

**PIVOTING DURING THE PANDEMIC:
IDEAS FOR SERVING YOUR COMMUNITY ANYTIME,
ANYWHERE / EDITED BY KATHLEEN M. HUGHES
AND JAMIE SANTORO. CHICAGO: ALA EDITIONS, 2021.
133 STR. ISBN 9780838949740**

ALA Editions izdanja su Američke udruge knjižničara koja izdaje razne časopise, knjige i postere s važnim stručnim temama iz knjižničarstva te doprinosi stalnom stručnom usavršavanju knjižničara i stručnjaka iz područja informacijskih znanosti.

U uvodu pod naslovom *The Anytime, Anywhere library* urednici izdanja pojašnjavaju kako su skupili dvadeset i dvije priče knjižničara diljem Amerike koji su se morali snaći u trenu nakon što su knjižnice naprasno zatvorene zbog pandemije bolesti COVID-19.

Prvo poglavlje naslova *Fostering Social Connections and Local Community During a Global Pandemic* autorice Shaun Briley opisuje kako su knjižnice već dugo poput društvenog ljepila koje drži zajednicu na okupu. Kada su se knjižnice zatvorile ubrzo su počele s raznim aktivnostima koje su njihovim korisnicima nastavile davati osjećaj zajednice.

U drugom poglavlju naslovljenom *Engaging Your Community with Digital Author Events*, autorica Stesha Brandon daje nam savjete kako predstavljati autore na digitalnim platformama govoreći kroz iskustvo koje je sama stekla tijekom pandemije.

Treće poglavlje, *Providing a Seamless Virtual Reference Experience*, prikazuje iskustvo Lauren Seegmiller u radu u virtualnoj informacijskoj službi te nam daje savjete kako se bolje organizirati.

Četvrto je po redu poglavlje *A Genealogy Library in the Pandemic Age*, Cheryl A. Lang, knjižničarke Genealoške knjižnice koja je dio narodnih knjižnica američkog srednjeg zapada, a ponosi se činjenicom da im je gotovo sav fond u slobodnom pristupu. Nude usluge digitalizacije, fotokopiranja i skeniranja. Tijekom pandemije bolesti COVID-19 morali su potpuno promijeniti poslovanje te su uveli nove usluge poput Zoom razgovora s korisnicima, *online* edukacije za korisnike početnike i slično.

Peto poglavlje predstavlja rad Suzanne Wulf, *Hotspot Lending During a Pandemic*, koja opisuje kako su s početkom epidemije shvatili da puno njihovih korisnika nema pristup širokopojasnom internetu te da su im *online* radionice bez toga

beskorisne, pa su pronašli partnere i krenuli posuđivati uređaje za javni pristup internetu (engl. *hotspot*).

Bobbi L. Newmann u šestom poglavlju naslovljenom *Moving Health and Wellness Online at Your Library* opisuje kako su preselili radionice za zdravlje i *wellness* na digitalne platforme shvativši da je ljudima važno da se vidaju *online* kad već ne mogu uživo. To također pridonosi stvaranju osjećaja zajednice, smanjuje osjećaj usamljenosti i izolacije. Uveli su *online* programe o vrtlarstvu, plesne zabave za djecu, poligone, jogu, meditaciju. Poseban naglasak stavljen je na važnost suradnje s lokalnim udrugama i vladinim organizacijama.

Sedmo poglavlje, *Community Can Happen Anywhere*, napisali su Kate Hall i Christophe Andersen, a opisuje kako su u Northbrook Public Library tijekom pandemije uveli *online* upise, dostavu knjiga do vrata starijih korisnika te da su više pozornosti posvetili onima koji nisu mogli napustiti svoj dom.

Knjižnica u Des Moinesu pruža vrlo važnu uslugu svojim korisnicima zvanu Razgovori o knjigama (engl. *Book Chat*). U osmom poglavlju *A New Reader's Advisory Service during the Pandemic*, Paige Knotts, Sarah Lane i Stephanie Fruhling opisuju nam kako su tu službu preselili *online*. *Book Chat* je služba za savjetovanje čitatelja. Korisnici nazovu i kažu što bi željeli čitati, a knjižničari im sastave popis naslova koji bi odgovarali njihovim željama. Tijekom pandemije ispunjavali bi obrazac na mrežnoj stranici ili bi nazvali telefonsku službu.

Deveto poglavlje naslova *Improving Accessibility in Virtual Programs and Services*, Carrie Banks i Barbare Klipper, opisuje kako su knjižnice organizirale *online* usluge za osobe s poteškoćama. Napravile su kratak priručnik kako raditi *online* radionice pristupačne svima, a posebno osobama s teškoćama.

Suzanne DeKeyser James u desetom poglavlju, *Storytime in the Summer of Covid-19*, opisuje kako su se snašli izrađujući *online* sadržaj za djecu tijekom pandemije. Također iz vlastitog iskustva daje savjete kako izbjeći početničke pogreške.

Jedanaesto poglavlje *The Genealogy Roadshow – Using Partnerships to Enhance Virtual Programming Offerings*, potpisuje DeeDee Baldwin koja predaje na Državnom sveučilištu u Missisippiju, te su je tijekom pandemije bolesti COVID-19 zamolili iz lokalne narodne knjižnice da održi *online* radionice na temu genealogije. Ona sama ističe važnost suradnje knjižnice s lokalnom zajednicom i lokalnim sveučilištima jer se tako dopire do dijela korisnika do kojih inače ne bi doprli.

Dvanaesto poglavlje *Moving the Library's Educational and Career Programming Online*, autorice Ashley Welke opisuje rad knjižničkog sustava Pioneer koji pokriva središnji dio države Oklahoma. Tijekom pandemije napravili su brzi pregled područja u kojemu će biti najpotrebniji te su se usredotočili na ranu pismenost, STEAM područje, razvoj radne snage, zdrav život i književnost. Napravili su više od 400 video-uradaka s navedenim temama.

Trinaesto poglavlje, *Serving Older Adults During a Worldwide Pandemic*, Allana M. Kleimana i Fatime Perkins, govori o tome kakve su sve usluge u pandemiji pružali starijim građanima, generaciji koja nije naviknula na računala i više vole knjige i novine, dolaze u knjižnicu na događanja, radi društva i često volontiraju. Također se pokazao i digitalni jaz prema starijim osobama koje žive same, nemaju pristup internetu niti nekoga tko bi ih naučio njime se služiti, kao i prema siromašnijim stanovnicima koji nemaju ni računalo.

U četrnaestom poglavlju naslovljenom *Never Let a Crisis Go To Waste*, Cordelia Anderson opisuje pojam „marketinškog lijevka“, kojim prikazuje stadije veze korisnika s knjižnicom. Kako u početku uopće dođu u doticaj s knjižnicom, postanu redovni korisnici te na poslijetku i zagovarači. Kaže da treba pojednostaviti poslovanje tako da korisnici kad jednom dođu imaju što više razloga ostati.

Cynthia Mediavilla u petnaestom poglavlju *Helping Students Succeed during Covid-19*, opisuje poteškoće u kojima su se našli učenici i studenti tijekom pandemije. Neki nisu imali pristup internetu ili računalu. Knjižnice su zato počele posudbu uređaja za javni pristup internetu (engl. *hotspot*) ili su pretvorile bibliobuse u mobilne *wi-fi* stanice. Da bi se učenici lakše snalazili, knjižnice su postavile poveznice na stranice korisne i za učenike, ali i za njihove učitelje.

Šesnaesto poglavlje s naslovom *Panic, Pivot, and Press Play – Launching Virtual Services for Businesses and Nonprofits*, Gillian Robbins i Caitlin Seifritz, rad je o narodnoj knjižnici iz Philadelphije u sklopu koje se nalazi Centar za istraživanja i inovacije. Oni su kao i većina sve svoje programe prebacili u digitalni oblik, bilo da programe izvode oni ili njihovi partneri. U centru pomažu malim poduzećima i neprofitnim organizacijama započeti posao i organizirati poslovanje. U pandemiji su sve sastanke prebacili na Zoom, a snimke radionica postavili su na YouTube.

Early Literacy Services during Library Closures sedamnaesto je poglavlje u kojemu Rachel Payne i Jessica Ralli opisuju kako su vrijeme za priču u svojoj knjižnici u Brooklynu prebacili u virtualni svijet. Dijele svoja iskustva i savjete kako radionice učiniti privlačnijima djeci.

U osamnaestom poglavlju, *Tech Support in Public Libraries during the Covid-19 Shutdown*, Luke Thompson iz evanstonke narodne knjižnice opisuje svoje viđenje utjecaja pandemije na njihovo poslovanje. To je knjižnica u siromašnijoj zajednici, gdje korisnici rijetko imaju pristup internetu i računalu te je tehnička služba uglavnom podršku davala telefonom.

U devetnaestom poglavlju ponovno se susrećemo s informacijskom službom koja daje preporuke za čitanje. Becca Boland predstavlja rad Narodne knjižnice Skokie u *Moving Book Clubs and Reader’s Advisory Online*, koja je koristila digitalnu platformu HOOPLA. To je digitalni medijski servis koji omogućuje posudbu filma, glazbe, audio-knjiga, e-knjiga, serija i stripova na tabletima, računala ili

pametne telefone uz iskaznicu knjižnice. Također su preselili i čitateljske klubove *online*. Naposljetku, Boland donosi savjete o tome kako se najbolje pripremiti za rad u vrijeme krize.

The Connecting Power of Social Media dvadeseto je poglavlje koje sadrži rad Tiffany Breyne, koja također radi u knjižnici u gradu Skokie. Oni su i prije pandemije često objavljivali sadržaj na mrežnoj stranici knjižnice, Instagramu, Twitteru i Facebooku, a tada su počeli stavljati glazbene popise knjižničara na Spotify, te koristiti Goodreads i Instagram live.

Predzadnje, dvadeset i prvo poglavlje, Continuing Cultural Inclusivity Programming during Covid-19 autora Nicanora Diaza, Virginie Vassar Aggrey i Naghema Swadea, priča je o denverskoj knjižnici koja ima program kulturne inkluzije kojim pomaže imigrantima i izbjeglicama. Pomažu im u učenju jezika i dobivanju državljanstva. Za one koji nisu imali Internet, otvorili su telefonske linije.

Posljednje poglavlje naslovljeno Walk This Way – Service Design for Clarity in a Disaster Jeffreyja T. Davisa sažima sva ostala govoreći kako su se knjižnice kao znanstvene i kulturne ustanove jako brzo prilagodile novonastaloj situaciji i uspostavile nove programe te kasnije postojeće usluge i programe preselile u dvorišta i na terase.

U Dodatku naslova Understanding Your Library's Impact: Assessment and Evaluation of Virtual Services, Emily Plagman pojašnjava kako procjena i evaluacija virtualnih usluga pomaže knjižnicama shvatiti utjecaj korisnika, prenosi njihovu vrijednost osnivačima i pomaže im uvidjeti prilike za napredak. Procjene programa, jednom kada se primjene, pomoći će uskladiti vlastiti rad s ciljevima tako da se može mjeriti vlastiti uspjeh. Public Library Association napravila je popis izvora koji će knjižnicama pomoći procijeniti učinak njihovih programa.

Zbornik radova Pivoting during the Pandemic skup je radova koje su knjižničari diljem SAD-a napisali o svojim iskustvima u radu tijekom pandemije. Izvrсна je zbirka ideja i primjera dobre prakse. Na samom kraju nalazi se popis autora i Indeks imena i pojmova.

Margareta Matijević Kunst
margareta.matijevic.kunst@kgz.hr