

**UTJECAJ KRIZE NA RAD MANJE NARODNE
KNJIŽNICE: DOPRINOS ANGAŽMANA KNJIŽNIČARA
BOLJIM STATISTIČKIM POKAZATELJIMA
POSUDBE I VIDLJIVOSTI NARODNE KNJIŽNICE
I ČITAONICE U KLISU U 2020. I 2021.**

THE IMPACT OF CRISIS ON THE WORK
OF A SMALL PUBLIC LIBRARY: CONTRIBUTION OF THE
LIBRARIAN'S ENGAGEMENT TO THE BETTER STATISTICAL
INDICATORS OF LOANS AND VISIBILITY OF THE PUBLIC
LIBRARY AND READING ROOM IN KLIS IN 2020 AND 2021

Lea Smodlaka

Narodna knjižnica Klis

lea.smodlaka89@gmail.com

UDK /UDC: [027.022:025.6]:616.2-
044.372(497.583 Klis)

Stručni rad / Professional paper

Primljeno / Received: 14. 4. 2021.

Prihvaćeno / Accepted: 15. 09. 2021.

Sažetak

Cilj. Rad iznosi prikaz posudbene statistike Narodne knjižnice i čitaonice u Klisu u doba epidemije bolesti COVID-19 od 16. ožujka 2020. godine, kada je knjižnica prvi put bila zatvorena za korisnike, do 16. ožujka 2021., u vrijeme pisanja rada. Analizom statističkih ispisa i usporedbom s prvim tromjesečjem u 2020. godini iznosi se i problematika prilagodbe knjižnice i njezinih članova na krizne situacije, kao i uspješnost animiranja korisnika da se nastave koristiti knjižnicom unatoč izvanrednim situacijama.

Metodologija/Pristup. U pisanju ovoga rada korištene su kvantitativne metode (analiza statističkih ispisa računalnog knjižničnog programa) i kvalitativne metode (analiza prikupljenih dojmova korisnika, praćenje prikupljenih dojmova i ocjena rada). Metodološki pristup ogleda se i u analizi dostupne literature vezane za poslovanje knjiž-

nica u novim okolnostima, odnosno u kriznim situacijama. Sintezom statističkih podataka i poduzetih koraka u komunikaciji s korisnicima te analizom literature o načinima funkcioniranja drugih knjižnica tijekom koronakrize, ali i poslije nje, kritičkim promišljanjem dolazi se do zaključaka ovoga rada.

Rezultati. Uvidom u statistiku nastalu ispisom iz knjižničkog programa koja se odnosi na omeđeno razdoblje rada knjižnice te analizom dostupnih informacija o radu drugih knjižnica i važećih preporuka i smjernica, uočava se pozitivan trend rasta posudbe. Rast posudbe dovodi se u vezu s promotivnim, kreativnim i edukativnim virtualnim i medijskim aktivnostima, poduzetim mjerama knjižničkog osoblja i dosadašnjim načinima poslovanja narodne knjižnice.

Vrijednost. U radu se naglašava važnost preispitivanja tradicionalnih usluga knjižnice, kao i načini njihova organiziranja u kriznim vremenima. Rad ističe i pozitivne primjere drugih knjižnica i knjižnice koja je predmetom rada, ali i ukazuje na dijelove rada koji imaju potencijala za poboljšanje.

Ključne riječi: posudba knjiga, knjižnično poslovanje u kriznim situacijama, mala narodna knjižnica, knjižnična komunikacija putem medija, knjižnice kao treća mjesta.

Abstract

Purpose. The paper presents the lending statistics of the Public Library and Reading Room in Klis in the time of the COVID-19 pandemic in the period from March 16, 2020, when the library was first closed for users, to March 16, 2021, the time of writing this paper. The analysis of statistical printouts and comparison with the first quarter of 2020 also raises the issue of adaptation of the library and its members to crisis situations as well as the success achieved in encouraging users to continue using the library despite new situation.

Methodology. Quantitative methods (analysis of statistical printouts of the computer library program) and qualitative methods (analysis of the collected user impressions, monitoring of accumulated impressions and work evaluation) were used in writing this paper. The methodological approach is also reflected in the analysis of available literature related to the operation of libraries in new circumstances and crisis situations. The synthesis of statistical data and steps taken in communication with users and analysis of the literature on the ways of functioning of other libraries during the Covid era, but also after it, leads to the conclusions of this paper.

The results. An insight into the statistics generated by the printout from the library program related to the researched period of the library's work, and the analysis of available information on the work of other libraries and valid recommendations and guidelines has shown an increasing trend in book lending. The increase in book lending is linked to promotional, creative and educational virtual and media activities, the meas-

ures taken by the library staff and the current ways of managing operations in the public library.

Value. The paper emphasizes the importance of reviewing traditional library services, as well as ways of organizing them in times of crisis. The paper also highlights positive examples of other libraries as well as the library researched in this paper, but also emphasizes the issues discussed in the paper that have potential for improvement.

Keywords: book lending, library operations in crisis situations, small public library, library communication through the media, libraries as third places

1. Uvod

U mrežnom izdanju Hrvatske enciklopedije kriza se definira kao „dubok, sveobuhvatan poremećaj u životu pojedinca ili funkcioniranju društva (...); prijelomno, prolazno teško stanje“¹ tijekom kojeg su se, kako smo vidjeli, sve institucije nastojale prilagoditi i osigurati daljnju dostupnost barem dijela svojih usluga. Kao i ostale knjižnice, Narodna knjižnica i čitaonica u Klisu napuštala je svoje uobičajene oblike rada te bila dostupnija za svoje korisnike na druge načine.

Narodna knjižnica i čitaonica u Klisu otvorena je za rad s korisnicima u prosincu 2016. godine, gotovo sto godina nakon što je Klis zadnji put imao pučku knjižnicu i čitaonicu. Knjižnica djeluje na području Općine Klis, koja prema zadnjem popisu broji 4801 stanovnika,² te se prema važećim Standardima za narodne knjižnice ubraja u tip 7 knjižnica prema broju stanovnika. Iako nema dugi radni vijek, knjižnica se 16. ožujka 2020. godine prvi put zatvorila u izvanrednim okolnostima i ostala zatvorenom do početka svibnja. U tom neizvjesnom razdoblju bilo je potrebno promisliti budući rad knjižnice i osmisliti korake koji bi pri stabilizaciji stanja, osigurali vraćanje korisnika uobičajenom intenzitetu korištenja usluga.

Kada se govori o ulogama suvremene javne ili narodne knjižnice, kroz rasprave u stručnoj literaturi, sociološkim studijama i manifestima, koji obuhvaćaju suvremeno knjižnično poslovanje, često se spominje treći prostor zajednice. O toj temi puno je pisao američki sociolog R. Oldenburg, poglavito u knjizi *The great good place*, a onda i u nizu članaka, naglašavajući da se u tzv. trećem mjestu, odnosno mjestu susreta koje nije kuća i posao, događaju sve one bitne pretpostavke koje po-

¹ Kriza. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. [citirano: 2021-03-18]. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=34066>.

² Popis stanovništva, kućanstva i stanova 2011. Stanovništvo prema starosti, spolu i tipu naselja/općinama. [citirano: 2021-18-3]. Dostupno na: https://www.dzs.hr/hrv/censuses/census2011/results/htm/h01_01_37/h01_01_37_zup17_1929.html.

tiču socijalno uključivanje i jačaju zajednicu.³ Primjena tih uvida postala je raširena i u promatranju knjižnice kao dnevnog boravka lokalne zajednice, što je i sintagma koja se razrađuje u *IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice*, s ciljem naglašavanja važne uloge knjižnice kao javnog prostora i mjesta okupljanja.⁴ S obzirom na to da je Narodna knjižnica i čitaonica u Klisu uspjela u nekoliko godina rada postati trećim prostorom zajednice, barem za nekolicinu svojih korisnika i stanovnika, bilo je zanimljivo promotriti kako će se rad knjižnice odvijati godinu dana kasnije, odnosno, kako će rad u novim uvjetima utjecati na posudbu knjiga i korištenje redovitih usluga Narodne knjižnice i čitaonice u Klisu. U proteklih nekoliko godina rada knjižnica je svoje usluge i rad promovirala nizom događanja koja su vremenom postala redovita i održavala su se trajno do pandemije. Prvenstveno je riječ o pričaonicama, radionicama, večerima društvenih igara te kvizovima znanja koji su omogućili privlačenje većeg broja korisnika i ostvarivanje ideje o knjižnici kao mjestu susreta, tj. dnevnoj sobi zajednice. Ukidanjem knjižnice kao prostora susreta, na kraće razdoblje potpuno (ožujak–svibanj 2020.), a djelomično sve do trenutka pisanja ovoga rada, i ukidanjem većine druženja i događanja, knjižnica je kao treći prostor prestala djelovati. Očekivano je da će takvo ograničenje njezinog rada bitno utjecati i na osiguravanje ključnog, „neposrednog pristupa svim vrstama znanja i informacija“⁵, odnosno prvenstveno na posudbu knjiga.

S obzirom na to da je ideja o knjižnici, kao o ranije spomenutom, trećem prostoru izuzetno bitna u manjim sredinama,⁶ bilo je važno zabilježiti statističke podatke o posudbi kao o jednom od najboljih pokazatelja angažiranosti korisnika. Uzevši u obzir da su susreti s korisnicima bili onemogućeni, djelatnica je organizirala sadržaje na mreži, što se nastavilo i nakon razdoblja zatvorenosti knjižnice za korisnike. Osigurana je stalna dostupnost informacija telefonom, elektroničkom poštom i na društvenim mrežama. Svim poduzetim radnjama nastojalo se održati knjižnicu živom tijekom krize, koja je značila i veliki psihološki pritisak na sve članove zajednice.

Rad će pokušati odgovoriti na dva pitanja; kako se krizna situacija života u pandemiji odrazila na posudbene navike korisnika narodne knjižnice te utječe li i kako virtualna aktivnost iste te knjižnice na posudbene navike korisnika. Analiza statističkih ispisa iz zadanog računalnog programa te vođenje evidencije o poduzetim aktivnostima predstavljaju važnu dokumentaciju i za budući rad. Takva dokumentacija stavljena u odgovarajući kontekst može biti korisna i drugim knjižnicama u sličnim sredinama, poglavito u upravljanju radom u kriznim situacijama.

³ Oldenburg, R. Our vanishing 'Third Places'. // *Planning Commissioners Journal* 25(1996–1997), str. 7–9. [citirano: 2021–03–19]. Dostupno na: <https://plannersweb.com/wp-content/uploads/1997/01/184.pdf>.

⁴ *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice* / uredile C. Kootz i B. Gubin. 2. hrvatsko izd. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str. 21.

⁵ Usp. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice iz 1994. godine. [citirano 2020–03–19]. Dostupno na: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-hr.pdf>.

⁶ *IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice*. Nav. dj., str. 21.

2. Komunikacija s korisnicima, događanja i organiziranje mrežnih sadržaja⁷

Pojava koronavirusa u 2020. godini uzrokovala je niz promjena za knjižnice u cijelom svijetu. Knjižnice su, zavisno o svojoj veličini, vrsti i opsegu pokušale odgovoriti na nove zahtjeve. Ipak, vidljiva je pojava sličnih praksi u skladu s financijskim mogućnostima pojedinih knjižnica te sredinama u kojima iste djeluju. Tako su se velike knjižnice u Europi, a i u Hrvatskoj, kroz svoje tehničke mogućnosti okušale u proizvodnji zaštitnih maski i vizira i time dodale novu vrijednost svojim uobičajenim uslugama.⁸ Na akcije za proizvodnju vizira na nacionalnoj razini, knjižnice su se uglavnom odazvale posuđivanjem 3D printera, organiziranjem radionica izrade ili samom proizvodnjom. U Hrvatskoj su se takve inicijative uglavnom događale pod mentorstvom Hrvatskog studentskog zbora koji je bio glavni koordinator navedenih akcija.⁹

Osim takvog primjera prilagodbe kriznoj situaciji imamo i niz drugih. Diljem svijeta provedene su razne higijenske mjere, ograničen je protok korisnika, zatvarane kantine velikih knjižnica, a knjige su se nakon vraćanja selile u karantenu.¹⁰ Pojedine knjižnice nabavljale su i sterilizatore knjižne građe kako bi potpuno zaštitile svoje korisnike i djelatnike. Sve te promjene dovele su do novog oblika funkcioniranja knjižnica kakvima smo svjedoci i u trenutku pisanja ovoga rada. Fizička udaljenost postao je svakodnevan termin i neželjen životni stil koji se posebno odrazio na knjižnice kao treće životno mjesto, mjesto susreta. Prije takvog načina rada Narodna knjižnica i čitaonica u Klisu organizirala je brojna događanja za svoje korisnike i članove zajednice.

Narodna knjižnica i čitaonica u Klisu 2020. godinu počela je sa svojim redovitim događanjima. 18. 1. održan je prvi i posljednji *live* kviz znanja u 2020. godini. Kvizovi znanja redovito se održavaju već nekoliko godina, uz odličnu posjećenost te je isti ušao u rutinu redovitih članova. 18. 1. i 1. 2. održane su radionice „Zajedno se animiramo!“ za djecu od 6 do 12 godina. Cilj je bio naučiti osnovne razlike između ekranizacije i književnog djela te stvoriti vlastiti kreativni uradak korištenjem dostupne tehnologije i besplatnih aplikacija, a sve kroz timski rad i zajedničku motivaciju. Nažalost, nakon spomenutih radionica uslijedila je stanka u radu Knjižnice na društvenim i kulturnim susretima.

⁷ Izvješća o radu za 2020. Narodne knjižnice i čitaonice u Klisu (Ur.br : 2180/03–01/21–7; Klasa: 612/04/21–01/01).

⁸ Public libraries in Europe and Covid-19: Findings from Naple members. [citirano: 2021–04–01]. Dostupno na: <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:fce29ea1-1b83-479b-b674-a592b255f7e4/naple-narrative-report---european-library-services-during-covid19.pdf>.

⁹ Usp. Korent, M. FOI donira 3D printane zaštitne vizire pedijatrima i stomatolozima Varaždinske županije. // Mnovine.hr. 2020. [citirano: 2021–04–01]. Dostupno na: <https://www.mnovine.hr/hrvatska/aktualno/foi-donira-3d-printane-zastitne-vizire-pedijatrima-i-stomatolozima-varazdinske-zupanije/>.

¹⁰ Public libraries in Europe and Covid-19. Nav. dj.

U pojedinim dokumentima EBLIDA-e, koji se bave životom knjižnica u okolnostima „novog normalnog“, ističe se mogućnost klimatskih promjena i prijetnji,¹¹ pri čemu se prvenstveno misli na uočavanje novih pozitivnih klimatskih promjena kao posljedice stagnacije uobičajenog načina življenja, ali i na prijetnju da se trenutno pozitivne statistike interpretiraju kao ustaljen pozitivan trend. Upozoravanje o klimatskim promjenama kao o gorućem problemu današnjice te uvođenje usluga i sadržaja koji se temelje na ekološki prihvatljivijim materijalima i upozoravaju na važnost očuvanja baštine samo su neke od važnih zadaća knjižnica, kao informacijskih i kulturnih središta.

Na tragu takvih razmišljanja Narodna knjižnica i čitaonica u Klisu u Mjesecu hrvatske knjige osigurala je sadržaje kojima se u skladu s temom godine skreće pozornost na vrijednost i očuvanje prirodne baštine. Sva događanja odvijala su se na mreži. Prvo je tu Kviz EKO EKO kojim se nastojalo ukazati na ekološka pitanja i provjeriti znanja vezana uz suvremene probleme zbrinjavanja otpada. Organiziran je i foto-natječaj na koji su se sudionici svih dobnih skupina mogli prijaviti s fotografijama prirodne baštine. Fotografije su također izložene na mrežnoj stranici u virtualnoj izložbi. Održana je virtualna radionica “Razlistaj se po papiru“ u kojoj se koristilo otpalo lišće kao materijal za likovni rad.

Napomenimo da se u navedenoj agendi za post-Covid eru, navode i drugi trendovi novog načina življenja, koji postaju dio naše svakodnevice, pa i života knjižnica. Tu se prvenstveno misli na razvoj tehnologije i njezinog utjecaja, fizičku udaljenost, ekonomske promjene, promjene u vođenju knjižnica na centralnoj i lokalnoj razini.¹² Sve navedene promjene predstavljaju rizike, ali i prilike za knjižnice. O samom tipu knjižnice, okolnostima i području djelovanja te drugim čimbenicima ovisi kako će se pojedina ustanova izboriti za novi način rada i kako će se nositi s promjenama. Logično je da će veće knjižnice usmjerene na velik broj korisnika, koje imaju dostupna veća financijska sredstva, uvesti ozbiljnije tehnološke zahvate u svoje poslovanje, ali će vjerojatno imati i veće izdatke na područjima zaštite korisnika i osoblja. Upravo je zato u trenucima krize potrebno osigurati pravilan način rada koji će uzeti u obzir sve navedene trendove, ne zanemarujući promociju osnovnih djelatnosti knjižnice.

Također, ako uzimamo u obzir preporode knjižničkog poslovanja kroz svjetsku povijest, vidjet ćemo da je knjižnica ostala vitalnom snagom obrazovanja i uvođenja novih životnih politika i nakon većih svjetskih kriza.¹³ Na tragu takvih razmišljanja Narodna knjižnica i čitaonica u Klisu nastojala je osigurati sadržaje kojima će i u vremenima krize promicati knjigu i čitanje kao trajno društveno dobro.

¹¹ Press Release: A European library agenda for the post-Covid 19 age work in progress. [citirano: 2021–04–01]. Dostupno na: <http://www.eblida.org/news/press-release-covid-19-report.html>.

¹² Isto.

¹³ Black, A. Public libraries have been vital in times of crisis: From conflict to Covid-19, 8 July 2020. [citirano: 2021–04–01]. Dostupno na: <https://www.apollo-magazine.com/public-libraries-in-times-of-crisis-covid-pandemic>.

S obzirom na to da je knjižnica zatvorila vrata za događanja i susrete, djelatnica je bila prisiljena preseliti rad u virtualni svijet. Tijekom ožujka i travnja intenzivno se radilo na osiguravanju zanimljivih sadržaja i dijeljenju informacija kako bi se korisnicima ponudila zabava i prilika za učenje novih sadržaja. Sadržaji su se svakodnevno dijelili na službenim i društvenim stranicama. Službena mrežna stranica nadograđena je posebnom kategorijom korisnih poveznica za pretraživanje, učenje i zabavu te besplatne elektroničke knjige. Osmišljena je Virtualna tvornica priča te su organizirana virtualna događanja za Noć knjige. Proveden je Natječaj za najbolji crtež za Noć knjige, a radovi su se izložili na virtualnoj izložbi. Autorica najboljeg crteža prigodno je nagrađena nakon početka rada knjižnice kao i pobjednica tradicionalnog kviza znanja održanog na mreži 10. i 23. travnja putem Google obrasca.

Budući da je cilj bio promovirati rad kroz različite medije, po početku rada knjižnice nakon proljetne stanke, objavljen je članak o radu u lokalnom glasniku, Glasniku Općine Klis. Uz izvješće o radu, korisnici su pozvani na posebnu nagradnu igru. Nagradno članstvo osvojio je najbrži član s najboljim čitalačkim znanjem. Tako je povezan informativni medij lokalnog karaktera s redovitim radom knjižnice. Način provođenja igre izložen je na sljedećoj slici, gdje se prikazuje ulomak članka iz navedenog Glasnika.

10 GLASNIK OPĆINE KLIS

**OSVOJITE
LJETNO
ČLANSTVO
U KNJIŽNICI**

Ako želite osvojiti naše tromjesečno članstvo ili produžiti postojeće pozivamo vas da dobro pročitate ovaj članak. U tekstu se kriju naslovi čak pet književnih klasika. Kad ih otkrijete, odgovor možete poslati na našu mail adresu:
knjiznica@knjiznica-klis.hr.

Najbrži natjecatelj koji nije član knjižnice bit će nagrađen tromjesečnim članstvom (od 20. srpnja do 20. listopada), a već postojećim članovima ćemo produžiti postojeće. Sretno!

Slika 1. Medijska objava o radu knjižnice.¹⁴

¹⁴ Glasnik Općine Klis. Klis, srpanj 2020., str. 9.

Prednost takve medijske promidžbe je što se Glasnik dobiva svako kućanstvo na području Općine pa informacije stižu i do korisnika koji nemaju naviku koristiti internet ili kupovati novine. U sljedećoj tablici moguće je vidjeti pregled virtualnih događanja u 2020. godini. Većina događanja održana je u travnju, tijekom prvog *lockdowna* te u Mjesecu hrvatske knjige.

Tablica 1. Pregled virtualnih događanja u 2020.¹⁵

Datum	Naziv događanja
10. 4. i 23. 4.	Kviz Noć knjige
travanj	Natječaj za najbolji crtež za Noć knjige – virtualna izložba
travanj	Virtualna tvornica priča
29. 10.	Kviz znanja Eko Eko
15. 10. – 15. 11.	Foto natječaj MHK-a
7. 11.	Virtualna radionica: Razlistaj se po papiru
prosinac	Proslava rođendana knjižnice: proglašenje najčitatelja/ najčitateljice
prosinac	Proslava rođendana knjižnice: virtualna izložba radova za rođendan knjižnice

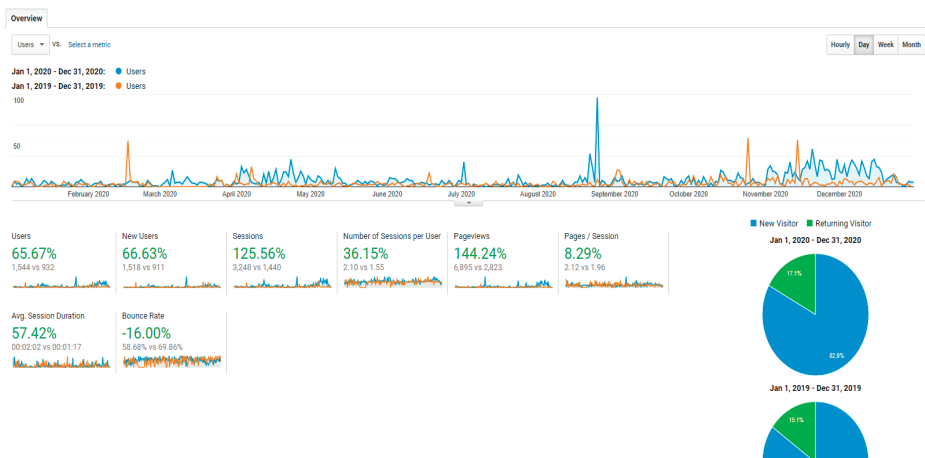
U rujnu je u suradnji s Nogometnim klubom „Uskok“ organiziran likovni i literarni natječaj povodom proslave 90. rođendana omiljenog kliškog kluba. Zahvaljujući zamisli sportskog entuzijasta i novinara Gorana Glavine, osmišljen je koncept natječaja za djecu u nekoliko dobnih i umjetničkih skupina. Propozicije natječaja objavljene su na službenim i društvenim stranicama knjižnice, Općine Klis i kluba. Broj pristiglih radova bio je velik. Proglašeni su pobjednici u dvije kategorije, a nagradu je osigurao NK „Uskok“. Nakon proglašenja pobjednika organizirana je izložba radova koju se do kraja godine, uz poštivanje epidemioloških mjera, moglo pogledati u prostorijama knjižnice.

Odaziv korisnika na virtualne aktivnosti bio je raznolik. Većina aktivnosti kojima se uspjelo animirati korisnike, odnosi se na djecu osnovnoškolske dobi. Prvenstveno se radi o događanjima koja su usmjerena na prikupljane sadržaja koje djeca sama izrađuju te dijeljenju i prezentiranju istih na virtualnim izložbama. Tako se korisnici i knjižnica povezuju na novi način, a rad najmlađih korisnika nagrađuje se i vrednuje kroz prezentaciju, a ponekad i prigodne nagrade. Virtualni kvizovi nisu privukli veći broj korisnika te je njihova uspješnost, u smislu posjećenosti,

¹⁵ Tablica preuzeta iz Izvješća o radu za 2020. Narodne knjižnice i čitaonice u Klisu (Ur.br :2180/03–01/21–7 Klasa: 612/04/21–01/01).

bila daleko veća u tradicionalnom izdanju. To i ne čudi ako uzmemo u obzir informacije prikupljene u komunikaciji s korisnicima. Kviz znanja prvenstveno je stekao popularnost zbog prilike za intelektualno, stimulativno i zabavno druženje koje je polaznicima kviza postalo drag ritual, što je jasno s obzirom na to da u okolici nema sličnih sadržaja. Iako su neka događanja postigla veći, a neka manji uspjeh, neupitno je da virtualna prisutnost knjižnice utječe na njezin cjelokupan rad, pa i posudbu knjiga.

Primjerice, analizom posjeta knjižnične mrežne stranice putem alata Google Analytics moguće je primijetiti izuzetno pozitivne trendove u 2020. godini. Tako je službena mrežna stranica knjižnice pregledana 6895 puta u 2020. godini, što u odnosu na 2823 posjeta u 2019. znači pozitivan pomak od 144,24 %. Također, produženo je prosječno trajanje sesije, a smanjena stopa napuštanja stranice. Povećanje posjeta stranici vidljivo je u razdobljima održavanja više virtualnih sadržaja za korisnike, u Mjesecu hrvatske knjige te tijekom prvog *lockdowna*. Veća aktivnost na stranici zabilježena je i tijekom ljeta, a u odnosu na 2019., tijekom ljeta 2020. zabilježena je i značajno veća posudba, iako tada nije bilo virtualnih sadržaja.



Slika 2. Isječak iz ukupnog pregleda mrežne stranice Narodne knjižnice i čitaonice u Klisu putem Google Analytics alata

Promicanje rada knjižnice kroz medijske i mrežne objave može imati itekako pozitivan učinak na promociju redovitih usluga knjižnice, a ne samo na uvođenje novih sadržaja, što je vidljivo i na primjerima drugih narodnih knjižnica u Hrvatskoj.¹⁶ Također, prednost virtualnog djelovanja knjižnice ogleda se i u ostvariva-

¹⁶ Usp. Pejić, S. Narodne knjižnice u doba kriznih situacija: Knjižnični programi i usluge na daljinu Narodne knjižnice i čitaonice „Petar Preradović“ Bjelovar. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 63, 1/2(2020), str. 504–522. [citirano: 2021–04–09]. Dostupno i na: <https://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/802>.

nju jednakih mogućnosti za sve skupine korisnika.¹⁷ Važno je napomenuti da su do ljeta korisnici već usvojili naviku pretraživanja *e*-kataloga Narodne knjižnice i čitaonice u Klisu, kojim su se do pandemijske godine vrlo rijetko koristili. U knjižnici se sustavno radilo na pravilnom i pravovremenom dijeljenju informacija na službenim stranicama, oglasnoj ploči i putem medija. Korisnici su obaviješteni o novom načinu rada knjižnice od svibnja, a sve promjene redovito su se ažurirale na stranicama. Korisnici koji su odobrili pristanak na primanje *e*-pošte obavještavani su o novim načinima funkcioniranja posudbe, novim naslovima, top listi čitanih naslova za djecu i odrasle, kao i načinima pretraživanja kataloga. Naime, izrađena je kratka slikovna brošura u kojoj su pojašnjeni koraci pretraživanja mrežne stranice i načini pretraživanja kataloga s ciljem pronalaska željenih i novih naslova. Većina upita korisnika i dalje se odvijala telefonski te na društvenim mrežama, a zahvaljujući brzim povratnim informacijama zahtjevi su rješavani s visokom stopom uspješnosti (procjena na temelju komunikacije s korisnicima koji su izrazili zadovoljstvo uslugom).

Ranije je rečeno i zaključeno kako prisutnost knjižnice i njezin rad u virtualnom okruženju osigurava promotivnu djelatnost, a time i poboljšava vidljivost knjižnice u lokalnoj zajednici, ali i šire. Potporu takvim tvrdnjama nalazimo i u mnogobrojnim suvremenim znanstvenim priložima koji propituju ulogu informacijskog stručnjaka u svijetu društvenih mreža. Među ostalim, informacijski stručnjak je na društvenim mrežama i internetskoj stranici mogao organizirati nove sadržaje i uputiti na postojeće. Dizajniranje mrežne stranice, dijeljenje informacija i poveznica, pakiranje informacija i prilagođavanje za korisnika, uređivanje stranica društvenih mreža, educiranje korisnika o korištenju mrežnih alata samo su neki od zadataka informacijskog stručnjaka u tom novom okruženju, a sve ih možemo uočiti u navedenim primjerima rada Narodne knjižnice i čitaonice u Klisu.¹⁸

Na samom kraju 2020. godine u knjižnici je postavljena tzv. Zlatna kutija za budućnost u koju su korisnici mogli ubacivati vlastite dojmove i kritike, a za svaku anonimno ubačenu omotnicu dobivali su jedan *joker* za zakasninu. Iako se ne radi o anketnom istraživanju, i tako je bilo moguće prikupiti dojmove korisnika i savjete za bolji rad u budućnosti. Kroz nekoliko mjeseci prikupljanja nije bilo negativnih komentara na rad i usluge knjižnice, već samo prijedloga za nabavu pojedinih naslova i opreme.

¹⁷ Kotromanović, M.; D. Horvat; M. Čuljak. Društvene mreže kao most između stvarnog i virtualnog u doba pandemije. // Knjižničarstvo: Glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema 24, 1/2 (2020), str 167.

¹⁸ Usp. Tella, A.; E. O. Akinboro. The impact of social media to library services in digital environment. // Social media strategies for dynamic library service development. / ed. by A. Tella. IGI Global, 2015. str. 291. [citirano: 2021-04-13]. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/293118711_The_Impact_of_Social_Media_to_Library_Services_in_Digital_Environment.

3. Statistička analiza posudbe građe u novim okolnostima

S obzirom na to da se u našoj novijoj povijesti ne pamte slične krizne situacije, odnosno situacije nastale kao posljedica zdravstvene krize, kada razmišljamo o postupanju u kriznim vremenima za primjer redovito uzimamo ratna stanja, koja su, nažalost, kod nas puno više oprimjerena. Tako se primjerice, u knjizi *Socijalna povijest knjige u Hrvata*, Aleksandra Stipčevića navodi kako su za vrijeme Prvog svjetskog rata, iako u hrvatskim područjima nije bilo ratnih operacija, knjižnice i čitaonice „prospavale čitavo ratno doba“.¹⁹ Tome je pak tako, možemo zaključiti, jer su ondašnje čitaonice imale veći značaj kao mjesto druženja i razmjena političkih i kulturnih ideja, jer su se u njima recitirale domoljubne pjesme i poticalo na političko i društveno djelovanje.²⁰

Drugi svjetski rat, kao i Domovinski rat u područjima velikih stradanja nije moguće uzeti u obzir jer su u oba slučaja mnoge knjižnice bile izravno pogođene, a njihovi sadržaji uništeni, pa je jasno da je usluga u takvim vremenima potpuno zaustavljena. Ipak, u mjestima gdje ratnih stradanja nije bilo ili gdje ista nisu zaustavila rad narodnih knjižnica primijećen je trend povećane posudbe naslova tzv. lakog štiva (zabavna, kriminalistička literatura), primjerice za vrijeme Domovinskog rata.²¹

Krizne situacije na korištenje knjižničnih usluga mogu djelovati na više načina. Moguće je da unatoč pravovremenom dijeljenju informacija na različitim medijima i na različite načine, korisnici nisu upoznati s novim načinom rada knjižnice i da se u moru informacija ne mogu snaći. S druge strane, u želji da si svrnu pozornost sa stresnih i loših događanja, pojedini korisnici dolaze češće u knjižnicu i posuđuju veći broj naslova. Upravo je zato zanimljivo popratiti statistiku koja nam može odgovoriti na pitanje kako se jedna manja narodna knjižnica, (tip 7 prema Standardima za narodne knjižnice) snašla u kriznoj situaciji koja je izazvala različite reakcije i promjene u poslovanju diljem svijeta. Važno je napomenuti da knjižnica nije uvela mogućnost e-posudbe u nove usluge tijekom 2020. Takva odluka donesena je s obzirom na mišljenja korisnika prikupljenih u živoj komunikaciji, ali i uzevši u obzir i dosadašnja iskustva u korištenju daljinskih usluga knjižnice te tadašnjeg stanja proračunskih sredstava.

Iznošenje i praćenje statistike narodnih knjižnica inače pripada u obvezne načine praćenja rada, odnosno „praćenja posudbe knjižnične građe i korištenja svojih usluga“,²² čime se svakako može ispitati i razina kvalitete usluga knjižnica. Ipak, osim statističkih ispisa podjednako su važne i informacije i dojmovi koje je knjižničar u mogućnosti prikupiti svakodnevnim radom, u živoj komunikaciji sa svojim korisnicima.

¹⁹ Stipčević, A. *Socijalna povijest knjige u Hrvata: Od početka hrvatskoga preporoda (1835.) do danas*. Zagreb: Školska knjiga, 2008. Str. 458.

²⁰ Stipčević, A. *Povijest knjige*. Zagreb: Matica Hrvatska, 2006. Str. 642.

²¹ Isto, str. 467.

²² Usp. Standardi za narodne knjižnice. // Narodne novine 58, 1071(1999). [citirano: 2021–03–29]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html.

Kako se iznosi u tablici 2, moguće je primijetiti da je broj aktivnih korisnika rastao iz godine u godinu, bez obzira na aktualnu situaciju. Uz to, važno je izložiti objašnjenje velike brojke aktivnih korisnika 2017. godine. Naime, u svrhu promocije rada nove knjižnice, u prvom mjesecu od otvaranja (2017.) bio je omogućen besplatan upis za sve korisnike. Kasnije se stabilizirao broj aktivnih korisnika koji obnavljaju svoje članstvo (unatoč plaćanju) te možemo u dva ciklusa primijetiti povećanje broja aktivnih korisnika od oko 22 % (2019.– 22,32 %, 2020. – 21,89 %; vidjeti tablicu 2).

Tablica 2. Aktivni posuđivači kroz godine²³

RAZDOBLJE	BROJ AKTIVNIH KORISNIKA	BROJ AKTIVNIH POSUĐIVAČA
1. 1. – 31. 12. 2020.	167	147
1. 1. – 31. 12. 2019.	137	124
1. 1. – 31. 12. 2018.	112	105
1. 1. – 31. 12. 2017.	194	155

Ako uzmemo u obzir prvo tromjesečje u nekoliko godina djelovanja knjižnice, možemo primijetiti da ne postoje veća odstupanja u 2020. godini (tablica 3), odnosno godini krize na koju se referiram. Tako je primjerice broj aktivnih posuđivača u prvom tromjesečju 2020. za oko 10 % veći od onoga prethodne godine, dok je u prvom tromjesečju tekuće godine taj broj identičan.

Tablica 3. Aktivni posuđivači u prvom tromjesečju kroz godine²⁴

RAZDOBLJE	BROJ AKTIVNIH KORISNIKA	BROJ AKTIVNIH POSUĐIVAČA
1. 1. 2021. – 16. 3. 2021.	137	96
1. 1. 2020. – 16. 3. 2020.	131	96
1. 1. 2019. – 16. 3. 2019.	106	87
1. 1. 2018. – 16. 3. 2018.	84	84
1. 1. 2017. – 16. 3. 2017.	162	113

Ipak, ako pratimo broj obavljenih posudbi moguće je uočiti trend povećanja. Naime, u naznačenom razdoblju, uvidom u ispise iz statistike, uočeno je da se broj posudbi povećao u 2020. godini za 8 % (427 posudbi) u odnosu na 2019. (395

²³ Ispis iz modula Statistika knjižničnog programa Metelwin. [citirano/ispisano: 2021–03–22]. Dostupno na: <https://www.knjiznica-klis.hr>.

²⁴ Isto.

posudbi), a 2021. za čak 13 % (489 posudbi). U 2017. godini broj posudbi bio je 416, što objašnjavamo već ranije spomenutom informacijom o promotivnim besplatnim upisima u prvoj godini rada, dok je već sljedeće godine, po ustaljenju rada knjižnice, broj posudbi bio 307. Kroz te podatke moguće je vidjeti stalan rast posudbe tijekom godina rada. Važan je to podatak koji nam svakako svjedoči o pozitivnom trendu korištenja knjižničnih usluga, unatoč trenutno lošoj epidemiološkoj situaciji, nakon izuzetno teške prethodne godine. Razdoblje na koje se referiramo u tablici 3 određeno je s obzirom na to da je u prethodnoj godini Narodna knjižnica i čitaonica u Klisu radila zaključno sa 16. ožujka, nakon čega je uslijedila duža stanka u radu zbog pandemije i propisanog zatvaranja.

Usporedbom po posudbi i broju aktivnih posuđivača i korisnika u navedenom razdoblju, možemo uočiti trend korištenja knjižničnih usluga u godinama koje su prethodile i godini koja je uslijedila nakon prve godine pandemijske krize, a koja je i sama, i dalje – krizna.²⁵

Broj aktivnih posuđivača u aktivnim korisnicima nešto je smanjen u 2020. (88 %), u odnosu na 2018. – 2019. (90 – 93 %), iako se broj posuđenih naslova značajno povećavao (približno 10 %, tablica 4). Mogli bismo zaključiti da su u novim okolnostima aktivni ljubitelji knjiga posuđivali veći broj naslova, dok određen broj korisnika ipak nije bio dovoljno animiran da se vrati knjizi i knjižnici.

Tablica 4. Posudbe kroz godine²⁶

RAZDOBLJE	BROJ SVIH POSUDBI
1. 1. 2020. – 31. 12. 2020.	1706
1. 1. 2019. – 31. 12. 2019.	1542
1. 1. 2018. – 31. 12. 2018.	1500
1. 1. 2017. – 31. 12. 2017.	1527

Knjižnica je svoja vrata u 2020. ponovno otvorila početkom svibnja nakon što je bila zatvorena gotovo osam tjedana. Kako bi se dobio cjelovit pregled korištenja usluga kroz godinu, navodi se i posudba tijekom ljeta (3 mjeseca), s obzirom na to da se u mjesecima koji su uslijedili nakon razdoblja dugotrajne zatvorenosti moglo očekivati povećanje. Tako su se posudbe u ljeto 2020. povećale za čak 41 %, u odnosu na prethodne godine. Značajan pozitivan trend pridonosi zaključku da je navedena kriza imala blagotvoran učinak na posudbene navike korisnika.

²⁵ Usp. HZJZ [citirano: 2021–04–01]. Dostupno na: <https://www.hzjz.hr/aktualnosti/covid-19-izvjesce-hzjz-a>.

²⁶ Usp. isto.

Tablica 5. Posudbe u ljetnim periodima kroz godine²⁷

RAZDOBLJE	BROJ POSUĐENIH NASLOVA
1. 6. 2020. – 1. 9. 2020.	456
1. 6. 2019. – 1. 9. 2019.	268
1. 6. 2018. – 1. 9. 2018.	266
1. 6. 2017. – 1. 9. 2017.	294

Posudba građe u Narodnoj knjižnici i čitaonici u Klisu organizirana je nakon svibnja uz propisane zaštitne mjere. Dakle, knjige su se u početku mogle posuđivati prema popisu korisnika koji bi knjižničar pripremao za svakog korisnika. Takav način rada zahtijevao je dobru komunikaciju i stalnu dostupnost korisnicima. Osigurana je dostupnost korisnicima na telefonu knjižnice tijekom cijelog radnog dana. Djelatnica je u suradnji sa školskom knjižničarkom dijelila informacije o lokaciji i dostupnosti knjižne građe. Informacije su se mogle dobiti i na društvenim mrežama te na službenoj mrežnoj stranici knjižnice. Nakon vraćanja knjižne građe, knjige su selile u 72-satnu karantenu, koja se provodi do trenutka pisanja ovog rada, bez pauze. U komunikaciji s korisnicima moguće je bilo uočiti zadovoljstvo dostupnošću informacija i izvršenim uslugama.

Što se tiče samih trendova posudbe, prema ispisima iz knjižničnog programa, nije bilo većih promjena u odabiru građe. I dalje se najviše čitala domaća i strana beletristika te lektirni naslovi. U manjoj mjeri posuđivale su se igračke i AV-građa.

4. Zaključak

Na tragu zbivanja u 2020. godini koja su pogodila svjetsko zdravlje i ekonomiju, i narodne knjižnice morale su se prilagoditi novim načinima poslovanja. Uloga narodnih knjižnica svakodnevno se redefinira i preispituje, a u novijoj povijesti se to gotovo uvijek odnosi na virtualne sfere života. Put javnih knjižnica prema digitalnim oblicima djelovanja dugotrajan je proces, obilježen tehnološkim promjenama i promjenom stila života, koji se mijenja strelovitom brzinom u posljednjih nekoliko desetljeća. Ipak, život u vrijeme krize ne zahtijeva samo promjene u tom smislu, već osiguravanje cijelog niza zaštitnih mjera, kako bi se sačuvao pravilan rad i potpora očuvanju dobre epidemiološke situacije u širem okružju. Proizvodnjom zaštitne opreme suvremene se knjižnice još aktivnije uključuju u rješavanje aktualne zdravstvene krize. Posudba knjiga, uz sve nabrojene djelatnosti uobičajenog i novog rada knjižnice, predstavlja vjerojatno najvažniji oblik njezina djelovanja u kojemu se ispunjava njezin cilj osiguravanja neposrednog pristupa znanju. Upravo je zato važno pratiti gibanja i promjene u tom području djelovanja, pogotovo u kriznim vremenima koja su nam onemogućila slobodna kretanja i uobičajen društveni kontakt.

²⁷ Usp. isto.

Iako je uloga knjižnica kao važnih lokalnih kulturnih središta trenutno ostavljena potpuno na strani, važno je napomenuti da njezina društvena aktivnost mora biti vidljiva barem u virtualnom obliku, upravo stoga što sva organizirana događanja u knjižnicama uvijek imaju i važnu promotivnu svrhu. Drugim riječima, društveno živa knjižnica bogata raznovrsnim programima koja ostvaruje dobru komunikaciju sa svojim korisnicima uvijek dovodi svog izgubljenog čitatelja natrag ka knjizi i čitanju kao jednom od najvažnijih mentalnih procesa u našoj civilizacijskoj biografiji. Analize nekoliko osnovnih pretraživanja statističkih modula knjižničnih programa i dostupnih aplikacijskih alata omogućile su uvid u stanje posudbe u godini krize u Narodnoj knjižnici i čitaonici u Klisu. Pozitivan trend rasta posudbe nakon ponovnog otvaranja, ali i na razini cijele prethodne godine podupire tezu da je psihički, ekonomski i socijalno iscrpljujuća godina imala blagotvoran učinak na posudbu knjižnične građe i korištenje usluga knjižnice na području općine Klis. Zamijećena pojačana aktivnost u razdobljima organiziranja sadržaja na mrežnim stranicama knjižnice potvrđuje da virtualno vidljiva knjižnica učinkovito promovira svoje tradicionalne usluge. U razdobljima zatvorenosti knjižnice djelatnica je osmišljavala virtualne sadržaje koji su pozitivno utjecali na vidljivost knjižnice, ali i povezanost sa stanovnicima kojima ta knjižnica služi. Angažman knjižničarke Narodne knjižnice i čitaonice u Klisu kroz redovito organiziranje mrežnih sadržaja, promociju tih događanja i novih naslova te održavanje kvalitetne komunikacije rezultirali su povećanom posudbom, zadržavanjem dobre posjećenosti knjižnice i boljom povezanošću lokalne zajednice kroz knjižnične programe. Pozitivnim rezultatima prethodi i dugogodišnja dobra komunikacija s korisnicima u Klisu, koja se temelji na ažurnosti i točnosti dijeljenih informacija, što nije nešto što se postiže isključivo u digitalnom obliku, a na što utječe i specifičnost života u maloj zajednici.

LITERATURA

- Black, A. Public libraries have been vital in times of crisis: From conflict to Covid-19, 8 July 2020. [citirano: 2021-04-01]. Dostupno na: <https://www.apollo-magazine.com/public-libraries-in-times-of-crisis-covid-pandemic>.
- HZJZ [citirano: 2021-04-01]. Dostupno na: <https://www.hzjz.hr/aktualnosti/covid-19-izvjesce-hzjz-a>.
- IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. / uredile C. Kootz i B. Gubin. 2. hrvatsko izd. Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, 2011.
- Ispisi iz modula Statistika knjižničnog programa Metelwin. [citirano/ispisano: 2021-03-22]. Dostupno na: www.knjiznica-klis.hr.
- Izvješća o radu za 2020. Narodne knjižnice i čitaonice u Klisu (Ur. br: 2180/03-01/21-7 Klasa: 612/04/21-01/01).

- Korent, M. FOI donira 3D printane zaštitne vizire pedijatrima i stomatolozima Varaždinske županije. // *Mnovine.hr*. 2020. [citirano: 2021–04–01]. Dostupno na: <https://www.mnovine.hr/hrvatska/aktualno/foi-donira-3d-printane-zastitne-vizire-pedijatrima-i-stomatolozima-varazdinske-zupanije>.
- Kotromanović, M.; D. Horvat; M. Čuljak. Društvene mreže kao most između stvarnog i virtualnog u doba pandemije. // *Knjižničarstvo: Glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema* 24, 1/2 (2020), 163–177. [citirano: 2021–03–18]. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/252327>.
- Kriza. // *Hrvatska enciklopedija*. Mrežno izd. Leksikografski zavod Miroslav Krleža [citirano: 2021–03–18]. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=34066>.
- Narodna knjižnica i čitaonica u Klisu – službena web stranica. [citirano: 2021–03–18]. Dostupno na: <https://www.knjiznica-klis.hr>.
- Oldenburg, R. Our vanishing 'Third Places'. // *Planning Commissioners Journal* 25 (1996–1997), 7–9. [citirano: 2021–03–29]. Dostupno na: <https://plannersweb.com/wp-content/uploads/1997/01/184.pdf>.
- Pejić, S. Narodne knjižnice u doba kriznih situacija: Knjižnični programi i usluge na daljinu Narodne knjižnice i čitaonice 'Petar Preradović' Bjelovar. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 63, 1/2(2020), 504–522. [citirano: 2021–03–18]. Dostupno i na: <http://www.hkdrustvo.hr/vjesnik-bibliotekara-hrvatske/index.php/vbh/article/view/802>.
- Popis stanovništva, kućanstva i stanova 2011. Stanovništvo prema starosti, spolu i tipu naselja/općinama. [citirano: 2021–08–06]. Dostupno na: https://www.dzs.hr/hrv/censuses/census2011/results/h01_01_37/h01_01_37_zup17_1929.html.
- Press Release: A European library agenda for the post-Covid 19 age work in progress. [citirano: 2021–04–01]. Dostupno na: <http://www.eblida.org/news/press-release-covid-19-report.html>.
- Public libraries in Europe and Covid-19: Findings from Naples members. [citirano: 2021–04–01]. Dostupno na: <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:fce29ea1-1b83-479b-b674-a592b255f7e4/naple-narrative-report---european-library-services-during-covid19.pdf>.
- Standardi za narodne knjižnice. // *Narodne novine* 58, 1071(1999). [citirano: 2021–03–29]. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1999_06_58_1071.html.
- Stipčević, A. *Povijest knjige*. Zagreb: Matica Hrvatska, 2006.
- Stipčević, A. *Socijalna povijest knjige u Hrvata: Od početka hrvatskoga preporoda (1835.) do danas*. Zagreb: Školska knjiga, 2008.
- Tella, A.; E. O. Akinboro. The impact of social media to library services in digital environment. // *Social media strategies for dynamic library service development*. / ed. by A. Tella. IGI Global, 2015. Str. 279–295. DOI: 10.4018/978-1-4666-7415-8.ch015.
- UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice iz 1994. godine. / prevela A. Horvat. // *HBD Novosti* 5 (listopad 1994/veljača 1995), 11. [citirano 2021–03–19]. Dostupno na: <http://hkdrustvo.hr/hkdnovosti>. Tekst na engleskom dostupan na: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-hr.pdf>.