do 24. travnja 2020. godine za vrijeme mjera izolacije.

Evidencija pruženih mrežnih knjižničnih usluga korisnicima u vremenu od 16. ožujka do 24. travnja 2020. godine za vrijeme mjera izolacije				
Opći upiti	Društvene mreže	Telefonski upiti	Elektronička pošta	Ukupno korisničkih upita
	56	282	77	415
Pitajte knjižničare			Riješeno 12 tematskih pretraživanja	
U knjižnici do diplome			Ispunjeno 47 tematskih pretraživanja	
Digitalizacija na zahtjev			Ispunjeno 17 zahtjeva za digitalizaciju građe	
Knjigom do zdravlja: čitateljski blog za odrasle			Preporučeno sveukupno 14 naslova knjiga Pristupilo sveukupno 515 korisnika	
6 veličanstvenih koraka do informacija i znanja			Pristupilo sveukupno 174 korisnika	
Digitalizirana građa grada Bjelovara			Pristupilo sveukupno 269 korisnika	

4. Zaključak

Današnja knjižnica još uvijek doživljava svoje redefiniranje transformacijom prema digitalnom i to se ponajprije odnosi na knjižnične zbirke te odgovarajuće usluge zasnovane na informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji. Knjižnični programi i usluge na daljinu danas se smatraju sastavnim dijelom suvremenog knjižničnog poslovanja. Takav pristup knjižničnim uslugama, dakako, ima pristaše i protivnike koji, svaki sa svoga stajališta, raspravljaju o njihovim prednostima i nedostacima. Kao što se može vidjeti u ovom radu, prednost takvog tipa usluga može se očitovati u raspoloživosti krajnjim korisnicima, što dolazi do izražaja kada korisnici fizički ne mogu doći u prostor knjižnice, kao što je slučaj u doba kriza, epidemija i izvanrednih situacija (rat, potresi, poplave i sl.). Jedan od najčešće uporabljenih argumenata protiv usluga na daljinu taj je da se tim pristupom smanjuje broj korisnika koji borave u prostoru knjižnice te se na taj način gubi društveni aspekt knjižnice kao kulturnog središta nekog mjesta, što također ima uporište u mnogim istraživanjima iz područja knjižničarstva koja su provedena i prikazana u znanstvenoj literaturi.

U doba izolacije uzrokovane epidemijom COVID-19, kada su korisnici bili u nemogućnosti fizički dolaziti u knjižnicu, djelatnici Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar potrudili su se osmisliti knjižnične programe i usluge na daljinu kako bi korisnicima u doba izolacije osigurali barem djelomično ispunjenje korisničkih potreba koje bi inače najčešće zadovoljili fizičkim prisustvom u prostoru knjižnice. Te usluge i programi opisani su u ovom radu. Navedeni su neki primjeri komunikacije knjižnice prema okolini putem medija. U ostvarivanju strateških ciljeva knjižnice, pa tako i transformacije poslovanja prema digitalnom, pokazalo se da mediji često kvalitetnom suradnjom pomažu knjižnici u ostvarivanju njezinih ciljeva, što se može potkrijepiti iskustvom zaposlenika Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar koji su u vremenu trajanja mjera izolacije uspjeli isplanirati, implementirati i promovirati svoje usluge na daljinu. Baš suradnja s medijima (lokalne novine, službene mrežne stranice institucija Grada Bjelovara, mrežni portali i sl.) uvelike je pridonijela informiranosti korisnika o knjižničnim uslugama koje su navedene u radu, što se moglo dodatno potvrditi u neformalnom razgovoru s korisnicima (telefon, elektronička pošta, društvene mreže i dr.), gdje su se korisnici često referirali na vijesti i/ili objave iz medija.

Valja naglasiti da mediji, uz klasično informiranje, mogu privući pozornost javnosti na rad knjižnice, doprinijeti izgradnji njezine prepoznatljivosti (imidž) te potaknuti pozitivan dojam građana. Inovacije, nove usluge i programi te svakodnevni napredak i implementacija digitalnih usluga u njihovo klasično poslovanje, kao i komunikacija suvremenim medijskim kanalima i prilagodljivost u vremenima izvanrednih situacija, realnost je modernih knjižnica kao informacijskih ustanova. Suvremena knjižnica svojim inovacijama, novim uslugama i programima, čak i u doba kriznih situacija, može ići u korak s trendovima i tendencijama modernog informacijskog društva u kojem živimo.

LITERATURA

- Bertrand, J. C. Deontologija medija. Zagreb: Sveučilišna knjižara, 2007.
- BIG 6. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <http://www.big6.org>.
- Bjelovarski list: tjednik općine Bjelovar. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <http://library.foi.hr/lib/knjiga.php?B=1&sqlx=N00093&H=31>.
- Boyd, D. M.; N. B. Ellison. Social network sites: definition, history, and scholarship. // *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(2008), 220-230. [citirano: 2020-07-18]. Dostupno na: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/pdf>.
- Čaldarović, O. Urbano društvo na početku 21. stoljeća: osnovni sociološki problemi i dileme. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk; Hrvatsko sociološko društvo, 2011.
- Digitalizirana građa Grada Bjelovara. [citirano 2020-05-12] Dostupno na: http://library.foi.hr/zbirke/bjelovar/index.php?fbclid=IwAR1bzU18fCIF_hNt4RJf9OCxxwxPPzYIq3BocT46iUMUtZDToTxi_HKE3UY.
- Eisenberg, M. The Big6 Approach to Information and Technology Literacy. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/234713449_Information_Problem-Solving_The_Big_Six_Skills_Approach.
- Gatalica, T. Pet godina U knjižnici do diplome. // Svezak: časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja, 16(2014), str. 29-30.
- Holcer, D. Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže. [citirano 2020-07-18]. Dostupno na: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5713/1/Dunja_Holcer_Doktorski_rad.pdf.
- IFLA Key Resources for Libraries in responding to the Coronavirus Pandemic. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#remote>
- Knjigom do zdravlja. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://nkpp.wordpress.com/>.
- Mangiafico, P.; K. L. Smith. Reason, risk, and reward: models for libraries and other stakeholders in an evolving scholarly publishing ecosystem. // *Cultural Anthropology*, 29, 2(2014), 216-235. [citirano 2020-07-18]. Dostupno na: <https://wiki.lib.sun.ac.za/images/c/cd/2014-mangiafico-models-for-libraries.pdf>
- Mazzocchi, J. Blogs and social networks in libraries: complementary or antagonistic tools. // *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1191(2014), 2014., str. 1-13. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3093&context=libphilprac>.
- Pitajte knjižničare – Portal narodnih knjižnica. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/>.
- Sabolović-Krajina, D. Inovativna knjižnica u službi lokalne zajednice. // *Slobodan pristup informacijama: 17. okrugli stol: zbornik radova / ur. Davorka Pšenica*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2017. Str. 10-26.

- Sabolović-Krajina, D. Narodne knjižnice u tranziciji: sociološki aspekti. Koprivnica: Meridijani, 2020.
- Schaffner, J.; F. Snyder.; S. Supple. Scan and deliver: managing user-initiated digitization special collections and archives. OCLC, 2011. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2011/2011-05.pdf>.
- Stričević, I. Knjižnice za djecu u suvremenoj Europi: interkulturalni pristup u multikulturalnom okruženju. // Knjižnica 53, 1-2(2009), str. 197-208.
- Sviben, Z. Ne guglajte – pitajte knjižničare: online referentne usluge narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj. // 2. međunarodna konferencija. Evropske smjernice za saradnju biblioteka, arhiva i muzeja BAM 2008. Promocija usluga za korisnike, Sarajevo, 28-29. 11. 2008. godine. Sarajevo: BAM, 2008. Str. 27-31.
- [Šest] 6 veličanstvenih koraka do informacija i znanja. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <http://djecji.knjiznica-bjelovar.hr/index.php/druga-razina-osnovno/>.
- Šetnja Bjelovarom – virtualna izložba. [citirano 2020-05-12] Dostupno na: <https://vub.hr/razglednice/?fbclid=IwAR1imDjSRFaDzKOLbgAPCxxJa41D5kcHZ2bw54k67VyU4kQKrzN3oMLZPqo>.
- Tella, A.; E. O. Akinboro, E.O. The impact of social media to library services in digital environment. // Social media strategies for dynamic library service development / edited by Adeyinka Tella. IGI Global, 2015. Str. 279-295. DOI: 10.4018/978-1-4666-7415-8.ch015.
- U knjižnici do diplome. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <http://library.foi.hr/informator/index.php?id=31>.
- UNESCO-ov manifest za narodne knjižnice iz 1994. godine. [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-hr.pdf>.
- Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima. // Narodne novine 167, 2399(2003). [citirano 2020-05-12]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_10_167_2399.html.