

# Djelovanje knjižnica u vrijeme krize

---

**Fleis, Stella**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:142:836254>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-06**



**FILOZOFSKI FAKULTET**  
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

*Repository / Repozitorij:*

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku  
Filozofski fakultet  
Preddiplomski studij Informatologije

Stella Fleis  
Djelovanje knjižnica u vrijeme krize  
Završni rad

Mentorica: prof. dr. sc. Kornelija Petr Balog

Osijek, 2021.

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku  
Filozofski fakultet Osijek  
Odsjek za informacijske znanosti  
Preddiplomski studij Informatologije

Stella Fleis  
Djelovanje knjižnica u vrijeme krize  
Završni rad

Znanstveno područje društvenih znanosti, znanstveno polje informacijsko  
komunikacijskih znanosti, grana knjižničarstvo

Mentorica prof. dr.sc. Kornelija Petr Balog

Osijek, 2021.

## IZJAVA

Izjavljujem s punom materijalnom i moralnom odgovornošću da sam ovaj rad samostalno napravio te da u njemu nema kopiranih ili prepisanih dijelova teksta tuđih radova, a da nisu označeni kao citati s napisanim izvorom odakle su preneseni.

Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasan da Filozofski fakultet Osijek trajno pohrani i javno objavi ovaj moj rad u internetskoj bazi završnih i diplomskih radova knjižnice Filozofskog fakulteta Osijek, knjižnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

U Osijeku, datum 8. 9. 2024.

Stella Fleis, 0122228798  
ime i prezime studenta, JMBAG

## SAŽETAK

Cilj rada je prikazati odgovor knjižnica diljem svijeta na krizna razdoblja i ukazati na važnost pravovremene pripreme, ali i prilagodbe u kriznim situacijama. U radu se opisuje uloga knjižnica u kriznim razdobljima s posebnim osvrtom na pandemiju bolesti COVID-19. Navode se krizne situacije s kojima se knjižnice mogu suočiti te se promatra kako one odgovaraju na njih. Ističe se važnost kriznog upravljanja koji ima ulogu smanjivanja učinka štete koju potencijalne krizne situacije mogu prouzročiti. Zatim se naglašava uloga prostora knjižnice koji može prisvojiti razne uloge u svojoj zajednici nakon određene katastrofe. Kvaliteta komuniciranja unutar same ustanove, ali i sa javnošću nikada nije bila izraženije zbog čega se analizira način komunikacije koje su knjižnice odabrala sa svojim korisnicima. Opisuje se uloga koju knjižničari predstavljaju u svojim zajednicama, ali i problemi s kojima se susreću, gdje se posebno ističe njihovo mentalno zdravlje. Rad donosi i pregled usluga i programa koje knjižnice u kriznom razdoblju nude svojim zajednicama, kao i reakciju korisnika na njih. Analiziraju se čitateljske navike korisnika, gdje se daje kratki osvrt na iznenađujuće utjecaje anksioznosti. Naposljetku, proučava se utjecaj pandemije i potresa na hrvatske knjižnice, te se detaljno opisuje poduzete mjere prilikom suočavanja s krizama.

Ključne riječi: kriza, knjižnica, krizno upravljanje, online usluge

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. KRIZNO UPRAVLJANJE U KNJIŽNICAMA .....	2
2.1. Prostor knjižnice i krizna komunikacija u vrijeme krize .....	4
2.2. Uloga i važnost knjižničara.....	7
3. KNJIŽNIČNE USLUGE I PROGRAMI U VRIJEME KRIZA TIJEKOM 2020. GODINE.....	11
3.1. Programi i usluge u Hrvatskoj.....	12
3.2. Programi i usluge u svijetu .....	14
4. ČITATELJSKE NAVIKE U DOBA KRIZE .....	16
5. HRVATSKE KNJIŽNICE U KRIZNIM SITUACIJAMA U 2020. GODINI .....	18
5.1. Pandemija bolesti COVID-19 2020. godine .....	18
5.2. Potresi u Zagrebu i Banovini .....	20
6. ZAKLJUČAK.....	24
7. LITERATURA .....	25

## 1. UVOD

Cilj rada je prikazati razne uloge knjižnice diljem svijeta, osobito u njihovom odgovoru na krizne situacije. Knjižnice služe kao informacijska središta, mjesta okupljanja i čuvanja znanja, korisnicima nude razne resurse, ali i programe i usluge za promoviranje i razvijanje njihovih interesa. Budući da imaju neizmjenjivo važnu ulogu u mirnim razdobljima, nije iznenađujuće da u onim kriznim, njihova važnost samo raste. Krizne situacije u knjižnicama su događaji koji ugrožavaju sigurnost osoblja, korisnika, zgrade i građe.

Rad je podijeljen na četiri glavna poglavlja. Tako se u poglavlju o kriznom upravljanju u knjižnicama definira što je kriza te kakva sve može biti. Zatim koje korake je potrebno poduzeti kako bi se uspostavili planovi potrebni za uspješno krizno upravljanje među kojima je primarno ističe važnost uspostavljanja kvalitetnog plana za slučaj katastrofe. Pozornost se pridaje i ulozi prostora knjižnice koji često predstavlja sigurno utočište u kriznim razdobljima kao i ulogama knjižničara koji nerijetko korisnicima pružaju utjehu i podršku, pritom zanemarujući svoje mentalno zdravlje. Poglavlje knjižnične usluge i programi u vrijeme krize detaljnije opisuje usluge koje su knjižnice diljem svijeta kao i u Hrvatskoj ponudile svojim zajednicama. Proučava se proces prilagodbe i reakcije korisnika na „novo normalno.“ U sljedećem se poglavlju govori o utjecaju anksioznosti na čitateljske navike te se analiziraju rezultati dva istraživanja o čitateljskim navikama tijekom pandemije. U poglavlju o hrvatskim knjižnicama tijekom 2020. godine navodi se razvoj bolesti COVID-19 te se opisuju potresi koji su pogodili Zagreb i Banovinu. Objašnjava se kako su knjižnice reagirale na navedene krize te kako su se prilagodile. Prikazuje se način komuniciranja ustanova s javnošću kao i neke od usluga koje su knjižnice ponudile svojim korisnicima u takvom kriznom razdoblju. Ovim će se radom prikazati važnost knjižnica pri ostvarivanju osjećaja normalnosti i sigurnosti unutar zajednice, ali i predstaviti poteškoće s kojima su se susreli prilikom ostvarivanja tog cilja.

## 2. KRIZNO UPRAVLJANJE U KNJIŽNICAMA

U kontekstu knjižnica i informacijskih usluga, krizna situacija se definira kao bilo koji događaj koji prijeti ljudskoj sigurnosti kao i sigurnosti zgrade, građi, zbirkama i uslugama pojedine ustanove.<sup>1</sup> Krize se još mogu definirati kao neobični događaji koji se većinom mogu predvidjeti ali su uvijek neočekivani.<sup>2</sup> Krizne situacije se dijele na prirodne kao što su potresi, poplave, požari i pandemija te one koje je prouzročio čovjek poput ratova, terorističkih napada i društvenih nemira kao što su protesti. Zbog navedenih kao i mnogih drugih situacija, potrebno je osigurati da je knjižnica spremna nositi se s krizom te poduzeti potrebne mjere kako bi se organiziralo krizno upravljanje unutar ustanove.<sup>3</sup> Krizno upravljanje se može definirati kao proces strateškog planiranja i reakcije ustanove koji služi za pravovremeno suočavanje s krizom i umanjivanjem njenog učinka.<sup>4</sup> Jedna od glavnih stavki pri uspostavljanju kriznog upravljanja je izrada plana za slučaj katastrofa, koji ustanovi pomaže nositi se s krizom u skladu s njenim mogućnostima.

Plan za slučaj katastrofe se definira kao jasan i sažet dokument koji opisuje mjere namijenjene za prevenciju i pripremu na rizike te ujedno pruža i pojedinosti o načinu reagiranja i oporavka nakon krize kako bi se posljedice katastrofe svele na minimum.<sup>5</sup> Planiranje podrazumijeva donošenje svih odluka prije nego što se krizna situacija dogodi. Takav pristup omogućuje više vremena za promišljanje o svim mogućim ishodima bez pritiska i panike krizne situacije. U konačnici, dobro planiranje značajno može umanjiti štetu krize te ubrzati povratak u normalu. Temeljna svrha izrade plana za slučaj katastrofe je svesti rizik katastrofe na minimum, a učinkovitost reakcije na maksimum.<sup>6</sup>

Implementacija plana ovisi o situaciji i o tome je li katastrofa lokalna ili regionalna. Lokalna katastrofa podrazumijeva da je krizna situacija unutar same ustanove poput požara u zgradi, a regionalna podrazumijeva da je ustanova tek jedna od žrtava katastrofe većih razmjena kao što je npr. potres. Svakako, učinkovit plan općenito se sastoji od procjene: opasnosti, dostupnih

---

<sup>1</sup> Graham, M.; Feather, J. Disaster management for libraries and archives. Aldershot: Ashgate, 2003. Str. 9.

<sup>2</sup> Jugo, D. Menadžment kriznog komuniciranja. Zagreb: Školska knjiga: Edward Bernays Visoka škola za komunikacijski menadžment, 2017. Str. 22.

<sup>3</sup> Graham, M.; Feather, J. Nav. dj., str. 8.

<sup>4</sup> Jugo, D. Nav. dj., str. 13.

<sup>5</sup> Graham, M.; Feather, J. Nav. dj., str. 10

<sup>6</sup> Jugo, D. Nav. dj., str. 27.



sredstava i već uspostavljenih koraka za suočavanje s kriznim situacijama te njihovo implementiranje i neprestano poboljšanje.<sup>7</sup>

Gotovo svaki plan za slučaj katastrofe sadrži ova četiri naslova: prevencija, pripravnost, reakcija i obnova. Prevencija služi kao alat za redovitu provjeru održivosti plana, kao što i sam naziv kaže, to su mjere kojima se sprječavaju potencijalni rizici.<sup>8</sup> Procjena rizika je prvi i najvažniji korak pri prevenciji katastrofa te ga je nužno imati kao uvjet prije pisanja samog plana.<sup>9</sup> Kod pripravnosti se pak osigurava da je plan dostupan, da su koraci i upute u slučaju katastrofe jasni te da su uloge članova tima razriješene.<sup>10</sup> Reakcija podrazumijeva trenutačan odgovor na situaciju. Sastoji se od početne reakcije – alarmiranja osoblja i hitnih službi te posljedičnog odgovora na katastrofu koja ovisi o situaciji.<sup>11</sup> Obnova kao krajnji korak u planu pruža informacije o učinkovitom oporavku građe, zgrade i usluga za korisnike. Sadržaj će ovisiti o slučaju te zato može biti napisan samo nakon kriznog događaja.<sup>12</sup>

Iako je većina planova i smjernica za slučaj katastrofe napravljena za široku primjenu, potrebno je napomenuti da uvijek postoje određeni geografski, politički, ekonomski i kulturni aspekti na pojedinom području čije se specifikacije trebaju poštivati kako bi mjere bile što učinkovitije.<sup>13</sup> No krizno upravljanje se ne sastoji samo od plana za slučaj katastrofe, već uključuje i rješavanje problematike financija i jasnog uspostavljanja linije autoriteta. Također, od iznimne je važnosti da osoblje ima jasnu viziju svoje uloge te da za tu ulogu budu i osposobljeni, time se postiže veća razina organizacijske kontrole.<sup>14</sup> U stresnom razdoblju kojeg predstavljaju krizne situacije, poželjno je da je plan za slučaj katastrofa sažet, jednostavan i pristupačan kako bi se moglo brzo i jednostavno doći do potrebnih informacija.<sup>15</sup>

Činjenica je da se s dobro razrađenim planom lakše nositi s bilo kojom kriznom situacijom. Oni pomažu pri bržem procjenjivanju situacija, lakšem donošenju odluka i pri efikasnom

---

<sup>7</sup> IFLA-in kratki priručnik za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofa: središnji program za zaštitu i konzervaciju / John McIlwaine ; pod nadzorom Marie-Thérèse Varlamoff. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2012. Str. 10-11. URL: [https://cutt.ly/utR9prk?fbclid=IwAR0qb3b30dNSWfU6OG7vbQH1bM5-5oxl6B3lpXODicKyZf\\_R4WjOb0WqGd8](https://cutt.ly/utR9prk?fbclid=IwAR0qb3b30dNSWfU6OG7vbQH1bM5-5oxl6B3lpXODicKyZf_R4WjOb0WqGd8) (2021-05-25)

<sup>8</sup> Isto, str. 15.

<sup>9</sup> Isto, str. 12.

<sup>10</sup> Isto, str. 20-21.

<sup>11</sup> Isto, str. 26.

<sup>12</sup> Isto, str. 31.

<sup>13</sup> Graham, M.; Feather, J. Nav. dj., str. 9.

<sup>14</sup> Jugo, D. Nav. dj., str. 21.

<sup>15</sup> Graham, M.; Feather, J. Nav. dj., str. 10.

razrješavanju situacije. Smanjuju rizik, ubrzavaju oporavak ustanove i vraćanje u normalu.<sup>16</sup> U konačnici, bez obzira na učinkovitost kriznog upravljanja, katastrofe se događaju i ne može ih se uvijek izbjeći; no u slučaju da se dogode, uspostavljanjem plana njihov se štetan utjecaj znatno smanjuje.<sup>17</sup>

## 2.1. Prostor knjižnice i krizna komunikacija u vrijeme krize

Prostor knjižnice, čak i u kriznim situacijama kada knjižnice nisu u mogućnosti pružati temeljne usluge, služi kao oslonac, primjer je otpornosti i nade te pruža osjećaj normalnosti i sigurnosti. Knjižnice često prednjače pri pružanju podrške svojim zajednicama, a ta podrška može izgledati kao uspostavljanje informacijskog i telekomunikacijskog centra u svojim prostorima, pružanje privremenog skloništa, omogućavanje prostora za sastanke ili učionice i sl.<sup>18</sup>

Važno je napomenuti da korisnici podršku prepoznaju i da se u razdoblju krize često okreću knjižnicama za pomoć. Tako su knjižnični prostori nakon terorističkog napada 11. rujna 2001. bili prepuni ljudi u potrazi za informacijama i zajedništvom. Isto tako, nakon prirodne katastrofe koju je prouzročio uragan Katrina, provedeno je istraživanje koje je pokazalo da se gotovo 50% ispitanika okrenulo knjižnici radi informacijskih upita i pristupa internetu, ali i kako bi pronašli utočište te pobjegli od stvarnosti.<sup>19</sup>

Prostor knjižnice je zbog navedenih, kao i mnogih drugih razloga, vrlo važno zaštititi. Prema IFLA-inom kratkom priručniku za pripravnost i planiranje mjera zaštite, uspostavljanje kriznog plana, međuostalim podrazumijeva i učinkovito očuvanje zgrade i svega u njoj. Rizici izvan zgrade na koje treba obratiti pažnju uključuju pojavnosti poput oluja, potresa i uragana, ali i rizičnih industrijskih pogona, prometnica, terorističkih napada i društvenih nemira.<sup>20</sup> Zbog toga je potrebno osigurati i okolinu zgrade kako bi se prirodni rizici kao i oni koje prouzrokuju ljudi

---

<sup>16</sup> Graham, M.; Feather, J. Nav. dj., str. 28.

<sup>17</sup> Isto, str. 17.

<sup>18</sup> Flaherty, M.G. Here, there and everywhere: disaster and public libraries. // IFLA WLIC (2016). Str. 2. URL: <http://library.ifla.org/1375/1/103-flaherty-en.pdf> (2021-07-13)

<sup>19</sup> Alajami, B. When the nation is in crisis: libraries respond. // Library Management 37,8-9(2016), str. 467. URL: [https://www.researchgate.net/publication/309787655\\_When\\_the\\_Nation\\_is\\_in\\_Crisis\\_Libraries\\_Respond](https://www.researchgate.net/publication/309787655_When_the_Nation_is_in_Crisis_Libraries_Respond) (2021-06-01)

<sup>20</sup> IFLA-in kratki priručnik za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofa. Nav.dj., str. 12.

sveli na minimum. To se postiže postupcima kao što su: postavljanje alarma, izgradnja pregradnih zidova, osiguravanje odvodnih kanala, uklanjanje potencijalno opasnih drveća i grmlja. Cilj je predvidjeti rizike pojedine lokacije te se primjereno i pripremiti. Rizici unutar zgrade se pak odnose na kvalitetu građevinskog materijala i fokusiranje na potencijalne „slabe točke“ zgrade kao što su prostori podruma koji su podložni poplavama, krovovi, prozori i sl. Zbog toga je konstrukciju zgrade potrebno redovito podvrgnuti inspekciji, a u slučaju da se katastrofa dogodi, zgradu je potrebno pregledati radi utvrđivanja i saniranja oštećenja.<sup>21</sup> Prostor knjižnice je važno zaštititi jer se u vrijeme krize njegova funkcija ne može ograničiti samo na ulogu čuvanja građe, već on postaje vlastiti entitet koji zajednici na razne načine pruža podršku.

Komunikacija u kriznom upravljanju također ima neizmjernu važnost. Najprije može unaprijediti suradnju u organizaciji, zatim poboljšati pripremu ustanove na krizne situacije, uspostaviti odnos s javnošću te općenito smanjiti štetu ako kriza i nastane. Krizno komuniciranje je tako ključna funkcija u kriznom upravljanju kojem treba posvetiti posebnu pažnju jer se u području odnosa s javnošću ono smatra jednim od najizazovnijih područja.<sup>22</sup> Jednostavno se definira kao dijalog između ustanove i javnosti te može biti reaktivno i proaktivno. Proaktivno komuniciranje podrazumijeva da je ustanova već spremna na krizni odgovor te da će prva iznijeti potrebne informacije za javnost, reaktivna se pak komunikacija događa kada netko drugi ponudi izvor informacija prije same ustanove te ne preostaje ništa drugo osim daljnjeg reagiranja. Ustanova bi zato trebala obavijestiti javnost odmah nakon prepoznavanja krize.<sup>23</sup>

Krizno komuniciranje započinje utvrđivanjem da kriza postoji, nakon čega slijedi reakcija ustanove koja pod pritiskom stresa i nedostatka vremena mora ostvariti unaprijed uspostavljene korake djelovanja i komunikaciju s javnosti. U tome pogledu, komunikacija može odrediti hoće li se ustanova uspješno ili neuspješno obraniti od negativnih posljedica krize. Za potrebe uspješnog kriznog komuniciranja nužno je odrediti predstavnika ustanove, uspostaviti informacijski centar, prilagoditi komunikacijske planove te pripremiti odgovore za pretpostavljena najčešća pitanja.<sup>24</sup> Upravo jer postoji mogućnost da korisnici postavljaju pitanja znači da se krizno komuniciranje ne treba smatrati linearnom aktivnošću, već se radi o dvosmjernom procesu gdje ustanova ili organizacije šalje krizne poruke, a primatelj daje

---

<sup>21</sup> IFLA-in kratki priručnik za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofa. Nav.dj., str. 13.

<sup>22</sup> Jugo, D. Nav. dj., str. 12.

<sup>23</sup> Isto, str. 14-15.

<sup>24</sup> Isto, str. 15-16.

odgovor na njih.<sup>25</sup> Važnost takve komunikacije nalazi se u činjenici da je javnosti potrebno dati priliku da podijele svoje strahove i postavljaju pitanja koja ih zabrinjavaju. Zbog toga najvažniju ulogu u kriznom komuniciranju imaju mediji, društvene mreže i druge platforme na internetu koje postaju komunikacijski kanal na kojeg se javnost oslanja. Iako tradicionalni mediji poput televizije, radija i novina još uvijek funkcioniraju na temelju jednosmjernog obavještanja, objave na internetu i društvenim mrežama predstavljaju nove dvosmjerne komunikacijske kanale koji osiguravaju izravnu komunikaciju ustanove s javnošću te ultimativno omogućuju brzu razmjenu jednostavnih i iskrenih informacija napisanih s posebnom pažnjom i razumijevanjem kakvo je potrebno u kriznom razdoblju.<sup>26</sup>

U razdoblju kriznih situacija u 2020. godini, Knjižnice grada Zagreba su se koristile jednosmjernim i dvosmjernim komunikacijskim kanalima kako bi ostvarile stalan kontakt s javnošću. Kanali jednosmjerne komunikacije s javnošću su bili službena internet stranica knjižnica, televizijske objave, internet portali te obavijesti unutar prostorija knjižnice, dok e-mail i društvene mreže poput Facebook-a i Youtube-a predstavljaju primjere dvosmjernih komunikacijskih kanala koje su knjižnice najčešće koristile.<sup>27</sup>

IFLA na svojoj službenoj stranici ističe važnost krizne komunikacije s korisnicima kako bi se bilo kakva njihove nesigurnosti svele na minimum. Potiče jasno komunikaciju s korisnicima o novonastalim promjenama u uslugama i radu knjižnice te se osvrće na činjenicu da je korisnicima potrebno pomoći u prilagodbi na „novo normalno.“ Kao samo jedan od mnogih uzornih primjera na IFLA-inoj službenoj stranici se ističe javna knjižnica u Macao-u koja je preuredila svoju službenu stranicu kako bi na korisnici pri njenom otvaranju prvo vidjeli nova pravila kojih se trebaju pridržavati.<sup>28</sup> Važno je zaključiti da je tijekom kriznog razdoblja ključno uspostaviti krizno komuniciranje kako bi se ustanova lakše nosila s kriznom situacijom te kako bi se ostvarili dugoročni pozitivni odnosi s korisnicima.

---

<sup>25</sup> Jugo, D. Nav. dj., str. 33.

<sup>26</sup> Lješnjak I. Krizno komuniciranje Knjižnica grada Zagreba sa svojim korisnicima u vrijeme pandemije COVID-19: diplomski rad. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet; 2020. Str. 17. URL: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:648580> (2021-08-01)

<sup>27</sup> Isto, str. 49.

<sup>28</sup> COVID-19 and the global library field. // IFLA. 13. 10. 2020. URL: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries> (2021-08-11).

## 2.2. Uloga i važnost knjižničara

Knjižničari imaju razne uloge u društvu, od diseminacije i očuvanja znanja do prepoznavanja potreba svoje zajednice te dostavljanja usluga koje zadovoljavaju te potrebe, sve kako bi ultimativno ostvarili pozitivni utjecaj.<sup>29</sup> Kako bi uspješno ostvarili zadane ciljeve knjižničari moraju posjedovati određene kompetencije i ispuniti uvjete struke. Kompetencije se mogu opisati kao zbroj znanja, sposobnosti, vrijednosti i vještine koje pojedinac odražava.<sup>30</sup> No prije navođenja samih kompetencija, knjižničari trebaju imati općenite osobine kao što su: ljubav prema znanju, knjigama i učenju, želja za rad s ljudima, razvijene organizacijske vještine, etičnost i otvorenost.<sup>31</sup> I iako su navedene kvalitete iznimno bitne, one predstavljaju samo temelj na koji se potrebne kompetencije nadograđuju. Samo neke od traženih kompetencija su: sposobnost korištenja tehnologije za boljitak knjižnice i njezinih korisnika, sposobnost brzog i profesionalnog pretraživanja, zatim procjena kvalitete izvora kao i točnosti informacije, održavanje baze podataka i poznavanje načina arhiviranja.

Kompetencije knjižničara koje se pak odnose na krizno upravljanje uključuju: sposobnost kriznog komuniciranja s zajednicom i državnim agencijama, inovativnost, snalažljivost u problemskim situacijama, stvaranje plana za slučaj katastrofe i općenita sposobnost prilagođavanja novim situacijama i tehnologijama.<sup>32</sup> Važnost i uloga knjižničara tijekom krize se posebno očituje u provedbi planova u slučaju katastrofe jer on u potpunosti ovisi o stručnjacima koji ga provode. Bez njih, plan predstavlja prazne riječi na papiru, samo knjižničari mogu te riječi pretvoriti u radnje koje će dovesti do razrješavanja krize. Zbog toga je od iznimne važnosti da je osoblje spremno i sposobno nositi se s krizom.<sup>33</sup>

Odličan primjer spremnosti knjižničara na brzu prilagodbu novim kriznim situacijama predstavljaju svi kreativni online programi i usluge koji su ponuđeni javnosti još od samog početka Covid-19 pandemije, a kojima je međuostalom glavna uloga bila ostvariti povezanost s

---

<sup>29</sup> Tu-Keefner, F.; Liu, J.; Lyons, D.; Hobbs, A.; Smith, C. J. Preparing future librarians and current information professionals to lead libraries in times of crisis. // IFLA WLIC (2019). Str. 3. URL: <http://library.ifla.org/2532/1/234-tu-keefner-en.pdf> (2021-07-19)

<sup>30</sup> Machala, D. Knjižničarske kompetencije i trajna izobrazba knjižničara u Hrvatskoj: iz perspektive dionika na tržištu rada (poslodavaca i knjižničara). // Cjeloživotno učenje knjižničara: ishodi učenja i fleksibilnost / uredile Aleksandra Horvat i Dijana Machal. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2009. Str. 91. URL: <https://www.nsk.hr/cuk/cuk.pdf> (2021-07-01)

<sup>31</sup> Core competencies of librarianship. // MastersinLibraryScience.net. URL: <https://www.mastersinlibraryscience.net/core-competencies-of-librarianship/> (2021-07-01)

<sup>32</sup> Tu-Keefner, F.; Liu, J.; Lyons, D.; Hobbs, A.; Smith, C. J. Nav.dj., str. 2-3.

<sup>33</sup> Graham, M.; Feather, J. Nav.dj., str. 13.

korisnicima čak i u vrijeme izoliranosti.<sup>34</sup> No ipak, najveća se uloga i važnost knjižničara može prepoznati na primjeru Velike Britanije gdje su informacijski stručnjaci zajedno s javnim zdravstvom Engleske uspostavili informacijske službe o koronavirusu i to samo nekoliko dana od proglašenja krizne situacije. Nakon čega je povjerenik javnog zdravstva izdao pohvalu za sve knjižničare u zemlji, kako bi priznao njihovu vrijednost, prilagodljivost i istaknuo pomoć koju su pružili zajednici da bude otpornija.<sup>35</sup>

Osim u uspostavljanju službi za informiranje javnosti, knjižničari su preuzeli ulogu obučavanja učitelja o virtualnim učionicama, nastavnim materijalima i ostalim aplikacijama potrebnim za obrazovanje učenika, a učenicima su pružili pouzdane izvore o koronavirusu, e-knjige i razne programe kako bi ostvarili digitalne vještine, informacijsku pismenost i sposobnost kritičkog razmišljanja.<sup>36</sup> Odgovor osoblja knjižnice na krizne situacije više ne uključuje fokusiranost na samo čuvanje građe, već knjižničari postaju ključnim dijelom kriznih službi.<sup>37</sup> Iz navedenih primjera može se zaključiti da su knjižničari prilagodljivi, kreativni i otporni te da se njihove vještine mogu prenijeti i na važne uloge izvan same knjižnice, ali i da je njihova odgovornost za pružanje usluga zajednici, čak i u vrijeme krize, neprestana.

Knjižničari se svake godine suočavaju s katastrofalnim događajima koji mogu dovesti do trajnih posljedica na mentalno zdravlje. U slučaju takvih događaja, oni primarno ispunjavaju potrebe zajednice zanemarujući svoje poteškoće. Knjižničari su među prvima koji reagiraju na kriznu situaciju i nude pomoć drugima, ali ipak nemaju odgovarajuću obuku za nošenje s psihološkim posljedicama katastrofe što može dovesti do negativnog utjecaja na njihovo mentalno zdravlje. Knjižničari tako neumorno pružaju utjehu žrtvama katastrofalnih događaja iako i sami mogu biti žrtve, što može dovesti do traume. Takvim postupanjem oni neprestano proživljavaju vlastitu katastrofu samo kako bi žrtvama osigurali potporu koja im je potrebna. Mnogi knjižničari nakon katastrofe izvještavaju o kompleksnim i otuđujućim osjećajima kao što su tzv. „umor suosjećanja“ i „krivnja preživjelih.“<sup>38</sup> Nakon katastrofe mnogi knjižničari su priznali koliko su

---

<sup>34</sup> Madsen, J. „We miss you too“: local librarians reflect on COVID-19 pandemic. // The Daily Californian. 26.4.2021. URL: <https://www.dailyca.org/2021/04/26/we-miss-you-too-local-librarians-reflect-on-covid-19-pandemic> (2021-07-17)

<sup>35</sup> Poole, N. British librarianship in the time of Covid-19. // Alexandria 30, 2-3(2020), str. 265. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0955749021989580> (2021-08-01)

<sup>36</sup> Isto, str. 266.

<sup>37</sup> Flaherty, M.G. Nav. dj., str. 3.

<sup>38</sup> Mardis, M. A.; Jones, F.R.; Pickett, S.; Gomez, D.; Tenney, C.; Leonarczyk, Z.; Nagy, S. Libraries as natural disaster stress response facilitators: building evidence for trauma-informed library education and practice. // ALISE 2020. Str. 249. URL: [https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/108818/paper\\_175.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/108818/paper_175.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (2021-07-20)

zapravo emocionalno vezani uz knjižnicu i zbirke u njoj te koliko im je teško vidjeti ih uništene. Također veliki utjecaj na mentalno zdravlje ima i prostor knjižnice u kojem se osoblje često nakon katastrofe više ne osjeća sigurno.<sup>39</sup> Knjižničari se tako mogu suočiti s raznim poremećajima u mentalnom zdravlju kao što su anksioznost, stres i depresija koji često prođu neopaženo.

Američko knjižničarsko udruženje (eng. *American Library Association*) i Udruženje narodnih knjižnica (eng. *Public Library Association*) u 2020. godini su proveli istraživanje o utjecaju COVID-19 krize na knjižnice i na knjižničare kao pojedince, gdje je sveukupno prikupljeno 2967 odgovora. Kao najčešću posljedicu pandemije na mentalno zdravlje, 57% ispitanika je istaknulo sindrom izgaranja (eng. *burnout*). Pod time se podrazumijevaju simptomi kao što su iscrpljenost, negativni stavovi prema radnom mjestu i općenita smanjenost učinkovitosti odrađivanja posla. Ovakvi simptomi predstavljaju sveukupne i vidljive rezultate kroničnog stresa. Do izgaranja često dovode i stresne situacije koje je pandemija posebno istaknula poput kontinuiranog nepravednog tretmana, gubitak kontrole nad obvezama radnog mjesta, prevelika opterećenja, loša komunikacije i nerazumni vremenski rokovi. Također veliki stres predstavlja i konstanta neizvjesnost kao i briga o zdravlju i sigurnost za pojedinca i svih koji ga okružuju, dok su povećano radno opterećenje ili smanjivanje radnih sati doveli do mentalnih i financijskih pritisaka.<sup>40</sup>

U Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu također je provedeno istraživanje nad šest zaposlenika kako bi se istražio utjecaj pandemije i potresa na njih. Iz intervjua se može zaključiti da su zaposlenici osjetili određenu emocionalnu rastresenost prilikom povratka na posao nakon potresa gdje su svjedočili osjećaj šoka, mučnine, straha i tuge. Takvi događaji odmah dovode i do osjećaja nesigurnosti u radnom prostoru. Zbog toga neki od ispitanika priznaju da im se nije ugodno vratiti u zgradu knjižnice ili da pak traže prostorije koje su najmanje pogođene potresom kako bi bar u nekom njenom dijelu pridobili osjećaj sigurnosti.<sup>41</sup> Osjećaju nesigurnosti dodatno pridodaje i nepovjerenje ustanovi za koju smatraju da nije učinila dovoljno za njihovu sigurnost te nedostatak komunikacije s Upravom. Kako bi pridobili osjećaj

---

<sup>39</sup> Graham, M.; Feather, J. Nav. dj., str. 13

<sup>40</sup> Goek, S. The impact of COVID-19 on library staff: suporting health and well being. // Public Libraries Online. 9. 4. 2021. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2021/04/the-impact-of-covid-19-on-library-staff-supporting-health-and-well-being/> (2021-07-25)

<sup>41</sup> Mučnjak, D.; Novosel, V. Dva volana - mentalno zdravlje djelatnika i upravljanje u knjižnicama pogođenim pandemijom i potresom: studija slučaja jedne visokoškolske knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1(2021), str. 89. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/854> (2021-07-04)

kontrole na situacijom, ispitanici se mentalno spremaju na djelovanje u budućim potresima i čvrsto se drže protuepidemijskih mjera. Iz istraživanje se može zaključiti da su zaposlenici pod velikim stresom, da su frustrirani situacijom u kojoj se nalaze te da imaju osjećaj nepovjerenja prema ustanovi za koju rade.<sup>42</sup> Takav kroničan stres može dovesti do pogoršanja mentalnog zdravlja zaposlenika koje će se u konačnici odraziti na samu ustanovu. Zbog toga je važno istaknuti da nadležni moraju ostvariti dobru komunikaciju s zaposlenicima i omogućiti im što bolju prilagodbu pri povratku na krizom pogođeno radno mjesto.

---

<sup>42</sup> Mučnjak, D.; Novosel, V. Nav. dj., str. 91.



### 3. KNJIŽNIČNE USLUGE I PROGRAMI U VRIJEME KRIZA TIJEKOM 2020. GODINE

Usluge koje knjižnica nudi svom korisnicima u 21. stoljeću kombinacije je njenih tradicionalnih zadaća i modernih tehnologija. Knjižnice su nekada služile samo kao prostor za skladištenje znanja, dok su knjižničari imali ulogu razvoja zbirke i čuvanja tog znanja. Današnjica je nešto drugačija. Globalizacijom, razvojem interneta i informacijske i komunikacijske tehnologije, zauvijek je promijenjen način pružanja usluga u knjižnicama.<sup>43</sup> Knjižnice se tako fokusiraju na mogućnosti koje im tehnologije nude pri pružanje usluga u samom prostoru knjižnice ili izvan njega, a glavni cilj postaje inkluzivnost. Važno je istaknuti da usluge koje knjižnica pruža svojoj zajednici moraju proizaći iz analiziranja i prepoznavanja potreba zajednice ili ustanove koje su dio. Usluge moraju odražavati promjene u društvu i sukladno se njima prilagoditi.<sup>44</sup> Jedna od takvih promjena u društvu prilikom koje su knjižnice morale prilagoditi svoje usluge i programe donijela je COVID-19 pandemija. Tada je u knjižnicama diljem svijeta ograničeno ili u potpunosti obustavljeno posuđivanje fizičke građe i pružanje usluga u njenim prostorijama. Kako bi se prilagodile, knjižnice su se posebno fokusirale na pružanje online usluga i mrežnih sadržaja.<sup>45</sup> Istraživanjem kojeg je provela Nizozemska nacionalna knjižnica u razdoblju od 29. svibnja do 10. lipnja 2020. nad 55 nacionalnih knjižnica iz cijeloga svijeta, prikazan je način prilagodbe usluga knjižnica na novonastalu situaciju. Knjižnice u odgovorima ističu kako su shvatili važnost digitalizacije, komuniciranja na društvenim mrežama kao i osmišljavanja ili prenošenje već postojećih usluga u online format. U navedenom razdoblju, čak je 73% ispitanih knjižnica razvilo nove digitalne usluge, a primjer samo nekih od njih su edukacijski radionice, digitalizacija na zahtjev i usluga pitaj knjižničara.<sup>46</sup> Knjižnice su se u kratkom razdoblju pod pritiskom krizne situacije, uspjele inovativno prilagoditi situaciji, stvaranjem usluga za svoju zajednicu koristeći tehnologiju koja im je bila na raspolaganju. Pri navedenim prilagodbama, uglavnom su postavljeni ciljevi dovođenja knjižnice

---

<sup>43</sup> Chack, P.; Prajapati, M. A.; Trivedi, S. A critical review on conventional and modern library services. // International Journal of Research in library science 3, 1 (2017), str. 147. URL: [https://www.researchgate.net/publication/335291922\\_A\\_CRITICAL\\_REVIEW\\_ON\\_CONVENTIONAL\\_AND\\_MODERN\\_LIBRARY\\_SERVICES](https://www.researchgate.net/publication/335291922_A_CRITICAL_REVIEW_ON_CONVENTIONAL_AND_MODERN_LIBRARY_SERVICES) (2021-08-01)

<sup>44</sup> The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development / priredio Philip Gill. Munchen: KG Saur, 2001. Str. 23. URL: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf> (2021-08-01).

<sup>45</sup> Public Libraries in Europe and COVID-19: findings from NAPLE members, April 2020. // National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE). URL: <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:fce29ea1-1b83-479b-b674-a592b255f7e4/naple-narrative-report---european-library-services-during-covid19.pdf> (2021-08-021).

<sup>46</sup> Survey impact COVID-19. URL: <https://conferenceofdirectorsofnationallibraries.files.wordpress.com/2020/07/200708-survey-impact-covid-19-reopening-def-1.pdf> (2021-08-14)

u domove zajednice te njeno angažiranje putem svih dostupnih komunikacijskih alata.<sup>47</sup> U sljedećim potpoglavljima na primjerima iz Hrvatske i svijeta, biti će opisane neke od usluga i programa koje su knjižnice omogućile svojim korisnicima u kriznom razdoblju.

### 3.1. Programi i usluge u Hrvatskoj

Moderna knjižnica podržava cjeloživotno učenje, pruža slobodan pristup informacijama, služi kao kreativan prostor svojoj zajednici i nudi razne usluge i programe kako bi zadovoljili potrebe svojih korisnika. U slučaju izvanrednih situacija poput COVID-19 pandemije, kao što je i u prijašnjim poglavljima pokazano, knjižnice su se morale prilagoditi i promijeniti svoje usluge kako bi dale odgovor na novonastalu situaciju u čijem središtu više nisu bile zbirke nego korisnici.

Knjižnice diljem Hrvatske su organizirale razne virtualne usluge za svoje korisnike. Neke od njih su postojale i prije pandemije, a neke su nastale kao rezultat snalaženja i prilagodbe knjižnica u krizi. Zaki Book je aplikacija za posuđivanje elektroničkih knjiga koja je pokrenuta u 2019. godini te predstavlja jednu od ključnih usluga koje su korisnici koristili za vrijeme pandemije. Aplikacijom se koristi putem broja iskaznice korisnika i PIN-a, a maksimalno je moguće posuditi pet knjiga u mjesecu. Budući da su korisnici pokazali veliko zanimanje, knjižnice su se posebno fokusirale na dodatnu nabavu e-građe i njihovu obradu.<sup>48</sup> Određeni broj knjižnica nema pristup elektroničkoj građi, pa se njihovim korisnicima građa dostavljala na drugačiji način. Tako je Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek u 2020. godini predstavila uslugu „Knjižnica na kućnom pragu.“ Korisnici putem e-maila ili telefona naručuju knjige koje „BiblioKombi“ dostavlja izravno na adresu. Usluga je besplatna i primarno namijenjena osobama s invaliditetom, osobama treće životne dobi i osobama u samoizolaciji.<sup>49</sup>

Osim elektronične građe i usluga Pitajte knjižničara je također doživjela veliki porast zainteresiranih korisnika u razdoblju pandemije. Usluga je nastala 2004. godine i od tada je putem nje odgovoreno na više od 100 tisuća upita. Pitaj knjižničara je referentna usluga koju čini

---

<sup>47</sup> Tammaro, A. M. COVID-19 and libraries in Italy. // *International Information & Library Review* 52, 3(2020), str. 218. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/10572317.2020.1785172?needAccess=true> (2021-08-08)

<sup>48</sup> Cej, V.; Faletar Horvatić, I.; Maras, J. Knjižnice grada Zagreba i odgovor na izazove vremena. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64, 1(2021), str. 122. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/851> (2021-05-20)

<sup>49</sup> Knjižnica na kućnom pragu. // *Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek*. 22. 10. 2020. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/knjiznica-na-kucnom-pragu/> (2021-08-10).

mreža narodnih knjižnica u kojima diplomirani knjižničari odgovaraju na postavljene upite.<sup>50</sup> Korisnici su imali pristup i mnogim digitaliziranim zbirkama među kojima je najpoznatija portal Digitalna zbirka Knjižnica grada Zagreba na čijoj se stranici objavljuje najvrjednija građa knjižnice organizirana prema temama.<sup>51</sup>

Osim navedenih, postoje i mnoge druge usluge i sadržaja koje su knjižnice diljem Hrvatske ponudile svojim korisnicima. Od programa za one najmlađe poput online edukativno-zabavnog projekta „Igraj se i uči“ Gradske knjižnice Kaštela kojim se djeci olakšava svladavanje gradiva lektira do pristupa Virtualnom muzeju Fausta Vrančića koji se nalazi na mrežnim stranicama Gradske knjižnice „Juraj Šižgorić.“<sup>52</sup>

Knjižnice grada Zagreba su putem Google Analytics-a provele analizu nad uslugama i sadržajima koje nude korisnicima za vrijeme pandemije, te dobivene podatke usporedili s prethodnom 2019. godinom. Knjižnice su i prije 2020. godine uvelike ulagale u svoje digitalne sadržaje i programe: mrežnog kataloga, digitalizacije građe, posuđivanje e-knjiga putem aplikacije ZaKi Book, uspostavljanje usluge Kalendar godišnjica i Pitajte knjižničara te u povezivanje s korisnicima putem društvenih mreža.<sup>53</sup> Pri usporedbi podataka o posjećenosti portala Digitalne zbirke zamijećen je izniman porast zainteresiranost korisnika u razdoblju u kojem je knjižnica bila zatvorena zbog pandemije i potresa. Tako je u odnosu na 2019. godinu posjećenost portala Digitalne zbirke porasla za 111%.<sup>54</sup> No to nije jedini prikaz brze prilagodbe korisnika na novu usluge; e-knjige su također pridobile znatnu pozornost. Tijekom 2019. godine i dijela 2020. vlada ujednačen trend posuđivanja e-knjiga, prosječno 50 knjiga dnevno, ali krajem ožujka iste godine već je interes porastao na preko 150 posudbi.<sup>55</sup> Korisnici su pažnju pridali i virtualnim izložbama koje su s 485 pregleda u 2019. godini skočile na 1452 pregleda u 2020.<sup>56</sup> Za uslugu Pitajte knjižničare uspoređivala su se razdoblje od 18. ožujka do 27. travnja tj. razdoblje u kojem su knjižnice bile zatvorene u 2020. s istim razdobljem prethodne godine. Iz usporedbe je vidljivo je da je broj posjetitelja u 2020. godini porastao za 48%.<sup>57</sup> Podaci iz

---

<sup>50</sup> Cej, V.; Faletar Horvatić, I.; Maras, J. Nav.dj., str. 117

<sup>51</sup> Knjižnice u doba COVID-19. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: <http://covid19.hkdrustvo.hr/#sec-c07b> (2021-25-07).

<sup>52</sup> Isto.

<sup>53</sup> Semenski, V.; Ille, J.; Cej, V. Digitalno, virtualno, online – u fokusu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1(2021), str. 139-140. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/855> (2021-05-21)

<sup>54</sup> Isto, str. 141.

<sup>55</sup> Isto, str. 146.

<sup>56</sup> Isto, str. 149.

<sup>57</sup> Isto, str. 153.

navedenog istraživanja pokazuju da je interes korisnika za online sadržaje primjetno povećan, te da je potrebno nastaviti ulagati u digitalne sadržaje i usluge za korisnike kako bi se pozitivan trend nastavio.

### 3.2. Programi i usluge u svijetu

Knjižnice diljem svijeta donose kritične odluke o načinu pružanja usluga svojim korisnicima koje predstavljaju najbolje rješenje za sigurnost djelatnika kao i korisnika. Usluge se mogu podijeliti na one koje se temelje na isporuci knjiga i one koje su u online okruženju. Knjige se korisnicima mogu isporučiti na način dostavljanja, kojeg je odabrala Lane Cove knjižnica u Australiji. Usluga koja se naplaćuje 2,5 dolara, a funkcioniра na način da se korisnik prijavi u katalog knjižnice te odabere što želi posudit, nakon čega tu građu i rezervira.<sup>58</sup> U Norveškoj i Grčkoj su pak organizirane taksni službe za prijevoz knjiga. U Osaki, Japanu knjige se dostavljaju poštom, dok se u Etiopiji knjige stavljaju na leđa deva i šalju djeci u *lockdown-u*.<sup>59</sup>

No velika većina knjižnica se u razdoblju pandemije okrenula pružanju online usluga.<sup>60</sup> Prema istraživanju provedenom 2020. godine od strane dobrotvorne organizacije Libraries Connected, čiji su članice sve knjižnice iz Engleske, Sjeverne Irske i Walesa, može se zaključiti da su knjižnice središta inovacije te da imaju aktivnu ulogu u oporavku zemalja. Rezultati istraživanja ukazuju da je 75% knjižnica organiziralo online događaje u razdoblju svjetskog zatvaranja, usluga online posudbe knjiga je pak porasla za 3,5 milijuna korisnika, a broj učlanjivanja u knjižnice je, bez obzira na njenu zatvorenost, porastao za 32%. Razlog tomu je porast digitalnih ponuda i usluga koje su knjižnice osmislile. Samo neke od njih uključuju dječje radionice za učenje novih jezika, lekcije kako pristupiti online sadržajima, priprema školaraca za školu, razgovori s autorima pri promociji knjiga te organiziranje klubova za pojedine interesne skupine.<sup>61</sup>

Kako bi korisnici u pandemiji mogli nastaviti imati pristup tradicionalnim uslugama, talijanske knjižnice su razvile online registraciju korisnika, omogućile produženi rok posudbe, započele s

---

<sup>58</sup> Library to your door. // Lane Cove Council.

URL: <http://www.lanecove.nsw.gov.au/Community/Library/Pages/LibraryToYourDoor.aspx?fbclid=IwAR2D213JGFISvVjeJJU-2x9sXkkwzBiUwFmCrtctaIaYojiFcoLptIWH52M> (2021-08-11)

<sup>59</sup> COVID-19 and the global library field. Nav.dj.

<sup>60</sup> Isto.

<sup>61</sup> Libraries in the pandemic: evolving services to meet local needs. // Libraries Connected, 2020. URL: <https://www.librariesconnected.org.uk/resource/libraries-pandemic-evolving-services-meet-local-need> (2021-08-11)

uslugom dostave građe u domove svojih korisnika te su poboljšale uslugu dostavljanju dokumenata zatraženih putem međuknjižnične posudbe. Trajanjem pandemije, knjižnice su razvile, promovirale i ulagale u online sadržaje poput digitalnih izložbi, predstava edukacija i događaja koji su čak uključivali i tečajeve kuhanja i gimnastike; sve kako bi bili aktivnim dijelom zajednice. Veliki trud je uložen i u komunikaciju s korisnicima. Najbolje prikazano na primjeru CSBNO<sup>62</sup> konzorcija koji je uputio 16 000 telefonskih poziva korisnicima kako bi se njihov odnos učvrstio te kako bi ih se uputilo na digitalne usluge koje knjižnice nude. Statističkom analizom podataka korištenja usluga knjižnice, primijećen je veliki porast zanimanja korisnika za digitalne izvore i sadržaje. Pristup korisnika digitalnoj knjižnici „Internet Culturale“ povećan je za 116% dok je MLOL digitalnoj knjižnici pristup povećan za 111% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. U digitalnoj knjižnici Casalini Torrossa primijećeno je najveće povećanje, od čak 280%.<sup>63</sup> Osim uspješnih projekata treba istaknuti i probleme s kojima su se talijanske knjižnice susrele prilikom pružanja usluga u kriznom razdoblju kao što su nedovoljne digitalne kompetencije i digitalni jaz među korisnicima, kao i pitanja autorskih prava koja su predstavljala veliku prepreku u digitalizaciji potrebne građe.<sup>64</sup> No bez obzira na nedostatke. Talijanske knjižnice su se pokazale spremnima na prilagodbu kriznim situacijama.

Knjižnica Paul-O.-Trépanier koja se nalazi u Quebec, Kanadi, svojim korisnicima nudi usluge podučavanja novim vještinama. Knjižnica putem platforme Toutapprendre nudi oko 1300 online tečajeva. Tečajevi pokrivaju razna područja, od onih za osobni razvoj i učenje jezika do tečajeva o multimediji ili čak jogi. Knjižnica se trudi korisnicima ponuditi i digitalne knjige koje zajednica zahtjeva i za kojima postoji velika zainteresiranost. Analizirajući njihovu posudbu, knjižničari su primijetili znatan porast za vrijeme pandemije. Dok su se prijašnje brojke posuđenih e-knjiga kretale između 40 i 75 po danu, u pandemiji znaju doseći i brojku od 120 posudba dnevno. Među digitalnim resursima, ističe se usluga genealogije koju knjižnica nudi te edukacijske igre, kao i EduMedia platforma za učenje osnovnoškolaca znanosti. Uz uslugu pitaj knjižničara, knjižnica je uspostavila dodatnu uslugu. Naime, korisnici mogu nazvati knjižnicu čak i kada je zatvorena i ostaviti poruku, na koju mogu očekivati odgovor u maksimalnom odmaku od 48 sati, što iskazuje neizmjernu predanost knjižnice svojoj zajednici.<sup>65</sup>

---

<sup>62</sup> Culture Sociality Libraries Network Operative

<sup>63</sup> Tammaro, A. M. Nav.dj., str. 218.

<sup>64</sup> Tammaro, A. M. Nav.dj., str. 219.

<sup>65</sup> Letourneau, M. Just one click away from 1300 online courses. // The Voice of the East. 28. 3. 2020. URL: [https://www.lavoixdelest.ca/actualites/covid-19/a-un-clic-de-1300-cours-en-ligne-23003711130c1556504efdc64b1422d2?utm\\_campaign=lavoixdelest&utm\\_medium=article\\_share&utm\\_source=twitter](https://www.lavoixdelest.ca/actualites/covid-19/a-un-clic-de-1300-cours-en-ligne-23003711130c1556504efdc64b1422d2?utm_campaign=lavoixdelest&utm_medium=article_share&utm_source=twitter) (2021-08-08).

#### 4. ČITATELJSKE NAVIKE U DOBA KRIZE

Pojava novog i opasnog virusa, njegovo globalno širenje i u konačnici ulazak u karantenu, na mnoge je ostavilo određene psihološke posljedice. Najčešća je tako posljedica upravo anksioznost, koja može utjecati na razne aspekte života pa tako i na čitateljske navike. U intervjuu s neurologom i psihologom Oliver J. Robinson-om ukazuje se da se kompleksnost anksioznosti može svesti na jednostavan osjećaja nesigurnosti. Pandemija je trenutno jedan od najnesigurnijih događaja s kojima se pojedinac može suočiti jer nitko ne može znati kada će završiti, tko je prenositelj bolesti i tko će se zaraziti. Posljedica okupiranja uma navedenim anksioznim razmišljanjima je nemogućnost koncentriranja.<sup>66</sup> Prema istraživanju sveučilišta Aston o čitateljskim navikama u pandemiji, ispitanici izvješćuju da čitaju više nego prije, no da im je, zbog nedostatka koncentracije, napredak otežan i dugotrajan. Zbog stresa ispitanici su najčešće posezali za knjigama koje su već pročitali jer su utjehu i osjećaj sigurnosti pronašli u već poznatim radnjama i time izbjegli svu dodatnu napetost i iznenađenja.<sup>67</sup>

Istraživanje o čitateljskim navikama profesora i studenata s odjela prava i računalnih znanosti u Indiji za vrijeme prvog vala pandemije, provedeno je prosljeđivanjem poveznice na upitnik putem e-maila. Prikupljeno je ukupno 105 odgovora, od koji 86 čine studenti, a 19 profesori. Ispitivanje je utvrđeno povećana zainteresiranost profesora za čitanje za vrijeme pandemije, dok studenti nisu iskazali gotovo nikakve promijene u čitateljskim navikama. Nakon zatvaranja, profesori 17% više vremena provode čitajući između 3 do 5 sati dnevno u odnosu na razdoblje prethodne godine. Studenti su također u 2020. povećali vrijeme utrošeno na čitanje. Tijekom prvog vala pandemije 74% profesora i 64% je pročitalo do dvije knjige, dok 15% studenata nije pročitalo niti jednu knjigu. No osim knjiga treba istaknuti da 70% studenata i 53% profesora količinski čita više sadržaja u pandemiji. Ispitanici najviše preferiraju čitanje knjiga, no 60% profesora čita i znanstvene radove, 30% voli čitati novine, a 18% časopise. Studenti, njih čak 50% nakon knjiga najviše posežu za novinama. Kada je u pitanju medij koji preferiraju, i studenti i profesori preferiraju tiskanu knjigu.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Grady, C. Why it's so hard to read a book right now, explained by a neuroscientist. // Vox. 11. 5. 2020. URL: <https://www.vox.com/culture/2020/5/11/21250518/oliver-j-robinson-interview-pandemic-anxiety-reading>. (2021-08-07).

<sup>67</sup> Boucher, A.; Harrison, C.; Giovanelli, M. How reading habits have changed during the COVID-19 lockdown. // The Conversation. 5. 10 2020. URL: <https://theconversation.com/how-reading-habits-have-changed-during-the-covid-19-lockdown-146894> (2021-08-09).

<sup>68</sup> Parikh, K.; Vyas, P.; Parikh, S. S. A survey on reading habit of library users during COVID-19 lockdown. // Library Philosophy and Practice (e-journal) 4216(2020), str. 3. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4216>. (2021-08-09).



Čitateljske navike su u svojem istraživanju također proučili i prezentirali Petr Balog, Lukačević i Radmilović. Online anketni upitnici prikupljeni su diljem Hrvatske, no rezultati istraživanja su akumulirani samo za ispitanika iz Osječko-baranjske županije. Tako se iz prikupljenih podataka zaključuje da ispitanici uvelike preferiraju čitanje tiskane knjige, njih čak 88,9%, dok ostatak od 11% pripada ispitanicima koji biraju elektroničke knjige. Bez obzira na odabrani medij, 22,2% ispitanika knjige čita na dnevnoj bazi, 31,9% čitanjem se bavi povremeno tijekom tjedna, 18,1% povremeno tijekom mjeseca, dok onih koji čitaju povremeno tijekom godine ima 21,5%, najmanje je onih koji uopće ne čita knjige, samo 5,9%. Treba izdvojiti i razloge čitanja za vrijeme pandemije. Najveći postotak ispitanih-38,7%, čita kako bi se odmaknuo od svakodnevnih vijesti dok 35,6% ispitanika čita kako bi očuvalo mentalno zdravlje. Između ostalog, najčešći odgovori uključuju: izbjegavanje dosade, nedostatak drugih aktivnosti te izbjegavanje prekomjernog provođenja vremena na internetu. Nakon zaključivanja općenitih čitateljskih navika ispitanika, potrebno je utvrditi i usporediti čitateljske navike ispitanika tijekom prethodne dvije godine. U ovom dijelu istraživanja doneseni su vrlo zanimljivi zaključci. Naime, podaci pokazuju da su čitateljske navike ispitanika ostale iste u 2020. godini kao što su bile u 2019. Iako postoje male razlike u postocima, kao što su rezultati ispitanika koji u 2019. nisu pročitali niti jednu knjigu, njih 5,6 za razliku od 7,4 iz 2020. godine. Najmanje su pak razlike kod ispitanika koji su u 2019. pročitali do pet knjiga, njih 28,8%, a za 2020. taj postotak je manji za samo 1,1%. Najmanja je razlika zamijećena kod ispitanika koji su pročitali više od deset knjiga, u 2019. taj postotak iznosi 39,8%, a rezultat u 2020. smanjen je za 0,5%. Rezultati ukazuju da pandemija nije imala značajan utjecaj na čitateljske navike ispitanika, no ipak detaljniji pogled na podatke ukazuje da postoje odstupanja u pojedinim kategorijama. Čitateljske su navike sveukupno u razdoblju između 2019. i 2020., pozitivno ili negativno, promijenile 32% ispitanika, a sveukupno je primijećen i porast vremena utrošenog na čitanje za vrijeme covid-19 pandemije.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Ipak se u pandemiji nismo svi zarazili čitanjem knjiga. // Glas Slavonije. 9. 6. 2021. URL: [http://www.glas-slavonije.hr/465927/3/Ipak-se-u-pandemiji-nismo-svi-zarazili-citanjem-knjiga?fbclid=IwAR1Sz9CD35u57S8\\_poVtjMv49InlwyjH\\_V11d2ofhfBcgsAlc76YSJWzMYw](http://www.glas-slavonije.hr/465927/3/Ipak-se-u-pandemiji-nismo-svi-zarazili-citanjem-knjiga?fbclid=IwAR1Sz9CD35u57S8_poVtjMv49InlwyjH_V11d2ofhfBcgsAlc76YSJWzMYw) (2021-08-09)

## 5. HRVATSKE KNJIŽNICE U KRIZNIM SITUACIJAMA U 2020. GODINI

### 5.1. Pandemija bolesti COVID-19 2020. godine

Krajem 2019. godine u Wuhanu je zabilježen prvi slučaj virusne plućne bolesti uzrokovane novim tipom koronavirusa koji je nazvan COVID-19. Već je u siječnju 2020. godine virus pronađen izvan granica Kine, dok je na području Hrvatske prvi slučaj je zabilježen 25. veljače. Virus se neprestano nastavio širiti svijetom, a u ožujku iste godine, stanje se toliko pogoršalo da je Svjetska zdravstvena organizacije odlučila proglasiti stanje pandemije bolesti COVID-19.<sup>70</sup> Knjižnice diljem svijeta su se tako morale suočiti s problemom prilagodbe na novonastalu situaciju. Vlade su pak, ovisno o državi, imali različite pristupe nošenja s pandemijom. Neke vlade su odlučile zatvoriti sve institucije, neke niti jedne, a neke su tu odluku prepustili ravnateljima ustanova.<sup>71</sup>

U Hrvatskoj je odlučeno da se od 19. ožujka 2020. godine ograniče sva društvena okupljanja, javna događanja i rad uslužnih i kulturnih djelatnosti na 30 dana. Sukladno toj odluci, sve knjižnice u Hrvatskoj su na navedeni datum obustavile svoj rad. Poboľšanjem epidemiološke situacije u državi, Stožer civilne zaštite u travnju je najavio popuštanje mjera i ponovno otvaranje knjižnica za čiju je potrebu Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, kao matična knjižnica, sastavila Naputak za rad hrvatskih knjižnica.<sup>72</sup> U Naputku se ističe važnost kontinuiranja poslovnih procesa bez obzira na zatvorenost knjižnice za javnost. Pod time se misli na revizije, digitalizacija kao i ponude programa cjeloživotnog učenja kako bi knjižnice osigurale potrebnu potporu svojoj zajednici. Uz to, u Naputku je dan i model poslovanja u kriznim uvjetima, kojim je određen način rada uz poštivanje mjera zaštite. Time se podrazumijeva podjela djelatnika u timove koji se izmjenjuju svaka dva tjedna, te korištenje zaštitnu opremu i držanje preporučene udaljenosti od druge osobe. Kako bi se knjižnice što bolje prilagodili situaciji te svojim korisnicima omogućili kvalitetne usluge u kriznom razdoblju preporučilo se deset mjera. Neke od njih uključuju produžetak roka posudbe knjiga, omogućavanje pristupa e-knjigama, organiziranje online radionica i izrada digitalnih usluga.<sup>73</sup>

---

<sup>70</sup> Cej, V.; Faletar Horvatić, I.; Maras, J. Nav. dj., str. 113-114.

<sup>71</sup> COVID-19 and the global library field. Nav.dj.

<sup>72</sup> COVID-19, 2020. // Portal matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj. URL: <http://maticna.nsk.hr/covid-19/> (2021-07-15)

<sup>73</sup> Naputak za rad hrvatskih knjižnica, s posebnim osvrtom na rad narodnih i školskih knjižnica za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. // Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. URL: <http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/NSK-naputak-za-rad-svih-vrsta-knji%C5%BEenica.pdf> (2021-05-25)



Za ponovno otvaranje knjižnica, 24. travnja 2020. godine Hrvatski zavod za javno zdravstvo je objavio Preporuke za rad u knjižnicama u i antikvarijatima tijekom epidemije koronavirusa u kojem se ističe da se knjige i ruke moraju dezinficirati, da je obvezno nošenje maski, da se mora mjeriti temperatura koja ne smije biti veća 37,2 stupnja te da se broj korisnika mora ograničiti na brojku od 15 na 100m<sup>2</sup>.<sup>74</sup> Prilikom organizacije poslovanja knjižnice su se vodile i Smjernicama za rad s građom i korisnicima koje je izdala Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu za potrebe ponovnog otvaranje 27. travnja 2020. godine. U smjernicama stoji da je potrebno držati se mjera koje je postavio Hrvatski zavod za javno zdravstvo te navedene mjere postaviti na vidljiva mjesta. Knjižničarima se nalaže obvezno nošenje zaštitnih maski i rukavica, te se preporučuju pregrade na pultovima. Posebno se ističe važnost izbjegavanja kontaminiranja građe. Tako se preporuča da korisnici građu ostavljaju samo na posebno označenom mjestu, nakon čega se ona ostavlja u karanteni u razdoblju od 72 sata.<sup>75</sup> Sve knjižnice na nacionalnoj razini držale su se mjera sukladno preporukama Stožera civilne zaštite i Hrvatskog zavoda za knjižničarstvo.

Budući da se gotovo cjelokupno djelovanje knjižnica premjestilo u online okruženje, mnoge su knjižnice svojim korisnicima omogućile posudbu e-knjiga. Tako su gradske knjižnice Istarske županije u suradnji s nakladničkom kućom Beletrina pokrenule digitalnu platformu za posudbu elektroničke građe naziva iBiblos koja svim članovima gradskih knjižnica omogućuje posudbu.<sup>76</sup> Dok je Hrvatska naroda knjižnica i čitaonica Našice svojim korisnicima za vrijeme travnja, svibnja i lipnja 2020. godine omogućila besplatno korištenje e-knjiga čak i bez članske iskaznice. Uslugu su nudili pomoću aplikacije Zaki Book na kojoj postoji ograničenje na najviše 2 odjednom posuđene knjige na maksimalno 25 dana.<sup>77</sup>

Knjižnice su se u svome djelovanju za vrijeme 2020. godine posebno osvrnule i na svoju edukacijsku ulogu u društvu. Tako je Knjižnica i čitaonica Grada Preloga pripremila edukacijsku radionicu „Kako objasniti koronavirus djeci?“ kojoj je cilj pružiti roditeljima potrebnu podršku u

---

<sup>74</sup> Preporuke za rad u Knjižnicama i antikvarijatima tijekom epidemije koronavirusa (COVID-19). URL: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Preporuke-za-rad-u-knji%C5%BEnicama-i-antikvarijatima-tijekom-epidemije-koronavirusa-COVID-19.pdf> (2020-07-15)

<sup>75</sup> Smjernice za rad s građom i korisnicima Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu od 27. travnja 2020. URL: <http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/Smjernice-NSK-Ver2-2020-04-24-za-pdf.pdf> (2020-07-15)

<sup>76</sup> O iBiblosu. // iBiblos: e-knjige na mreži. URL: <https://www.ibiblos.com/> (2021-09-02)

<sup>77</sup> Elektroničke knjige. // Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice. URL: <http://www.knjiznica-nasice.hr/elektronicke-knjige/> (2021-09-02)

obliku radnih slikovnica, animiranih filmova i drugih materijala kako bi djeci mogli objasniti situaciju u kojoj se nalaze.<sup>78</sup> Knjižnice grada Zagreba su pak, organizirale razne edukacijske radionice od kojih je samo jedan primjer Virtualne micro:bit radionice kojima je cilj bio polaznike podučiti osnovama korištenja micro:bit-a i pisanja programa.<sup>79</sup>

Epidemiološka situacija je s vremenom dopustila dodatno popuštanje mjera, pa je tako 11. svibnja korisnicima omogućen ulazak u knjižnicu, a od 15. lipnja knjižnice su se vratili uobičajenom i punom radnom vremenu, korisnicima su smjeli koristiti čitaonice te je ukinuto vremensko razdoblje karantene za knjige.<sup>80</sup> Otvorenost knjižnica u razdoblju pandemije i dalje će biti uvjetovano epidemiološkim mjerama države jer krizna situacija još nije prošla, no važno je naglasiti i prepoznati spremnost na prilagodbu koju su knjižnice pokazale pri suočavanju s tom krizom.

## 5.2. Potresi u Zagrebu i Banovini

Knjižnicama na području Banovine i Zagreba rad je, osim pandemijom, bio dodatno otežan i potresima koji su pogodili ta područja. Zagreb je 22. ožujka doživio potres magnitude 5,5 prema Richteru koji je ostavio neku razinu oštećenja na svim Knjižnicama grada Zagreba.<sup>81</sup> Odmah nakon potresa, već 23. ožujka, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu kao matična knjižnica je zajedno u suradnji s Odjelom Zaštite i pohrane dogovorila daljnju proceduru rada te uputila poziv za pomoć knjižnicama i procjenu štete koju je potres uzrokovao. Voditelji knjižnice su mogli prijaviti oštećenja na zgradi ili prostoriji knjižnice kao i na građi ili opremi, a stanje knjižnice je bilo potrebno reprezentirati i fotografijama. Kako bi se procijenila razina štete i utvrdilo je li knjižnicama bilo potrebno mjesto za zbrinjavanje građe, voditelji knjižnica i knjižničari su se mogli javiti Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici s odgovorima na sljedeća pitanja: je li matična ustanova proglašena neuporabljivom, kolika je šteta i ako je ustanova zahtijevala zbrinjavanje građe bilo je potrebno navesti stanje i količinu građe.<sup>82</sup> Na temelju navedenih dostavljenih informacija, kao onih iz službenih izvješća institucija utvrđena je šteta na

---

<sup>78</sup> Knjižnica i čitaonica Grada Preloga. // Facebook. URL:

[https://www.facebook.com/kicgprelog/photos/?tab=album&album\\_id=220379602666305](https://www.facebook.com/kicgprelog/photos/?tab=album&album_id=220379602666305) (2021-09-02)

<sup>79</sup> Virtualne micro:bit radionice. // Knjižnice grada Zagreba. URL: <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/virtualne-micro-bit-radionice/55689> (2021-09-02)

<sup>80</sup> Cej, V.; Faletar Horvatić, I.; Maras, J. Nav.dj., str. 120-121.

<sup>81</sup> Cej, V.; Faletar Horvatić, I.; Maras, J. Nav. dj., str. 114.

<sup>82</sup> Poziv i pomoć Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu knjižnicama oštećenima u potresu, 2020. URL: <http://maticna.nsk.hr/novosti/poziv-i-pomoc-nacionalne-i-sveucilisne-knjiznice-u-zagrebu-knjiznicama-ostecenima-u-potresu/> (2020-07-29)

brojnim knjižnicama. Zgrada Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu je pretrpjela oštećenja zidova, rasvjete, prostora čitaonice te je nastrada i određeni dio građe u spremištu. Knjižnica grada Zagreba su također imale oštećenja na svojim zgradama, no od njih 20, većina tj. njih 18 je dobilo zelenu oznaku nakon pregleda statičara što znači da su nesmetano mogle nastaviti s radom bez obzira na nastala oštećenja. Velika oštećenja su pak pretrpjele muzejske knjižnice, od kojih su knjižnice Hrvatskog školskog, povijesnog i športskog muzeja proglašene neupotrebljivima, dok se građa Knjižnice Instituta za staroslavenski jezik morala preseliti u Nacionalno i sveučilišnu knjižnicu radi zaštite fonda.<sup>83</sup> S obzirom na mnoga oštećenja, određen broj knjižnica je privremeno morao ograničiti svoje poslovanje, a u najgorim slučajevima poput Knjižnice Medveščak rad s korisnicima je u potpunosti bio obustavljen do 26. listopada.<sup>84</sup> Rekonstrukcija i sanacija knjižnica zahvaćenih potresom je dugotrajan i postupan proces kojeg su epidemiološke mjere dodatno otežale. Zbog obustave rada javnih prijevoza i zbog prepreka u prohodnosti grada, lokacijama knjižnice su mogli pristupiti samo knjižničari koji su se nalazili u njenoj blizini.<sup>85</sup> Budući da su takvi uvjeti većinski postali nemogući za siguran rad, zaposlenici su morali početi raditi od kuće pri čemu su se susreli s problemima poput nedostatka računala, sporog interneta i usklađivanja životnog prostora s zahtjevima posla.<sup>86</sup> Bez obzira na poteškoće knjižničari su se prilagodili ovim okolnostima te su izgradili nove vještine, kreirali nove usluge i sadržaje koji su korisnicima uvelike pomogli u njihovim potrebama.<sup>87</sup>

Osim Zagreba, u 2020. godini, potres je pogodio i područje Banovine. Najprije je 28. prosinca zabilježen potres od 5,2 i 5,0 magnitude, a zatim je 29. prosinca, 5 kilometara od Petrinje zabilježen jedan od 6,2 prema Richteru koji se smatra najrazornijim potresom na području Hrvatske u posljednjih sto godina. Zbog čega su Petrinja, Glina, Sisak i njihova okolica doživjeli ogromne materijalne štete.<sup>88</sup> Iako je stradao veći broj knjižnica, najveća oštećenja su na Gradskoj knjižnici i čitaonici Petrinja i Dječjem odjelu Narodne knjižnice i čitaonice Vlado Gotovac u Sisku. Kako bi se zavičajne zbirke knjižnica uspjele očuvati za vrijeme obnove, odlučeno je da

---

<sup>83</sup> Bišćan, F.; Gabrijel Marija, D.; Pikić, A.; Cindori Šalomon, B. Posljedice potresa u knjižnicama u Zagrebu i susjednim županijama. // HKD Novosti 83(2020). URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1689> (2020-08-17)

<sup>84</sup> Cej, V.; Faletar Horvatić, I.; Maras, J. Nav.dj., str. 120.

<sup>85</sup> Cej, V.; Faletar Horvatić, I.; Maras, J. Nav.dj., str. 120.

<sup>86</sup> Zlodi Melinščak, I.; Mučnjak, D.; Salopek, Ž. Rad od kuće-prilika, a ne prepreka. // HKD Novosti 83(2020). URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1720> (2020-08-16)

<sup>87</sup> Brbora, S. Knjižničari i knjižnice na radu od kuće. // HKD Novosti 83(2020). URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1687> (2020-08-16)

<sup>88</sup> Ros Kozarić, M. Potresi na Banovini. // Geografski horizont, 66, 2 (2020), 7-20. URL: <https://hrcak.srce.hr/254274> (2021-07-09).

će biti pohranjene u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici Zagreb.<sup>89</sup> Ovladavanje kriznom situacijom na brz i učinkovit način prikazala je Narodna knjižnica i čitaonica Vlado Gotovac koja je uz pomoć grada Siska, nakon odluke o neuporabljivosti prostora stare knjižnice, već 15. ožujka 2021. otvorila novi prostor Dječjeg odjela.<sup>90</sup>

Gradska knjižnica i čitaonica Petrinja je također procjenom statičara proglašena neupotrebljivom, nakon čega je ravnatelj knjižnice, kriznom komunikacijom putem Facebooka potaknuo na doniranje kako bi se kupili kontejneri koji bi poslužili kao knjižnica. Također je istaknuo važnost knjižnice u gradu izjavom: „ako nemamo knjižnicu nemamo ni identitet, nemamo našu čuvaricu pisane riječi, ukratko, knjižnica je ono što jesmo, knjižnica je Petrinja, Petrinja je knjižnica, a grad bez knjižnice nije grad.“<sup>91</sup> Uloga, važnost i predanost pak knjižničara za vrijeme krize se može prepoznati prema radnjama koje su poduzimane za vrijeme spašavanja građe u Petrinji. Tako su knjižničari sa zaštitnim kacigama ulazili u prostore razrušene knjižnice i sortirali građu sve kako bi se građanima Petrinje što prije osigurali knjižnicu. Brza prilagodba na situaciju je omogućila da već 7. travnja 2021. godine uspješno bude otvorena prva hrvatska kontejnerska knjižnica koja se sastoji od čak 11 kontejnera.<sup>92</sup>

Pandemija i potresi koji su pogodili hrvatsku u 2020. godini prouzročili su raznolike promjene u knjižničnom poslovanju. Knjižnice su se morale okrenuti novim načinima komunikacije s javnošću te sve svoje usluge i aktivnosti prenijeti u virtualno okruženje. Tako se o djelovanju Knjižnica grada Zagreba najčešće obavještavalo putem službene internet stranicu na kojoj su obavještavali korisnike o pandemiji, potresu, radu knjižnice i prilagođenim aktivnostima koje nude. U razdoblju od 15. ožujka do 30. rujna 2020. na stranici su postavljene 22 objave koje se odnose na koronavirus, 2 na nove prilagođene aktivnosti, 2 na potres, 10 na općenite objave o radu i aktivnostima. Televizijske su pak objave, javnosti 14 puta izvještavale o djelovanju Knjižnicama, od kojih se 5 odnosilo na potres i poplavu, 5 na COVID obavijesti, te ostalih 4 na uobičajene obavijesti. Razni Internet portali su ukupno objavili 55 tekstova, od kojih se 20

---

<sup>89</sup> Knjižnice stradale u potresu. // Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. 11. 1. 2021. URL: <https://www.nsk.hr/knjiznice-stradale-u-potresu/> (2021-07-09).

<sup>90</sup> Dječji odjel sisačke knjižnice u novom prostoru. // Grad Sisak. 15. 3. 2021. URL: <https://sisak.hr/djecji-odjel-sisacke-knjiznice-novom-prostoru/> (2021-07-11).

<sup>91</sup> Barbarić, T. Gradska knjižnica u Petrinji teško stradala u potresu, ovako možete pomoći. // tportal.hr, 7. 1. 2021. URL: <https://www.tportal.hr/kultura/clanak/foto-gradska-knjiznica-u-petrinji-tesko-stradala-u-potresu-ovako-mozete-pomoci-20210107> (2021-07-09).

<sup>92</sup> Hina. Gradska knjižnica Petrinja ponovno otvorila svoja vrata nakon što je uništena u potresu. // Jutarnji list, 11. 4. 2021. URL: <https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/gradska-knjiznica-petrinja-ponovno-otvorila-svoja-vrata-nakon-sto-je-unistena-u-potresu-15064619> (2021-07-09).

odnosilo na prilagođene aktivnosti u pandemiji, 18 na obavijesti o koronavirusu, 4 na potres te 12 na normalne aktivnosti knjižnica.<sup>93</sup> No osim komuniciranja putem službenih stranica knjižnica, treba istaknuti da je upotreba društvenih medija u neprestanom porastu već godinama, što su knjižnice prepoznale i iskoristile kako bi ostvarile bolju komunikaciju s korisnicima. Tako su društvene mreže Facebook i Youtube najčešće korišteni kanali komunikacije.<sup>94</sup> Istraživanjem narodnih knjižnica u Hrvatskoj, utvrđeno je da od 208 knjižnica njih čak 146 ima aktivnu Facebook stranicu koje okupljaju oko 210 000 korisnika što čini porast od 25% u odnosu na prethodnu godinu. Na njima su knjižnice objavljivale o svojim aktivnostima, COVID obavijestima, nepogodama i svim ostalim generalnim obavijestima koje služe za komunikaciju i upućivanje korisnika. U navedenom razdoblju, najveći broj knjižnica, njih čak 47%, je napravilo je do 20 objava, dok je najmanje knjižnica koji nisu napravili niti jednu objavu – 3% i onih koji su imali 60 do 113 objave što čini 8% ispitanih knjižnica.<sup>95</sup>

Osim navedenih, postoje još razni primjeri iz knjižnica diljem Hrvatske koje su bez obzira na kriznu situaciju u kojoj su se našle, nastavile ostvarivati svoju temeljnu ulogu u društvu te korisnicima pružati podršku kroz krizna razdoblja.

---

<sup>93</sup> Lješnjak, I. Nav. dj., str. 41-47.

<sup>94</sup> Lješnjak, I. Nav. dj., str. 51.

<sup>95</sup> Delija, D. M.; Holcer, D. Aktivnosti hrvatskih narodnih knjižnica na Facebooku u uvjetima proljetnog lockdowna 2020. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 64, 1(2021), str. 106-107. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/859> (2021-09-02)

## 6. ZAKLJUČAK

Krizne situacije, bez obzira je li ih uzrokovao čovjek ili prirodna katastrofa, predstavljaju opasnost te zahtijevaju posebnu pažnju kako bi se njihov učinak sveo na minimum. Krizne situacije su nepredvidljive, zato je uvijek potrebno imati spreman hodogram u slučaju neočekivanog. Treba istaknuti da iskustvo, koje se nažalost može dobiti samo nakon suočavanja s krizom, pridonosi sveukupnom znanju kako se s njome nositi. Tako svaka krizna situacija pridonosi boljoj praksi u budućnosti. No tehnologija je omogućila razmjenu tih iskustava. Tako, detaljno dokumentirani primjeri kriznih situacija u konačnici mogu upozoriti i postati nit vodiljom knjižnicama koje će se u budućnosti nositi s istim ili sličnim kriznim situacijama. Knjižnice u vrijeme krize imaju razne uloge u svojoj sredini, neke od tih uloga poput podržavanje zajednice, udruživanje s drugim državnim ustanovama i edukacije su detaljno analizirane u radu. Pandemija uzrokovana bolesti COVID-19 je jedna od najvećih kriza modernog doba koja je dovela do mnogih promjena u društvu. No globalno zatvaranje svih ustanova tijekom 2020. godine, knjižnice i njene zaposlenike nije zaustavilo u pružanju usluga zajednici koja ih treba. Knjižničari su se neprestano bavili razvijanjem inovativnih programa i usluga u virtualnom okruženju kako bi pružili potrebnu podršku svojim korisnicima. Djelovanjem u kriznom razdoblju, knjižnicama su ukazane razne mogućnosti razvoja usluga koje imaju potencijal zauvijek promijeniti način na koje rade. Budući da je reakcija korisnika na virtualne usluge knjižnica bila i više nego pozitivna, postavlja se pitanje hoće li se knjižnice ikada vratiti na način pružanje usluga koje su nudili i prije krize. Knjižnice budućnosti bi se tako, brže od očekivanog, mogle sastojati od jednakog i uravnoteženog dijela fizičkih usluga i građe i onih digitalnih.

## 7. LITERATURA

Alajami, B. When the nation is in crisis: libraries respond. // Library Management 37,8-9(2016), str. 465-481. URL:

[https://www.researchgate.net/publication/309787655\\_When\\_the\\_Nation\\_is\\_in\\_Crisis\\_Libraries\\_Respond](https://www.researchgate.net/publication/309787655_When_the_Nation_is_in_Crisis_Libraries_Respond) (2021-06-01)

Barbarić, T. Gradska knjižnica u Petrinji teško stradala u potresu, ovako možete pomoći. // tportal.hr. 7.1.2021. URL: <https://www.tportal.hr/kultura/clanak/foto-gradska-knjiznica-u-petrinji-tesko-stradala-u-potresu-ovako-mozete-pomoci-20210107> (2021-07-09).

Bišćan, F.; Gabrijel Marija, D.; Pikić, A.; Cindori Šalomon, B. Posljedice potresa u knjižnicama u Zagrebu i susjednim županijama. // HKD Novosti 83(2020). URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1689> (2020-08-17).

Boucher, A.; Harrison, C.; Giovanelli, M. How reading habits have changed during the COVID-19 lockdown. // The Conversation. 5. 10 2020. URL: <https://theconversation.com/how-reading-habits-have-changed-during-the-covid-19-lockdown-146894> (2021-08-09).

Brbora, S. Knjižničari i knjižnice na radu od kuće. // HKD Novosti 83(2020). URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1687> (2020-08-16).

Cej, V.; Faletar Horvatić, I.; Maras, J. Knjižnice grada Zagreba i odgovor na izazove vremena. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1(2021), str. 111-136. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/851> (2021-05-20).

Chack, P.; Prajapati, M. A.; Trivedi, S. A critical review on conventional and modern library services. // International Journal of Research in library science 3, 1 (2017), str. 145- 149. URL: [https://www.researchgate.net/publication/335291922\\_A\\_CRITICAL\\_REVIEW\\_ON\\_CONVENTIONAL\\_AND\\_MODERN\\_LIBRARY\\_SERVICES](https://www.researchgate.net/publication/335291922_A_CRITICAL_REVIEW_ON_CONVENTIONAL_AND_MODERN_LIBRARY_SERVICES) (2021-08-01).

Core competencies of librarianship. // MastersinLibraryScience.net. URL:  
<https://www.mastersinlibraryscience.net/core-competencies-of-librarianship/> (2021-07-01)

COVID-19 and the global library field. // IFLA. 13. 10. 2020. URL:  
<https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries> (2021-08-11).

COVID-19, 2020. // Portal matične djelatnosti knjižnica u Republici Hrvatskoj. URL:  
<http://maticna.nsk.hr/covid-19/> (2021-07-15).

Delija, D. M.; Holcer, D. Aktivnosti hrvatskih narodnih knjižnica na Facebooku u uvjetima proljetnog lockdowna 2020. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 64, 1(2021), str. 95-110. URL:  
<https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/859>  
(2021-09-02).

Dječji odjel sisačke knjižnice u novom prostoru. // Grad Sisak. 15. 3. 2021. URL:  
<https://sisak.hr/djecji-odjel-sisacke-knjiznice-novom-prostoru/> (2021-07-11).

Elektroničke knjige. // Hrvatska narodna knjižnica i čitaonica Našice. URL:  
<http://www.knjiznica-nasice.hr/elektronicke-knjige/> (2021-09-02).

Flaherty, M.G. Here, there and everywhere: disaster and public libraries. // IFLA WLIC (2016). URL: <http://library.ifla.org/1375/1/103-flaherty-en.pdf> (2021-07-13)

Goek, S. The impact of COVID-19 on library staff: supporting health and well being. // Public Libraries Online. 9.4.2021. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2021/04/the-impact-of-covid-19-on-library-staff-supporting-health-and-well-being/> (2021-07-25).

Grady, C. Why it's so hard to read a book right now, explained by a neuroscientist. // Vox. 11. 5. 2020. URL: <https://www.vox.com/culture/2020/5/11/21250518/oliver-j-robinson-interview-pandemic-anxiety-reading> (2021-08-07).

Graham, M.; Feather, J. Disaster management for libraries and archives. Aldershot: Ashgate, 2003.



Hina. Gradska knjižnica Petrinja ponovno otvorila svoja vrata nakon što je uništena u potresu. // Jutarnji list. 11. 4. 2021. URL: <https://www.jutarnji.hr/vijesti/hrvatska/gradska-knjiznica-petrinja-ponovno-otvorila-svoja-vrata-nakon-sto-je-unistena-u-potresu-15064619> (2021-07-09).

IFLA-in kratki priručnik za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofa središnji program za zaštitu i konzervaciju / John McIlwaine ; pod nadzorom Marie-Thérèse Varlamoff. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2012. URL: [https://cutt.ly/utR9prk?fbclid=IwAR0qb3b30dNSWfU6OG7vbQHlbM5-5oxl6B3lpXODicKyZf\\_R4WjOb0WqGd8](https://cutt.ly/utR9prk?fbclid=IwAR0qb3b30dNSWfU6OG7vbQHlbM5-5oxl6B3lpXODicKyZf_R4WjOb0WqGd8) (2021-05-25).

Ipak se u pandemiji nismo svi zarazili čitanjem knjiga. // Glas Slavonije. 9. 6. 2021. URL: [http://www.glas-slavonije.hr/465927/3/Ipak-se-u-pandemiji-nismo-svi-zarazili-citanjem-knjiga?fbclid=IwAR1Sz9CD35u57S8\\_poVtjMv49InlwyjH\\_Vl1d2ofhfBcgsAlc76YSJWzM\\_Yw](http://www.glas-slavonije.hr/465927/3/Ipak-se-u-pandemiji-nismo-svi-zarazili-citanjem-knjiga?fbclid=IwAR1Sz9CD35u57S8_poVtjMv49InlwyjH_Vl1d2ofhfBcgsAlc76YSJWzM_Yw) (2021-08-09).

Jugo, D. Menadžment kriznog komuniciranja. Zagreb: Školska knjiga: Edward Bernays Visoka škola za komunikacijski menadžment, 2017.

Knjižnica i čitaonica Grada Preloga. // Facebook. URL: [https://www.facebook.com/kicgprelog/photos/?tab=album&album\\_id=220379602666305](https://www.facebook.com/kicgprelog/photos/?tab=album&album_id=220379602666305) (2021-09-02).

Knjižnica na kućnom pragu. // Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. 22. 10. 2020. URL: <https://www.gskos.unios.hr/index.php/knjiznica-na-kucnom-pragu/> (2021-08-10).

Knjižnice u doba COVID-19. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. URL: <http://covid19.hkdrustvo.hr/#sec-c07b> (2021-25-07).

Letourneau, M. Just one click away from 1300 online courses. // The Voice of the East. 28.3.2020. URL: [https://www.lavoixdelest.ca/actualites/covid-19/a-un-clic-de-1300-cours-en-ligne-23003711130c1556504efdc64b1422d2?utm\\_campaign=lavoixdelest&utm\\_medium=article\\_share&utm\\_source=twitter](https://www.lavoixdelest.ca/actualites/covid-19/a-un-clic-de-1300-cours-en-ligne-23003711130c1556504efdc64b1422d2?utm_campaign=lavoixdelest&utm_medium=article_share&utm_source=twitter) (2021-08-08).

Libraries in the pandemic: evolving services to meet local needs. // Libraries Connected, 2020. URL: <https://www.librariesconnected.org.uk/resource/libraries-pandemic-evolving-services-meet-local-need> (2021-08-11)

Library to your door. // Lane Cove Council.

URL: <http://www.lanecove.nsw.gov.au/Community/Library/Pages/LibraryToYourDoor.aspx?fbclid=IwAR2D213JGFISvVjeJJU-2x9sXkkwzBiUwFmCrtetaIaYojiFcoLptIWH52M> (2021-08-01).

Lješnjak I. Krizno komuniciranje Knjižnica grada Zagreba sa svojim korisnicima u vrijeme pandemije COVID-19: diplomski rad. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet; 2020. URL: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:648580> (2021-08-01).

Machala, D. Knjižničarske kompetencije i trajna izobrazba knjižničara u Hrvatskoj: iz perspektive dionika na tržištu rada (poslodavaca i knjižničara). // Cjeloživotno učenje knjižničara: ishodi učenja i fleksibilnost/uredile Aleksandra Horvat i Dijana Machala. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, 2009. Str. 83-125. URL: <https://www.nsk.hr/cuk/cuk.pdf> (2021-07-01).

Madsen, J. „We miss you too“: local librarians reflect on COVID-19 pandemic. // The Daily Californian. 26.4.2021. URL: <https://www.dailycal.org/2021/04/26/we-miss-you-too-local-librarians-reflect-on-covid-19-pandemic> (2021-07-17).

Mardis, M. A.; Jones, F.R.; Pickett, S.; Gomez, D.; Tenney, C.; Leonarczyk, Z.; Nagy, S. Libraries as natural disaster stress response facilitators: building evidence for trauma-informed library education and practice. // ALISE 2020. Str. 248-256. URL: [https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/108818/paper\\_175.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/108818/paper_175.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (2021-07-20).

Mučnjak, D.; Novosel, V. Dva volana - mentalno zdravlje djelatnika i upravljanje u knjižnicama pogođenim pandemijom i potresom: studija slučaja jedne visokoškolske knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1(2021) , Str. 81-94. URL:

<https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/854>  
(2021-07-04).

Naputak za rad hrvatskih knjižnica, s posebnim osvrtom na rad narodnih i školskih knjižnica za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. // Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. URL: <http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/NSK-naputak-za-rad-svih-vrsta-knji%C5%BElica.pdf> (2021-05-25).

O iBiblosu. // Ibiblos: e-knjige na mreži. URL: <https://www.ibiblos.com/> (2021-09-02)

Parikh, K.; Vyas, P.; Parikh, S. S. . A survey on reading habit of library users during COVID-19 lockdown. // Library Philosophy and Practice (e-journal) 4216(2020). URL: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4216>. (2021-08-09).

Poole, N. British librarianship in the time of Covid-19. // Alexandria 30, 2-3(2020), str. 264-270. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0955749021989580> (2021-08-01) .

Poziv i pomoć Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu knjižnicama oštećenima u potresu, 2020. URL: <http://maticna.nsk.hr/novosti/poziv-i-pomoc-nacionalne-i-sveucilisne-knjiznice-u-zagrebu-knjiznicama-ostecenima-u-potresu/> (2020-07-29).

Preporuke za rad u Knjižnicama i antikvarijatima tijekom epidemije koronavirusa (COVID-19). URL: <https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Preporuke-za-rad-u-knji%C5%BElicama-i-antikvarijatima-tijekom-epidemije-koronavirusa-COVID-19.pdf> (2020-07-15).

Public Libraries in Europe and COVID-19: findings from NAPLE members, April 2020. // National Authorities on Public Libraries in Europe (NAPLE). URL: <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:fce29ea1-1b83-479b-b674-a592b255f7e4/naple-narrative-report--european-library-services-during-covid19.pdf> (2021-08-021).

Semenski, V.; Ille, J.; Cej, V. Digitalno, virtualno, online – u fokusu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 64, 1(2021), str. 137-156. URL: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/855> (2021-05-21).

Smjernice za rad s građom i korisnicima Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu od 27. travnja 2020. URL: <http://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/Smjernice-NSK-Ver2-2020-04-24-za-pdf.pdf> (2020-07-15).

Survey Impact COVID-19. URL:

<https://conferenceofdirectorsofnationallibraries.files.wordpress.com/2020/07/200708-survey-impact-covid-19-reopening-def-1.pdf> (2021-08-14).

Tammaro, A. M. COVID-19 and libraries in Italy. // International Information & Library Review 52, 3(2020), str. 216-220. URL:

<https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/10572317.2020.1785172?needAccess=true> (2021-08-08).

The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development / priredio Philip Gill.

Munchen: KGSsaur, 2001. URL: [https://www.ifla.org/wp-](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf)

[content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf) (2021-08-01).

Tu-Keefner, F.; Liu, J.; Lyons, D.; Hobbs, A.; Smith, C. J. Preparing future librarians and current information professionals to lead libraries in times of crisis. // IFLA WLIC (2019).

URL:<http://library.ifla.org/2532/1/234-tu-keefner-en.pdf> (2021-07-19).

Virtualne micro:bit radionice. // Knjižnice grada Zagreba. URL:

<http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/virtualne-micro-bit-radionice/55689> (2021-09-02).

Zlodi Melinščak, I.; Mučnjak, D.; Salopek, Ž. Rad od kuće-prilika, a ne prepreka. // HKD

Novosti 83(2020). URL: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1720> (2020-08-16).