

SLAVEN PEJIĆ

UDK: 027.3:616.9(497.526)  
Stručni članak / Professional Paper  
Rukopis prihvaćen za tisak: 24. 6. 2021.  
DOI: <https://dx.doi.org/10.21857/yrvqte619>

# Promjene kulturno-obrazovne paradigme narodnih knjižnica na području Bjelovarsko-bilogorske županije za vrijeme pandemije bolesti COVID-19 s naglaskom na Narodnu knjižnicu *Petar Preradović* Bjelovar

## Sažetak

Rad problematizira kulturno-obrazovnu ulogu knjižnice kao mjesnog, obavijesnog, obrazovnog i kulturnog središta lokalne zajednice u suvremenom informacijskom društvu te prikazuje promjene njezine kulturno-obrazovne paradigme uslijed pandemije bolesti COVID-19, globalne zdravstvene i društvene krize uzrokovane širenjem koronavirusa. Ukazuje na ulogu informacijsko-komunikacijske tehnologije u prevladavanju komunikacijskog jaza s korisnicima knjižnica koji je nastupio uvođenjem epidemioloških mjera, odnosno zatvaranjem njihovih fizičkih prostora. Metodološki pristup temelji se na dostupnoj relevantnoj literaturi, prvenstveno iz područja bibliotekarstva i informacijskih znanosti, ali i drugih znanosti. Istraživanje je provedeno anketnim upitnikom i uvidom u službene statističke podatke knjižnica Bjelovarsko-bilogorske županije radi dobivanja podataka o utjecajima epidemioloških mjera na njihovo poslovanje (promjena radnog vremena, zabranjen/ograničen boravak korisnika u prostoru knjižnice) te na kvantitativnu i kvalitativnu razinu kulturno-obrazovnih usluga koju pružaju zajednici.

Uvidom u rezultate empirijskog istraživanja uočeno je da narodne knjižnice mogu uspješno provoditi različite kulturno-obrazovne usluge prilagođene funkcioniranju u kriznim situacijama (kao što je doba pandemije bolesti COVID-19) te pomoću informacijsko-komunikacijske tehnologije zadržati svoju važnu kulturno-obrazovnu ulogu u lokalnoj zajednici i društvu.

**Ključne riječi:** Bjelovarsko-bilogorska županija; Narodna knjižnica *Petar Preradović* Bjelovar; informacijska i komunikacijska tehnologija (ICT); kultura, obrazovanje; pandemija bolesti COVID-19.

## Uvod

Tema je ovog rada kulturno-obrazovna uloga knjižnica u zajednici, potom utjecaj krizne situacije na knjižnično poslovanje te naposljetku način smanjivanja negativnog utjecaja kriznih situacija na rad knjižnica.

Knjižnice su kroz povijest odigrale važnu ulogu kao kulturne i obrazovne institucije. Danas postoji više vrsta knjižnica: nacionalna, narodna, školska, sveučilišna, visokoškolska, općeznanstvena te specijalna. Njihova je osnovna djelatnost nabava, stručna obrada, čuvanje i zaštita knjižnične građe. Osim prema osnovnim djelatnostima, knjižnice se mogu definirati i kao nositeljice promjena na društvenoj i osobnoj razini te kao ustanove koje zagovaraju slobodu informiranja i omogućuju jednak pristup znanju svima. U tom kontekstu posebno se ističe narodna knjižnica (IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice, 2012., str. 125). Prema UNESCO-ovu manifestu za narodne knjižnice, „sloboda, napredak i razvitak društva i pojedinaca temeljne su ljudske vrijednosti, koje se mogu ostvariti samo ako se omogući dobro obaviještenim građanima da primjenjuju svoja demokratska prava i igraju aktivnu ulogu u društvu. Stvaralačko sudjelovanje građana i razvitak demokracije ovise o zadovoljavajućem obrazovanju te slobodnom i neograničenom pristupu znanju, misli, kulturi i obavijestima“ (UNESCO-ov manifest za narodne knjižnice, 1994., str. 251).

Navedenu tvrdnju potvrđuje i Ilija Pejić navodeći kako je društveni kontekst u kojem knjižnice djeluju kroz povijest bio podložan promjenama, a danas su to prvenstveno kako dinamične ekonomske promjene (konkurentnost, globalizacija, gospodarstvo temeljeno na znanju, fleksibilnost tržišta radne snage), tako i društvene promjene (akceleracija u proizvodnji znanja, demografski trendovi, društvena osjetljivost za različitost, potreba za inkluzijom različitih skupina) (Pejić, 2010., str. 98).

U fokusu ovog rada jest utjecaj promjene uzrokovane nenadanom globalnom zdravstvenom krizom, pandemijom bolesti COVID-19 na kulturno-obrazovnu ulogu knjižnica u zajednici i društvu općenito, na primjeru poslovanja narodnih knjižnica u Bjelovarsko-bilogorskoj županiji. Provedeno je empirijsko istraživanje na temelju kojeg su prikupljeni statistički podatci o poslovanju knjižnica (fizičke i virtualne

posjete korisnika, broj posuđenih jedinica građe, broj održanih radionica, edukacija te kulturnih manifestacija) na godišnjoj razini, i to za pretpandemijsku 2019. i pandemijsku 2020. godinu, godinu u kojoj su na snazi bile epidemiološke mjere. Interpretacijom tih podataka utvrđuje se u kojoj su mjeri knjižnice ispunjavale svoju kulturnu i obrazovnu funkciju prije i tijekom epidemioloških mjera. Uvedene su i nove usluge koje su knjižnice osmislile kako bi premostile razna ograničenja koja su nametnuta epidemiološkim mjerama.

## 1. Kulturno-obrazovna paradigma suvremenih narodnih knjižnica

### 1.1. Zadaće i uloge narodnih knjižnica

Narodna knjižnica jest organizacija koju osniva, podržava i financira određena zajednica putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlasti ili putem nekog drugog oblika vlasti. Osigurava pristup znanju, informacijama i djelima pomoću niza izvora i službi, a na raspolaganju je svim članovima zajednice. Narodne knjižnice javne su ustanove čija je vrijednost i utjecaj od neosporive važnosti za zajednicu i „upravo su narodne knjižnice, od svih tipova knjižnica koji postoje, te koje imaju posebnu ulogu u društvu jer su usmjerene prema svim slojevima društva bez obzira na spolne, dobne, obrazovne te neke druge razlike“ (Vrana, Kovačević, 2013., str. 25). Kao takve, „narodne knjižnice su javni prostor kulture, obrazovanja i informiranja te kulturno i intelektualno središte zajednice koje osigurava znanje, informacije i osobni razvoj korisnika, a čime pridonosi razvoju cjelokupne zajednice“ (Bišćan, 2017., str. 177).

Raširena paradigma narodnog knjižničarstva od 90-ih godina 20. stoljeća temelji se na konceptu knjižnice kao jednog od bitnih središta zajednice, javnog mjesta i okupljališta otvorenog svima. Reaktualiziranju tog koncepta pridonio je UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice te IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Koncept doživljava svojevrsnu redefiniciju početkom 2000-itih godina, pa se narodna knjižnica razmatra kao dnevni boravak zajednice, a u 2010-ima kao treće mjesto (uz dom, kao prvo mjesto, i posao, kao drugo mjesto u životu čovjeka).

Dijana Sabolović-Krajina u doktorskom radu *Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu* zaključuje da informacijsko-tehnološkim razvojem, osobito od kraja 20. stoljeća, knjižnice, a i sama struka, doživljavaju znatne promjene cjelokupne paradigme. Uz paradigmu *knjižnice kao središta zajednice*, pokazatelji adaptacije knjižnice na nove situacije u suvremenom društvu i njihovu novu fazu razvoja u informacijskom dobu jesu paradigme *hibridne knjižnice* i *digitalne knjižnice*. Hibridna se knjižnica kao knjižnični koncept i nova knjižnična paradigma

javlja od kraja 90-ih godina 20. stoljeća, a temelji se na kombinaciji tradicionalne, „fizičke“ dimenzije narodne knjižnice s umreženim i elektronički dostupnim knjižničnim uslugama. Koncept digitalne knjižnice vezan je uz promjene u knjižničnoj građi do kojih je došlo u svega nekoliko desetljeća s računalnim mrežama i digitalnim medijima. Knjižnicama u svijetu, pa tako i u Hrvatskoj, zajedničko je da svaka na svoj način koristi potencijale vladajućih paradigmi u suvremenom knjižničarstvu – hibridne knjižnice, digitalne knjižnice te knjižnice kao središta zajednice i relevantnog medijatora u interakciji specifično lokalnih i sveprisutnih globalnih dimenzija suvremenog društva (Sabolović-Krajina, 2016., str. 224).

## 1.2. Kulturno-obrazovna uloga narodne knjižnice u lokalnoj zajednici

Narodna knjižnica kao kulturno-obrazovna ustanova ima bitno mjesto u svojoj lokalnoj zajednici. Prema UNESCO-ovu Manifestu za narodne knjižnice te IFLA-inim Smjernicama za narodne knjižnice, knjižnice se navode kao „dnevni boravci svoje zajednice“, koje, osim za posudbu knjiga, služe i za druženje, razgovor, čitanje novina, zanimljiva predavanja i brojne razgovore koji često prerastu samu preporuku knjiga.

Prema IFLA-inim Smjernicama za narodne knjižnice, knjižnica ima veliku ulogu u skupljanju, organiziranju i korištenju informacija, ali i omogućivanju pristupa istima. Isto tako, smjernice ističu važnu sastavnicu djelatnosti knjižnica – razvijanje osobne kreativnosti i novih interesa, a posebna je odgovornost u zadovoljavanju potreba djece i mladih (IFLA-ine Smjernice za narodne knjižnice 2011., str. 2). Glavna zadaća svake knjižnice jest pružiti korisnicima pristup knjižničnome fondu, no ono što je bitno istaknuti jest da taj fond zapravo predstavlja kulturu određenog naroda, pogotovo ako se radi o knjižničnom fondu nacionalnoga karaktera, odnosno fondu koji potječe iz znanosti ili književnosti određenoga naroda ili nacije.

Prema Jasni Kovačević, narodna knjižnica ima itekako važnu ulogu u osiguravanju žarišta kulturnog i umjetničkog razvoja zajednica, što pomaže u oblikovanju i održavanju kulturnog identiteta zajednice ispunjavajući pri tome svoju kulturnu i društvenu ulogu knjižnice koja se ogleda u javnom prostoru kao mjestu okupljanja (Kovačević, 2017., str. 8). Eugen Pusić pri definiranju lokalne zajednice u radu *Komuna i općina* ističe da pri svakom strukturalnom određivanju pojma lokalne zajednice u obzir treba uzeti prostor, ljude te potrebe i djelatnosti (Pusić, 1981., str. 159). Lokalnu zajednicu čine ljudi koji žive na određenom prostoru, imaju zajedničke potrebe i bave se različitim djelatnostima. Svaka je lokalna zajednica određena svojim kulturnim, povijesnim i tradicionalnim vrijednostima, a posebno ljudima koji tu žive i rade, a što su dimenzije koje određuju djelovanje narodne knjižnice.

Osim kvalitete i stručnog provođenja knjižničnih službi i usluga, važna je i organizacija aktivnosti koje pridonose kulturnom životu zajednice. Narodna knjižnica okuplja brojne građane koji su zainteresirani za bavljenje kulturnim aktivnostima, a knjižnica kao promicatelj knjige i kulture ima veliku ulogu u tome.

Isto tako valja spomenuti poseban oblik očuvanja kulture nekoga kraja kroz zavičajnu zbirku. Zavičajna zbirka obuhvaća zbirku koja se odnosi na zavičaj u kojem se knjižnica nalazi. „U užem smislu ona podrazumijeva samo onaj fond knjižnične zbirke koji se sadržajem odnosi na zavičaj, dok u širem smislu ona podrazumijeva i obuhvaća širi fond knjižnične građe, odnosno djela tiskana ili objavljena u tom zavičaju. Zavičajna zbirka sadrži kulturno-povijesnu baštinu određene lokalne zajednice, a samim time jamči i očuvanje kulturne baštine za buduće generacije (Tošić Grlač; Hebrang Grlič, 2011., str. 52).

Moderne su knjižnice danas kulturna središta zajednice koje organiziraju razne kulturne aktivnosti. Kulturne aktivnosti, odnosno manifestacije, „prema vrsti, mogu biti različite – predstavljanja knjiga, književni susreti, predavanja, tribine, izložba građe, likovne izložbe, galerijska djelatnost, radionice, projekcije, koncerti itd. Programi kulturnih manifestacija trebaju zadovoljavati interese korisnika i stanovnika sredine djelovanja“ (Malnar, 1996., str. 74). Knjižnice, zahvaljujući svojim aktivnostima, postaju važno mjesto ostvarivanja kontakata i komuniciranja s drugim ljudima, odnosno korisnicima u lokalnoj zajednici, gdje dolazi do različitih socijalnih interakcija, pa se time potiče socijalizacija.

Narodne knjižnice najčešće organiziraju književne susrete prilikom promocije publikacija, najčešće knjiga, a na kojima se korisnici uživo susreću s autorima. Uz izdanje publikacije, povod književnih susreta može biti popularnost autora ili neka od obljetnica. Uz članove knjižnice, takve manifestacije privlače i širi krug posjetitelja, što znači potencijalno privlačenje novih korisnika. Autorica Katica Tadić (1994.) u svojem priručniku za knjižničare *Rad u knjižnici* ističe da predstavljanje knjiga većinom priređuju nakladnici i izdavači, ali to mogu i knjižnice (samostalno ili u suradnji). Samo premijerno predstavljanje knjige jest odlična promidžba (reklamiranje) same publikacije, no suradnja knjižnica s autorima i nakladnicima vrlo je važna za knjižničnu djelatnost. Raznim oblicima predstavljanja knjižnične građe knjižnica sebe i svoj fond prikazuje zajednici za koju djeluje.

Kada govorimo o kulturnim aktivnostima knjižnica, tu svakako valja spomenuti izložbe. „Izložba omogućuje susret između posjetitelja i trodimenzionalnog izložka, pruža osjećaj prostornosti, kretanja i potiče korištenje svih osjetila“ (Renić, Kreštan, 2010., str. 112). Umjetnici koji izlažu u nekoj knjižnici mogu biti lokalni, odnosno iz mjesta u kojem se knjižnica nalazi, ali i ne moraju. Umjetnički radovi u knjižnici

mogu biti izloženi dulji ili kraći vremenski period, no u praksi su najčešće djela izložena dulje vrijeme kako bi što više korisnika moglo vidjeti uratke. U većini slučajeva organizira se vrijeme kada je autor prisutan u knjižnici i kako bi nešto više rekao o svojim radovima. Milka Tica u radu *Izložbe u knjižnicama* ističe kako izložbe u knjižnicama priređuju djelatnici knjižnice ili ih preuzimaju od drugih javnih ustanova: knjižnica, muzeja ili arhiva. Neke su knjižnične izložbe posvećene predstavljanju pojedinih domaćih ili svjetskih pisaca, naslova romana prema žanrovskom određenju ili pak znanstvenih i popularnoznanstvenih publikacija. Autorica zaključuje kako su zapravo knjižnične informacijske izložbe prikazivanje znanja okupljenog oko određene teme. Promišlja li se pak o temama knjižničnih izložaba, njihovo je nizanje moguće neograničeno i unedogled, a uspješno ostvarenje jamči i izlazak iz vlastitih prostora knjižnice i ulazak u domove korisnika, škole, fakultete te u društveno važne institucije. Postavljanje izložaba u prostorima knjižnica važan je izazov stručnim radnicima (Tica, 2017., str. 27-28).

Isto tako, valja spomenuti i organiziranje večeri društvenih igara, kvizova te čitateljskih klubova. Čitateljski klubovi oblici su knjižničnih programa koji okupljaju korisnike te potiču čitanje i raspravu o knjigama, a njihova je svrha razumijevanje knjižnih sadržaja te izražavanje vlastitih stavova i druženje. Čitateljski klubovi mogu uključivati zajedničko čitanje i pisanje poezije, razgovore o knjigama i dr. Isto tako, u narodnim knjižnicama korisnici mogu slušati glazbu i učiti o njoj kroz sudjelovanja na radionicama, predavanjima, koncertima, promocijama publikacija i sl., a mogu prisustvovati i zasebnim glazbenim nastupima i koncertima, performansima ili povremenim predstavama.

Knjižnica ima ključno mjesto kada je riječ o obrazovanju i cjeloživotnom učenju. Osim posudbe knjižnične građe te ostalih temeljnih knjižničnih djelatnosti, ona je ujedno i mjesto gdje korisnik uz pomoć knjižničara može naučiti kako koristiti izvore te kako koristiti tehnike pretraživanja i brže doći do željene informacije. Osim cjeloživotnog učenja, jedan od važnijih dijelova obrazovne uloge knjižnice jest razvitak informacijske pismenosti. Autorice Špiranec i Banek Zorica u knjizi *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta* provlače tezu kako se informacijski pismenim osobama smatraju one koje su naučile kako učiti samostalno i kako pronaći informacije, znaju kako je znanje organizirano i kako ga koristiti na razumljiv način. Takve osobe, shodno svojim kompetencijama, mogu svoja znanja prenijeti na druge osobe, što, posljedično, pridonosi napretku društva (Špiranec, Banek Zorica, 2008.).

Uz navedeno, u knjižnicama se organiziraju edukacije i radionice čiji je cilj upoznati korisnike s uslugama koje knjižnica nudi te pružiti pristupnicima radionica praktična znanja za samostalno snalaženje u svijetu u kojem sve više prevladava uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije. Knjižnice su kao lokalna informacijska središta korisne za ispunjavanje informacijskih korisničkih potreba gdje se,

osim pristupom informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji kao pomagalu te međusobnom interakcijom knjižničara, educiranih korisnika i onih koji uče, mogu izgraditi čvrsti temelji za organizirano provođenje cjeloživotnog učenja.

## **2. Prilagodba poslovanja narodnih knjižnica pandemiji bolesti COVID-19 na primjeru knjižnica Bjelovarsko-bilogorske županije i Narodne knjižnice *Petar Preradović* Bjelovar**

*The Oxford English Dictionary* navodi da riječ kriza dolazi iz grčkog jezika (*krāi'sis*) i označava odluku, točku u razvoju bolesti kad nastupa promjena, odnosno prekretnica u razvoju bolesti (oporavak ili pogoršanje) (*The Oxford English Dictionary*, 1933., str. 1178). Ta definicija može se primijeniti i na društvene situacije. Krize nastupaju kad se bitne vrijednosti ili sustavi koji podržavaju život neke zajednice nađu pod prijetnjom. U ovisnosti o stupnju ugroženih vrijednosti života kriza je dublja te, iako automatski ne podrazumijeva žrtve ili štetu, strah se raširi u javnosti (npr. prijetnja masovnim razaranjem, financijski problemi, epidemija, požar, poplava itd.). Pojam krize odnosi se na neočekivanu i nepoželjnu situaciju koja zahtijeva reagiranje kako bi se prijetnja spriječila. Prema Ivanović, krize predstavljaju prijelazne faze tijekom kojih više ne vrijede normalni načini funkcioniranja. Rezultat su višestrukih uzroka koji zajedno dovode do prijetnje s razarajućim potencijalom, dok uzroci mogu doći s bilo koje strane, od prirodnih nepogoda do ljudskih pogrešaka, stoga uzroci krize leže u nemogućnosti sustava da ovlada poremećajem (Ivanović, 2014., str. 14).

Knjižnice su s informatizacijom svoga poslovanja postale sve više hibridne kombinirajući svoje fizičke, prostorne kapacitete s digitalnim. Nenadanom pojavom pandemije bolesti COVID-19, kada je u pitanje došla funkcija knjižnice kao fizičkog prostora, javnog mjesta društvene komunikacije i socijalne interakcije, mnoge su od njih, zbog uvođenja epidemioloških mjera i zabrane okupljanja, aktivirale upravo tu digitalnu komponentu svojeg suvremenog poslovanja, što je, posljedično, dovelo i do promjene njihove kulturno-obrazovne paradigme.

Knjižnice Bjelovarsko-bilogorske županije, poput mnogih knjižnica u svijetu, za vrijeme krizne situacije, konkretno pandemije bolesti COVID-19, bile su prisiljene prilagoditi svoje knjižnične usluge, korištenje zbirki, ali i kulturno-obrazovne aktivnosti nenadanim promjenama. Ta činjenica zahtijevala je napuštanje svakodnevnih, rutinskih aktivnosti te uvođenje raznih inovacija za koje su potrebne visoka spremnost i kompetentnost zaposlenika.

## 2.1. Krizno komuniciranje narodnih knjižnica s javnošću

Napuštanje uobičajenog načina poslovanja knjižnica i uvođenje novih načina rada očituje se prvenstveno u oblicima kriznog komuniciranja s javnošću tijekom pandemije bolesti COVID-19. Ono se može promatrati kroz promjene u informiranju o knjižničnom poslovanju te promjene u pristupu promociji i promidžbi knjižničnih usluga i programa.

Za vrijeme trajanja epidemioloških mjera definiran je nov režim rada prema preporukama za rad Hrvatskog zavoda za knjižničarstvo i Centra za razvoj knjižnica i knjižničarstva Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu u uvjetima pandemije bolesti COVID-19. O novom radnom režimu i ostalim informacijama valjalo je pravovremeno obavijestiti korisnike. Informiranje korisnika o novom radnom režimu te ostalim bitnim informacijama odvijalo se putem mrežnih stranica i društvenih mreža te ostalim komunikacijskim kanalima. Pri tome se vodilo računa da pružene informacije korisnicima budu pravovremene, relevantne i po mogućnosti što jednostavnije. Osobita se pozornost posvetila osmišljavanju sadržaja poruka, koje trebaju biti nedvosmislene te prilagođene interesima i potrebama korisnika. Korisnici su svakodnevno obavještavani o novostima preko komunikacijskih medija i kanala u obliku najava, izjava za medije i priopćenja. Za korisnike su pomno pripremane i dostavljane važne informacije preko tiskanih medija kao što su dnevni tisak, tjednici i druge slične publikacije te preko elektroničkih medija i društvenih mreža. Knjižnice su, osim u raznim medijima koji su već spomenuti, o novome radnom režimu informirale korisnike i u obliku plakata na ulaznim vratima ustanove. Korisnicima su informacije davali i zaposlenici knjižnice telefonski, elektroničkom poštom te preko društvenih mreža. Društvene mreže pokazale su se kao najprikladniji način da se korisnicima odgovori u što kraćem roku.

Prema Dunji Holcer, narodne su knjižnice u svijetu i Hrvatskoj prisutne na društvenim mrežama. Potvrda su tome rezultati pretraživanja internetskih tražilica ili internih tražilica društvenih mreža, gdje je upisivanjem riječi „knjižnica“ na hrvatskom ili nekom drugom jeziku odmah vidljivo kako su one redovni korisnici koji imaju otvorene stranice, profile ili grupe preko kojih komuniciraju s javnošću, dijele multimedijske sadržaje, fotografije i zanimljive poveznice, organiziraju događanja, predstavljaju novu građu i slično (Holcer, 2015., str. 79). Komuniciranje preko društvenih mreža često je dvosmjerno, što znači da je moguće dobiti povratne informacije od sugovornika (knjižničara) u realnom vremenu. U ovoj specifičnoj kriznoj situaciji kao što je pandemija bolesti COVID-19 uporaba društvenih mreža u bjelovarskoj knjižnici, ali i u drugim knjižnicama Bjelovarsko-bilogorske županije, pomogla je korisnicima da dođu do relevantnih i brzih informacija. Društvene mreže za vrijeme pandemije odigrale su vodeću ulogu u predstavljanju novih knjižničnih sadržaja,



programa, ali i u informiranju korisnika koji su gotovo u realnom vremenu dobivali odgovore na svoja pitanja, informacije o zaduženoj građi, zakasninama, radnom vremenu i donesenim mjerama te su uz telefonske pozive pokazale koliko su knjižnica, knjige i čitanje važni našim sugrađanima. Knjižnice su najčešće informirale svoje korisnike preko službene *Facebook* i *Twitter* stranice. Isto tako, bitno je spomenuti i *YouTube* kao platformu koju većina knjižnica koristi.

Uz informiranje javnosti u kriznoj situaciji, do promjena je došlo i u promidžbi i promociji knjižničnih usluga i programa. Valja razlikovati pojmove promidžba i promocija. Dok je, prema Radits, promidžba neosobna komunikacija kojoj je svrha informiranje, obavještavanje ili uvjeravanje članova određene javnosti i potencijalnih kupaca o proizvodima ili uslugama određene organizacije koja je identificirana u poruci putem raznih medija (Radits, 2011., str. 2), pojam promocija definiran je u Hrvatskoj enciklopediji kao marketinška djelatnost usmjerena na komuniciranje s tržištem i javnošću radi povećanja broja potrošača nekog proizvoda ili usluge ili povećanja javnog prihvaćanja neke ideje ili projekta (Hrvatska enciklopedija, 2007., str. 45).

Promidžba usluga jednako je važna u profitnom, ali i u neprofitnom području kao što je knjižničarstvo, jer se njome informira, senzibilizira i educira javnost o ponudjenim uslugama, što je do izražaja došlo i u vrijeme pandemije bolesti COVID-19.

Najveći dio promidžbe u knjižnicama, uključujući i one u Bjelovarsko-bilogorskoj županiji, danas se provodi upravo elektroničkim putem, i to na različite načine: preko društvenih mreža kao što su *Twitter* ili *Facebook*; postavljanjem obavijesti na različite portale ili mrežne stranice, redovitim izvještavanjem preko e-poruka; postavljanjem novih naslova u virtualne izloge knjižnice ili obilježavanjem raznih obljetnica, godišnjica i sl., kada se provode posebne knjižnične aktivnosti. Cvek ističe da nove tehnologije stvaraju nove načine komunikacije i interakcije s korisnicima (Cvek, 2012., str. 46).

Globalni fenomen društvenih mreža omogućuje dvosmjernu komunikaciju s korisnicima preko različitih kanala, komunikacija postaje stalna i sveprisutna uz mobilni pristup. Baš su društvene mreže vrlo popularne te imaju brojne korisnike, što predstavlja dobru bazu za informiranje, ali i krizno komuniciranje. U vremenu kad je potrebno održavati distancu (pridržavanje mjere fizičkog distanciranja među ljudima kojom se nalaže izbjegavanje bliskog osobnog kontakta u razmaku od najmanje 2 metra u zatvorenom prostoru i 1,5 metar na otvorenom prostoru), zahvaljujući promidžbi u svakodnevnoj komunikaciji s korisnicima, knjižnice mogu potencijalno premostiti izazove koje donosi pandemija. Kako bi postojeći i potencijalni korisnici mogli saznati za usluge koje knjižnice nude, intenzivirala se i promotivna djelatnost knjižnica.

## 2.2. Empirijsko istraživanje o utjecaju epidemioloških mjera na poslovanje narodnih knjižnica Bjelovarsko-bilogorske županije

Istraživanje o utjecaju epidemioloških mjera na poslovanje knjižnica provedeno je u drugom i trećem mjesecu 2021. godine te je uključivalo sljedeće knjižnice Bjelovarsko-bilogorske županije: Narodnu knjižnicu *Petar Preradović* Bjelovar, Gradsku knjižnicu *Slavko Kolar* Čazma; Pučku knjižnicu i čitaonicu Daruvar; Hrvatsku knjižnicu i čitaonicu *Đuro Sudeta* Garešnica, Gradsku knjižnicu *Mato Lovrak* Grubišno Polje te Hrvatsku knjižnicu Općine Hercegovac.

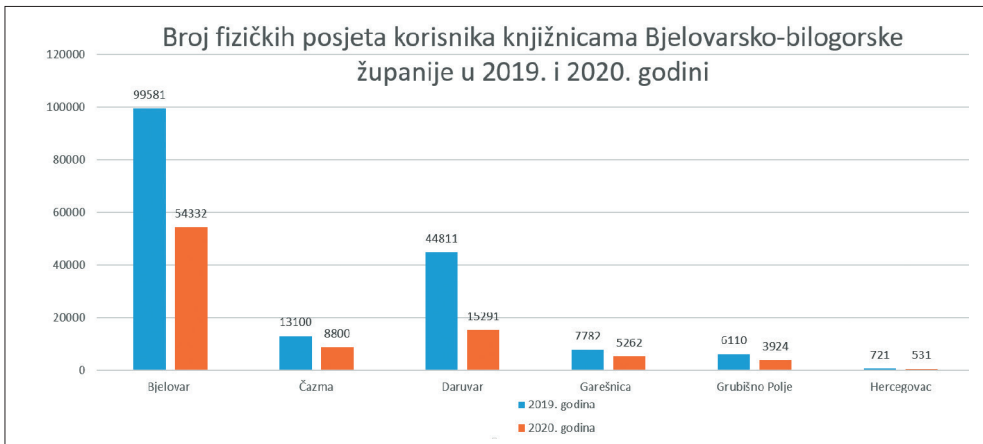
Cilj je istraživanja bio ispitati utjecaj krizne situacije na poslovanje knjižnica te identificirati alate i tehnike kojima knjižnica pokušava minimalizirati utjecaj krize na usluge koje pruža knjižničnim korisnicima. Prikupljanjem podataka i njihovom analizom provjeravale su se postavljene hipoteze i donijeli zaključci na temelju kojih bi knjižnice mogle planirati svoje poslovanje u eventualnim budućim kriznim situacijama.

Osnovna hipoteza istraživanja je da su se knjižnice Bjelovarsko-bilogorske županije, s naglaskom na Narodnu knjižnicu *Petar Preradović* Bjelovar uspjele prilagoditi kriznoj situaciji u obliku pandemije bolesti COVID-19 te nastaviti ispunjavati svoju svrhu kao kulturna i obrazovna lokalna informacijska središta u zajednici, odnosno pružati svoje usluge korisnicima i za vrijeme trajanja epidemioloških mjera – svojim modelima poslovanja, novim uslugama i inovativnim rješenjima.

Istraživanje je provedeno primjenom anketnog upitnika uz dodatne podatke preuzete iz službenih godišnjih izvješća o radu knjižnica koji su bili dostupni javno. Kao referentna polazišta ovog istraživanja korištene su pretpandemijska 2019. godina – godina bez epidemioloških mjera, te 2020., koja je od sredine ožujka bila obilježena epidemiološkim mjerama koje su izravno utjecale na poslovanje knjižnica, što je nakraju potvrđeno kvantitativnim pokazateljima.

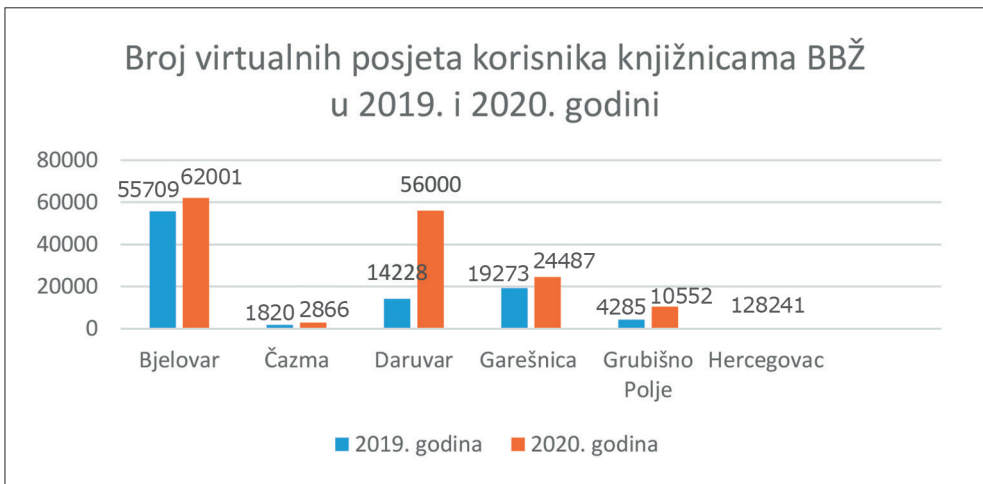
Kvantitativne odrednice ovog istraživanja bile su:

1. broj fizičkih posjeta korisnika knjižnicama u 2019. i 2020. godini;
2. broj virtualnih posjeta korisnika knjižnicama u 2019. i 2020. godini;
3. broj posudbi knjižnične građe u 2019. i 2020. godini;
4. broj književnih susreta i ostalih kulturnih događanja u knjižnicama u 2019. i 2020. godini;
5. broj radionica i edukacija održanih u organizaciji knjižnica u 2019. i 2020. godini.



**Grafikon 1.** Broj fizičkih posjeta korisnika narodnim knjižnicama Bjelovarsko-bilogorske županije u 2019. i 2020. godini

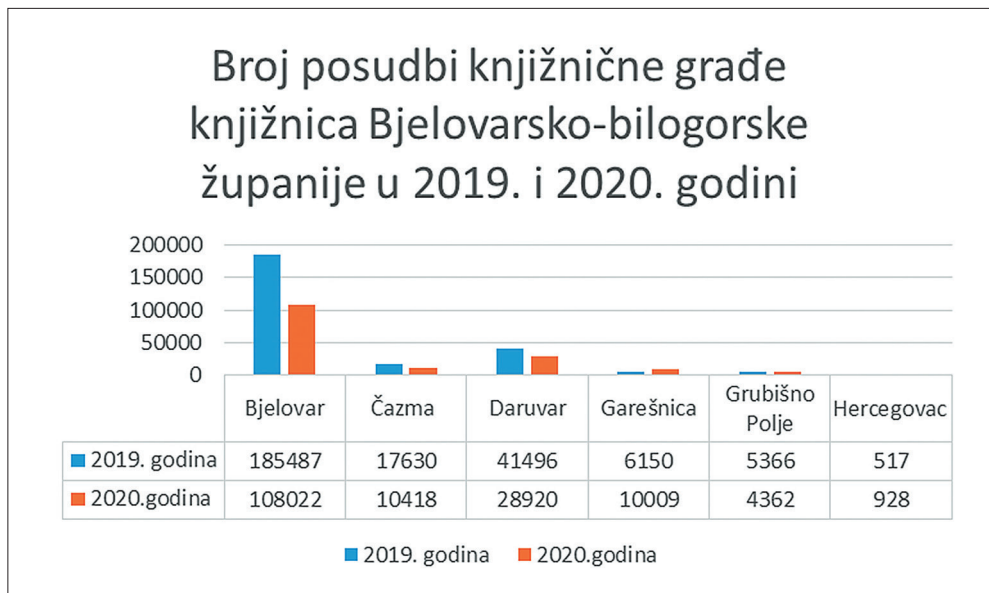
Broj fizičkih posjeta korisnika knjižnicama Bjelovarsko-bilogorske županije, u odnosu na predepidemijsku 2019. godinu, u 2020. godini, uz aktivne epidemiološke mjere, smanjen je za 30 – 55%. Tu su bitnu ulogu odigrale epidemiološke mjere, ali i potpuno zatvaranje knjižnica na više od mjesec dana.



**Grafikon 2.** Broj virtualnih posjeta korisnika narodnim knjižnicama Bjelovarsko-bilogorske županije u 2019. i 2020. godini

Knjižnice su zabilježile porast virtualnih korisnika u usporedbi 2019. s 2020. godinom od 20%, pa sve do 250% u nekim knjižnicama. Epidemiološke mjere ograničile su fizičku prisutnost korisnika u prostoru knjižnice te su korisnici, želeći ko-

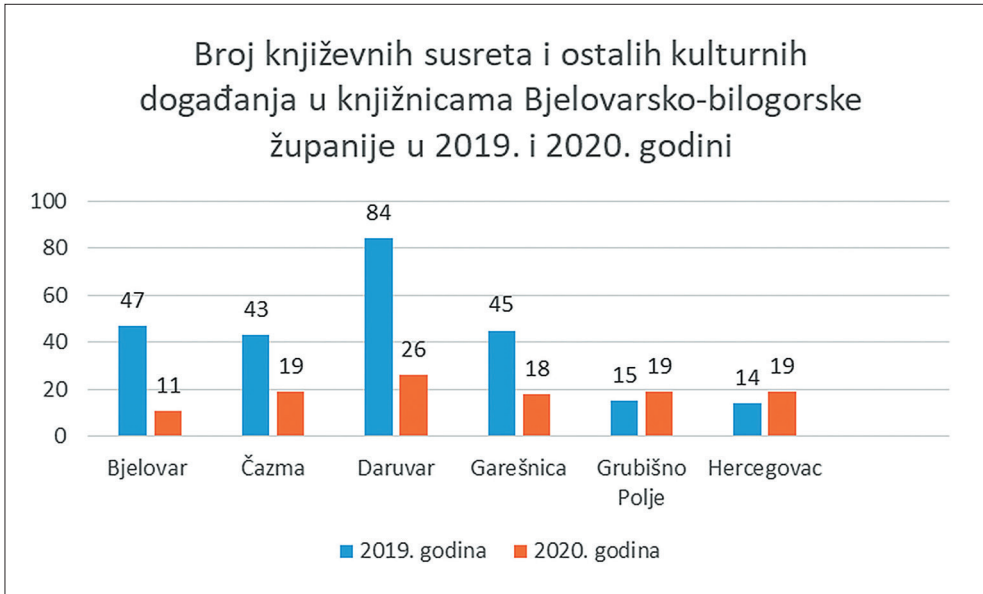
ristiti knjižnične usluge, morali iste koristiti na daljinu uz pomoć komunikacijskih alata. Prilagodbu knjižničnog poslovanja na daljinu, odnosno u *online* okruženju svaka je knjižnica odradila na drugačiji način, što primjerice potvrđuju podaci o virtualnim korisnicima (*web*, društvene mreže, portali itd.), te prilagodba postojećih, ali i osmišljavanje novih korisničkih usluga. Isto tako bitno je istaknuti promotivnu djelatnost novih usluga na daljinu, koja knjižnice čini vidljivijima stvarnim, ali i potencijalnim korisnicima, što je, ovisno o konkretnom angažmanu, ali i kadrovskim i informatičkim pretpostavkama, također utjecalo na rezultate pojedinih knjižnica.



**Grafikon 3.** Broj posudbi knjižnične građe u narodnim knjižnicama Bjelovarsko-bilogorske županije u 2019. i 2020. godini

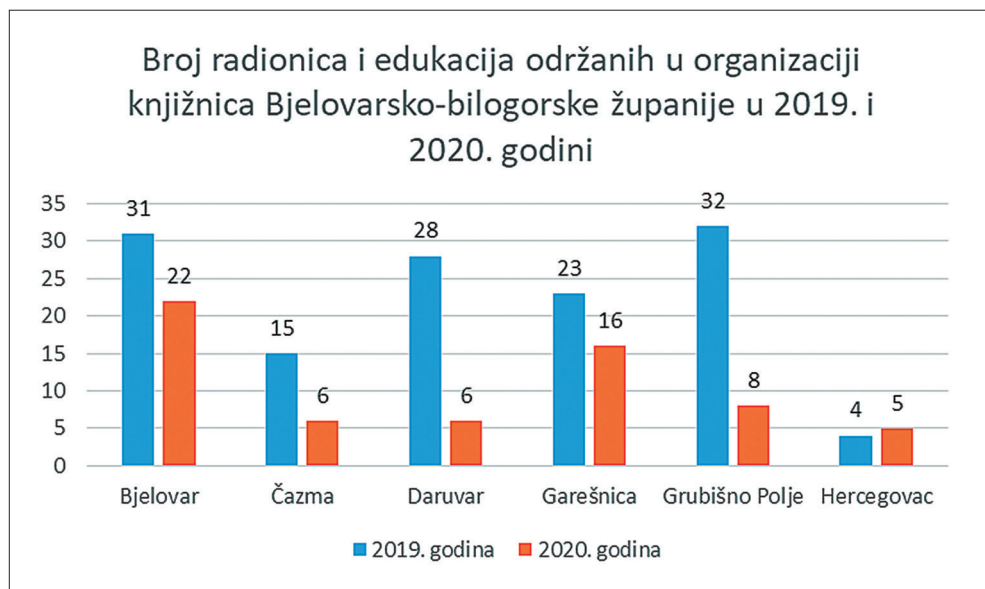
Posudba knjižnične građe najčešći je razlog dolaženja i korištenja knjižnica u Hrvatskoj. O tome detaljnije govori doktorski rad Dijane Sabolović-Krajine *Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu*, gdje u rezultatima provedenog istraživanja od 22 usluge u ponudi knjižnice upravo posudba knjiga korisnicima zauzima prvo mjesto po važnosti (Sabolović-Krajina, 2016., str. 109). Za vrijeme trajanja epidemioloških mjera korisnicima je bila skroz (fizički zatvoren prostor knjižnica) ili djelomično uskraćena usluga posudbe knjiga te ostale knjižnične građe (relativno duga procedura dezinfekcije, pronalazak i uzimanje građe iz karantene i sl.). Shodno tome, knjižnice su u 2020. godini, u odnosu na 2019., zabilježile pad u posudbi knjižnične građe od 20% pa sve do 56%, što se moglo i očekiva-

ti s obzirom na to da je u knjižnicu dolazilo manje korisnika. Taj podatak usko je vezan uz broj fizičkih posjeta korisnika knjižnicama (Grafikon 1).



**Grafikon 4.** Broj književnih susreta i ostalih kulturnih manifestacija u narodnim knjižnicama Bjelovarsko-bilogorske županije u 2019. i 2020. godini

Jedan od najpogodenijih segmenata knjižničnog poslovanja, nakon posudbe knjižnične građe, u doba pandemije svakako je onaj kulturni, odnosno organiziranje kulturnih manifestacija i susreta koje inače knjižnica kao kulturna ustanova redovito organizira. U odnosu na pretpandemijsku 2019. godinu, u 2020. godini, uz stroge epidemiološke mjere, knjižnice bilježe pad u broju održanih susreta od 30% do čak 82%. Neke su knjižnice uspjele svoje kulturne programe održati na otvorenom prostoru, u skladu s trenutnim epidemiološkim mjerama, ili pak na daljinu (*online*). Tako su uspjele donekle smanjiti utjecaj epidemioloških mjera na taj dio knjižničnog poslovanja.



**Grafikon 5.** Broj radionica i edukacija održanih u organizaciji narodnih knjižnica Bjelovarsko-bilogorske županije u 2019. i 2020. godini

Kao i kod kulturnih manifestacija i susreta, bilježi se pad održanih radionica i edukacija, i to od 33% do 85%. Primjerice, Narodna knjižnica *Petar Preradović* Bjelovar, održavši neke programe i manifestacije u bjelovarskom *Boho parku* (na otvorenom), uspjela je smanjiti očekivani pad svojih obrazovnih programa, odnosno održanih radionica i edukacija. Sukladno razini prilagodbe na epidemiološke mjere, narodne knjižnice zabilježile su nešto manji, odnosno veći broj održanih radionica i edukacija te kulturnih manifestacija i susreta.

Kao što možemo vidjeti, podaci provedenog istraživanja ukazuju na to da je pandemija bolesti COVID-19 ozbiljno utjecala za sve segmente poslovanja knjižnica. Kada usporedimo predepidemijsku 2019. godinu s 2020., kada su epidemiološke mjere bile na snazi, možemo zaključiti sljedeće:

- smanjio se broj fizičkih posjeta korisnika knjižnici;
- smanjila se posudba knjižnične građe;
- smanjio se broj književnih susreta i ostalih kulturnih manifestacija;
- smanjio se broj radionica i edukacija održanih u organizaciji knjižnica;
- povećan je broj virtualnih posjeta korisnika knjižnicama.

### 2.3. Promjena kulturno-obrazovne paradigme u Narodnoj knjižnici *Petar Preradović* Bjelovar

U skladu s novonastalom situacijom, od mnoštva postojećih usluga bjelovarske narodne knjižnice u prvi su plan došle one čije je korištenje moguće i kad je knjižnica fizički zatvorena za korisnike. Programi i usluge, uz pomoć informacijsko-komunikacijskih alata i tehnologija, bili su dostupni tako da su korisnici mogli koristiti usluge i sudjelovati u programima, koji su se najčešće provodili *online*, preko interneta, ali i dijelom i na otvorenom fizičkom prostoru kada su za to bili ispunjeni traženi epidemiološki uvjeti. Te su usluge dodatno prilagođene, unaprijeđene i promovirane kao mogućnost da korisnici zadovolje neke od svojih kulturnih i obrazovnih potreba. Neke od programa i usluga valja posebno naglasiti:

- knjižnične usluge na daljinu prilagođene epidemiološkim mjerama;
- kulturne manifestacije, radionice i edukacije na daljinu i na otvorenom;
- virtualne izložbe;
- mobilna aplikacija *mKnjižnica/Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar*.

### 3. Knjižnične usluge na daljinu prilagođene epidemiološkim mjerama

#### a) U knjižnici do diplome

U knjižnici do diplome mrežna je usluga Narodne knjižnice *Petar Preradović* Bjelovar, a obuhvaća pretraživanje, organizaciju i ponudu stručne i znanstvene literature i informacija potrebnih za izradu referata, maturlnih, seminarskih, završnih i diplomskih radova te magisterija, doktorata i ostalih znanstvenih i stručnih radova. Priprema se na Studijskom odjelu Narodne knjižnice *P. Preradović* od 2008. godine. Taj dio projekta ima sličnosti s nacionalnim projektom *Pitajte knjižničare* – na zahtjev korisnika knjižničari iz hrvatskih narodnih knjižnica obavljaju tematska pretraživanja i kao rezultat nastaje popis literature na individualne upite, ali i računalna baza odgovorenih pitanja. Međutim, razlika je ipak bitna. Tematsko pretraživanje u projektu namijenjeno je ponajprije korisnicima bjelovarske knjižnice. Izvori informacija na koje se korisnici upućuju u 90% slučajeva nalaze se u knjižničnom fondu. Tematski popisi literature dostavljaju se korisnicima putem elektroničke pošte.

#### b) Digitalizacija na zahtjev

Neovisno o ograničenju fizičkog pristupa knjižnici uzrokovanom pandemijom bolesti COVID-19, korisnici su i već ranije pokazali interes za digitaliziranu građu. Razloge na to najčešće navode: uporaba građe na daljinu, moguća manipulacija gra-

dom na elektroničkim uređajima i sl., no ipak valja istaknuti da se u doba pandemije fokus korisničkih preferencija prema digitalnoj građi uvelike povećao.

U doba fizičke zatvorenosti knjižnice za korisnike, ali i u periodu trajanja epidemioloških mjera elektroničkom poštom ili telefonom, korisnici su uputili zahtjev za skeniranje (digitalizaciju) određenog dijela literature. Cilj je te usluge dostaviti korisniku tražene preslike i sve odluke u tom procesu usmjerene su bržoj i kvalitetnijoj dostavi. Digitalizacija građe često se koristi prilikom međuknjižnične posudbe kada opseg traženog sadržaja nije velik, a korisnik zahtijeva brz pristup građi. Prilikom digitalizacije valjalo je voditi računa o načinu same provedbe, dogovoriti određene standarde kao što su obujam skeniranja, kvalitetu preslike, način slanja preslika korisnicima. Isto tako obraćala se pozornost na Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima (NN, 2021.), tako da je internim dogovorom zaposlenika bjelovarske knjižnice utvrđen maksimalni obujam digitalizirane građe koji je iznosio 10% ukupnog broja stranica kompletne publikacije, te se nikako nisu kopirale cijele publikacije, osim onih koje nisu spadale pod Zakon (istek 70 godina od prvog izdanja ili prvog priopćavanja javnosti, nepoznat nositelj autorskih prava).

### c) Knjigom do zdravlja: čitateljski blog

Čitateljski blog pod nazivom *Knjigom do zdravlja* (2020.) namijenjen je knjižničnim korisnicima koji na tom blogu mogu pronaći preporuke knjiga za čitanje te ostaviti svoje komentare pročitanih knjiga. Knjižničari su svakog četvrtka objavljivali na službenoj mrežnoj stranici knjižnice preporuke knjiga, i to po dva naslova tjedno. Ovaj blog vrlo je popularan među knjižničnim korisnicima, pogotovo pri trajanju epidemioloških mjera, što dokazuje i veliko zanimanje za preporučene naslove, pa često slobodnih primjeraka nedostaje za posudbu. Blog je javno dostupan na službenoj mrežnoj stranici knjižnice.

## 4. Kulturne manifestacije, radionice i edukacije na daljinu i na otvorenom

Među održavanim kulturnim manifestacijama u organizaciji knjižnice najčešće se ističu književni susreti, predavanja, radionice i umjetničke izložbe.

U pripremi kulturnih programa, edukacija i radionica vodilo se računa o autorskim pravima, a korišteni su isključivo besplatni alati za obradu materijala: programi za obradu zvuka, programi za obradu videozapisa te program za obradu fotografija.

Predavanja i promocije knjiga u zatvorenom prostoru bez fizičke prisutnosti gledatelja u skladu sa smjernicama za vrijeme epidemioloških mjera održane su na daljinu pomoću videoprojekcija te preko komunikacijskih kanala: platforme *Facebook Live*, aplikacije *Zoom* i službenog *YouTube* kanala knjižnice.



Kada govorimo o Narodnoj knjižnici *Petar Preradović* Bjelovar, u 2020. godini 1.689 ljudi označilo je da im se „sviđa“ *Facebook* stranica knjižnice, a 1.849 ljudi označilo je da „prati“ stranicu, uz kontinuiran rast. *Twitter* stranicu knjižnice u 2020. godini imala je ukupno 152 obavijesti, a stranicu „prati“ 307 korisnika. Zabilježen je porast u odnosu na prethodne godine.

- a) Platforma *Facebook Live* omogućuje uživo prijenos i praćenje snimke praktički milijunima (potencijalnih) gledatelja, što je primjerice puno više od nekih TV emisija. Snimka se može konzumirati preko različitih uređaja: mobitela, osobnog računala, laptopa ili tableta, što se pokazalo kao dobro rješenje za zainteresirane korisnike. Uvjet je jedino da korisnik ima aktivan korisnički račun na društvenoj mreži *Facebook*. Narodna knjižnica *Petar Preradović* Bjelovar preko platforme *Facebook Live* prenosila je program uživo *Aleksandar Dragaš u gostima*. U goste je bjelovarskoj knjižnici došao novinar i glazbeni kritičar Aleksandar Dragaš, koji je predstavio monografiju pod naslovom *Goran Bare: budi ponosan* te gostovanje Antona Tamaruta, svećenika Krčke biskupije, teologa i pjesnika, profesora Katoličkog bogoslovnog fakulteta u Zagrebu, koji je predstavio svoju knjigu *Kako je lijepo moći vjerovati*.
- b) Aplikacija *Zoom* koristi se pak u svrhu audio- ili videopoziva, a može se isto tako koristiti preko različitih informatičkih uređaja. Komunikacija preko aplikacije *Zoom* može se ostvarivati s jednom ili više osoba, a neke su od mogućnosti koje aplikacija tijekom videopoziva pruža: dijeljenje dokumenata, fotografija i videa, dijeljenje ekrana sa sudionicima, korištenje *online* ploče za pisanje i prezentiranje; snimanje videozapisa i dr. Dakle, jednom poslan link sudionicima sastanka vrijedi za sve buduće sastanke. Knjižnica je svojim korisnicima učinila dostupan link nekoliko sati prije samog događaja koji su sudionici trebali otvoriti prilikom pridruživanja sastanku. Isto tako, korisnici mogu kopirati taj link i poslati ga ostalim ljudima putem raznih komunikacijskih aplikacija i kanala: e-pošte, *Vibera*, *WhatsApp* i sl., što povećava bazu potencijalnih korisnika. Preko te aplikacije održan je književni susret s Ivanom Šojat, istaknutom hrvatskom književnicom i prevoditeljicom, u organizaciji bjelovarske knjižnice te književni susret s Rosie Kugli, nagrađivanom zagrebačkom spisateljicom.
- c) *YouTube* je popularna mrežna usluga za razmjenu videozapisa na kojoj korisnici mogu postavljati, pregledavati i ocjenjivati videozapise. *YouTube* kanal Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar aktivan je od 2016. godine te do svibnja 2021. godine ima preko 9.000 pregleda. Knjižnica Bjelovar aktivna je na toj mreži te je do danas kreirala preko 80 edukativnih videozapisa. Nadalje, taj se kanal koristi za prikazivanje raznih edukacijskih i kulturnih

manifestacija, pa je tako preko njega uživo snimana *Radionica Anamarije Pr-gomet iz Zero waste Croatia*, gdje su korisnici naučili kako izraditi dezodora-nans, sapun i pastu za zube od prirodnih sastojaka i usput se dobro zabavili, te edukacijsko predavanje *Shiatsu – umijeće svjesnog dodira* našeg sugrađanina Dubravka Hlebca. Sudionici su naučili što je *shiatsu*, koji su osnovni princi-pi i alati koji se koriste u tretmanu te kako utječe na tijelo i duh.

- d) Na Dječjem odjelu knjižnice održava se program za djecu pod nazivom Čituljkova virtualna čitaonica, a u sklopu kojeg knjižničarke svaki tjedan priređuju jednu priču i pročitaju je uživo. *Čituljkove virtualne čitaonice* održavaju se jednom mjesečno, a može ih se pratiti na *YouTube* kanalu i *Face-book* stranici bjelovarske knjižnice. Valja istaknuti da su korisnici na vrijeme upoznati s načinom na koji mogu prisustvovati programima i kojih se mjera moraju pridržavati.

Kada govorimo o kulturnim događajima na otvorenom u organizaciji bjelovar-ske knjižnice, treba reći da su održani uživo pred gledateljima, uz pridržavanje svih epidemioloških mjera. Primjer kulturnog programa koji se održao na otvorenom prostoru, točnije u *Boho parku* grada Bjelovara, jest sedma *TEDx NKPPBjelovar konfe-rencija*. TEDx je niz lokalnih, samoorganiziranih događaja kojima je cilj zblížiti ljude da dijele svoja iskustva na javnoj pozornici.

Bjelovarčani su ovom prilikom saznali nešto više o zavičajnoj arheologiji, tra-dicionalnim glazbalima, ljubavi prema knjigama i poduzetništvu, nutricionizmu i tjelovježbi te glumi i mogućnostima koje nam pruža.

Uza sve navedeno, bjelovarska knjižnica često organizira posjete raznih skupina potencijalnih (i stvarnih) korisnika – posjete skupina učenika, raznih udruga, gosti-ju iz inozemstva i dr. Pri tom posjetu zaposlenici knjižnice upoznaju svoje goste s knjižnicom, njezinim prostorom i uslugama koje nudi. Budući da zbog epidemiološ-kih mjera to nije bilo moguće, zaposlenici bjelovarske knjižnice odlučili su napraviti kratak edukacijski film koji se nalazi na *YouTube* kanalu knjižnice pod nazivom *Prvi u knjižnici*.

## 5. Virtualne izložbe

Izložbe su važan dio kulturne i javne djelatnosti knjižnica i izražajan medij ko-munikacije te se smatraju oblikom suradnje sa širom zajednicom kroz afirmaciju pozitivnih vrijednosti i aktivnog uključivanja u kulturni život grada.

Osim izložbi postavljenih u prostoru knjižnice kod kojih gosti mogu fizički pri-stupiti umjetničkim djelima, izložbe se mogu održati i u digitalnom (virtualnom) obliku. Već neko vrijeme virtualne izložbe bilježe rast popularnosti, a do izražaja su

došle baš tijekom trajanja epidemioloških mjera, gdje je boravak u prostoru knjižnice bio ograničen.

Radna skupina za digitalne izložbe (*Digital Exhibiton Working Group*, 2021.) definirala je digitalnu izložbu kao skup međusobnih poveznica čiji je cilj širenje digitalnih multimedijских sadržaja kako bi se pružile inovativne prezentacije koncepta i u velikoj mjeri omogućile korisničku interakciju, što znači da se korisnicima omogući interakcija s aplikacijom koja prikazuje virtualnu izložbu, naprimjer povećanje slike ili odabir nečega kako bismo dobili detaljan opis i sl. Isto tako valja spomenuti i pristupačnost, što znači dosezanje publike kojoj fizička izložba do sada nije bila u fokusu interesa. Potencijal koji nude mobilne tehnologije i povećanje broja mobilnih uređaja koji mogu obrađivati multimedijске sadržaje, kako na mreži tako i izvan mreže, olakšava izvedivost provedbe virtualnih izložbi.

Od virtualnih izložbi koje su organizirane nakon uvođenja epidemioloških mjera u organizaciji bjelovarske knjižnice možemo istaknuti:

- *Od knjige do tanjura*, kojom je predstavljen knjižnični fond iz područja poljoprivrede, voćarstva, vrtlarstva i mljekarstva. Izložbom su predstavljeni i lokalni OPG-ovi i njihovi prirodni i zdravi prehrambeni proizvodi.
- *Zabranjeno čitanje: kulturom protiv cenzure* – cilj te izložbe bio je prisjetiti se knjiga koje su iz raznih razloga bile kontroverzne i nepoćudne, ali i onih koje su sadržavale ideje koje su se smatrale opasnim. Predstavljeni su i često propitkivani beletristički naslovi, za svaki naslov navedena je poveznica na mrežni katalog knjižnice, a za neke i poveznica na e-knjigu (*Project Gutenberg* i *e-Lektire*).
- *Knjižnice, ekologija i održivi razvoj* – riječ je o izložbi u povodu Mjeseca hrvatske knjige 2020. godine, koja prikazuje sve važnije ekološke projekte knjižnica na području Republike Hrvatske.

## 6. Aplikacija za mobilne telefone *mKnjižnica / Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar*

Narodna knjižnica *Petar Preradović* Bjelovar posljednjih godina sve više prilagođava svoje poslovanje novim tehnologijama i novim generacijama korisnika. *Online* uslugama i digitalizacijom fonda knjižnica se želi što više približiti korisnicima i građanima Grada Bjelovara kao ustanova koja uza svoje osnovno poslanje kao mjesto susreta, izvora znanja i sjedište pismenosti kontinuirano prati moderne trendove.

*Aplikacija za mobilne telefone (mKnjižnica, 2021.)* namijenjena je korisnicima bjelovarske narodne knjižnice i jednostavno se može preuzeti i instalirati s digitalnih platformi *Google Playa* i *Apple Storea* upisivanjem pojmova „*mKnjižnica*“ ili „*knjiž-*

nica Bjelovar“. Aplikacijom se može pretražiti e-katalog knjižnice, pregledati kalendar knjižničnih programa, generirati korisnički broj u barkod, produžiti rezervirati građu ili zatražiti literaturu za stručne radove i dr. Isto tako, primjerice na posudbenom odjelu za odrasle, korisnici pomoću aplikacije redovno šalju upite o posudbi, produživanju i rezervaciji knjižnične građe. Unutar aplikacije nalazi se informacije o radnom vremenu knjižnice, odgovori na česta pitanja, kontakt podaci svih odjela i službi knjižnice te poveznice na društvene mreže i službene mrežne kanale knjižnice. Ta aplikacija odmah je naišla na odobravanje korisnika te se prikazala korisnom za vrijeme trajanja epidemioloških mjera.

## 7. Zaključak

Izvanredne i neočekivane okolnosti uzrokovane pandemijom bolesti COVID-19 u kojima su se našle knjižnice u svijetu, pa tako i one u Bjelovarsko-bilogorskoj županiji, bile su povod promjenama u njihovu poslovanju i djelovanju uključujući i način pružanja kulturnih i obrazovnih usluga i programa. Do promjene kulturno-obrazovne paradigme knjižnica dolazi uslijed provođenja epidemioloških mjera i nemogućnosti fizičkog dolaska korisnika u knjižnice, odnosno prelaska na korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije u njihovu pružanju *online* (na daljinu).

Empirijsko istraživanje o utjecaju pandemije bolesti COVID-19 na poslovanje narodnih knjižnica Bjelovarsko-bilogorske županije potvrdilo je hipotezu da su se te knjižnice, s naglaskom na Narodnu knjižnicu *Petar Preradović* Bjelovar, uspjele prilagoditi kriznoj situaciji pandemije bolesti COVID-19 te nastaviti ispunjavati svoju svrhu kao lokalna kulturno-obrazovna središta svojih lokalnih zajednica.

Usprkos padu broja fizičkih posjeta i posudbe građe te broja kulturnih i obrazovnih programa, ali uz istovremeni porast virtualnih sadržaja i posjeta, knjižnice su se uspjele prilagoditi promjenama te zadržati ulogu društveno relevantnog (virtualnog) prostora za suradnju, komunikaciju, razonodu i cjeloživotno učenje čak i u vrijeme kriznih situacija.

Rezultati rada, koji su sinteza pregleda znanstvene literature i provedenog istraživanja poslovanja knjižnica Bjelovarsko-bilogorske županije s naglaskom na Narodnu knjižnicu *Petar Preradović* Bjelovar, mogu se praktično primijeniti na buduće krizne situacije koje umanjuju fizičku prisutnost korisnika u samom knjižničnom prostoru. Iz rada se može dobiti uvid na koji način krizna situacija utječe na knjižnično poslovanje te kako smanjiti negativan utjecaj kriznih situacija na rad knjižnica. Rad može poslužiti i ostalim knjižnicama kao primjer dobre prakse, a ponajviše unapređivanju rada knjižnica na području Bjelovarsko-bilogorske županije, odnosno ujednačavanju standarda pružanja usluga po uzoru na vodeću županijsku knjižnicu, Narodnu knjižnicu *Petar Preradović* Bjelovar.

## Literatura

1. Aplikacija mKnjižnica/Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar (2021). Dostupno na: <https://knjiznica-bjelovar.hr/obavijesti/jednostavnom-aplikacijom-za-mobilne-ure-daje-narodna-knjiznica-petar-preradovic-uvijek-uz-svoje-korisnike/> (pristupljeno 5. 5. 2021.).
2. Bišćan, Frida (2017), Suvremeni knjižnični prostori – od ideje do realizacije. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 60, 2-3, str. 177.
3. Cvek, Marija (2012), *Promocija narodnih knjižnica putem društvenih mreža*. Dostupno na: <https://repozitorij.ffos.hr/islandora/object/ffos:1808/preview> (pristupljeno 7. 5. 2021.).
4. Digital Exhibitions Working Group (2011), Dostupno na: <http://digitalexhibitions.org> (pristupljeno 6. 5. 2021.).
5. Holcer, Dunja (2015), *Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže*. Dostupno na: [http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5713/1/Dunja\\_Holcer\\_Doktorski\\_rad.pdf](http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5713/1/Dunja_Holcer_Doktorski_rad.pdf) (pristupljeno 5. 5. 2021.).
6. *Hrvatska enciklopedija* (1999.-2009). Zagreb: Leksikografski zavod „Miroslav Krleža“, sv. 9, str. 44.
7. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Dostupno na: [https://www.hkdruštvo.hr/datoteke/1386/vbh/God.55\(2012\),br.1](https://www.hkdruštvo.hr/datoteke/1386/vbh/God.55(2012),br.1) (pristup 7. 5. 2021.).
8. Ivanović, Vesna (2014), *Pojam krize: konceptualni i metodologijski aspekti*. Dostupno na: <https://tinyurl.com/3v8tcd5k> (pristup 20. 5. 2021.).
9. *Knjigom do zdravlja*. Dostupno na: <https://nkpp.wordpress.com/> (pristupljeno 4. 5. 2021.).
10. Kovačević, Jasna (2017), *Narodna knjižnica: središte kulturnog i društvenog života*. Zagreb: Ljevak, str. 8.
11. Pejić, Ilija (2010), Narodne knjižnice: potpora formalnom i neformalnom obrazovanju – visoko obrazovanje. *Radovi Zavoda za znanstvenoistraživački i umjetnički rad u Bjelovaru*, br. 3, str. 98.
12. Pejić, Slaven (2020), Narodne knjižnice u doba kriznih situacija: knjižnični programi i usluge na daljinu narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, br. 1/2, str. 511.
13. Pusić, E. (1981), *Komuna i općina*. Zagreb: Informator, str. 159.
14. Radits, B. Promidžba. Dostupno na: [http://www.zigh.at/fileadmin/user\\_upload/media/Platforma\\_za\\_mlade/Promidzba\\_-\\_WerbungNOVA.pdf](http://www.zigh.at/fileadmin/user_upload/media/Platforma_za_mlade/Promidzba_-_WerbungNOVA.pdf) (pristupljeno 19. 5. 2021.).
15. Renić, Zorka; Kreštan, Tatjana (2010), Izložbe – iskorak u zajednicu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, br. 3/4, str. 112.
16. Sabolović-Krajina, Dijana (2020), *Narodne knjižnice u tranziciji: Sociološki aspekti*. Koprivnica: Meridijani, str. 53-55.
17. Sabolović-Krajina, Dijana. *Narodna knjižnica kao središte lokalne zajednice u suvremenom društvu*. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/6373/1/doktorski%20rad%20dijana%20sabolovic%20krajina.pdf> (pristupljeno 28. 5. 2021.).
18. Salamon, Petra. Narodna knjižnica kao kulturni centar zajednice s osvrtnom na Gradsku knjižnicu Pregrada. Dostupno na: [http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5781/1/petra%20salamon\\_diplomski%20rad.pdf](http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5781/1/petra%20salamon_diplomski%20rad.pdf) (pristup 3. 5. 2021.).

19. Špiranec, Sonja; Banek Zorica, Mihaela (2008), *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2008.
20. Tadić Katica. Službe i usluge za korisnike. Rad u knjižnici. Dostupno na: <http://www.ffzg.unizg.hr/infocz/biblio/nastava/dz/text/pog7.htm#17> (pristupljeno 5. 5. 2021.).
21. *The Oxford English Dictionary*, 1983., str. 1178.
22. Tica, Milka (2017), *Izložba u knjižnici*. Zagreb: Naklada Jurčić, str. 27-28.
23. Tošić Grlač, Sonja; Hebrang Grgić, Ivana (2011), *Zavičajne zbirke u hrvatskim narodnim knjižnicama. Zavičajne zbirke u narodnim knjižnicama: zbornik radova*. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, str. 52.
24. *UNESCO-ov manifest za narodne knjižnice*. Dostupno na: [http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv\\_manifest\\_za\\_narodne\\_knjiznice.htm](http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm) (pristup 28. 5. 2021.).
25. Vrana, Radovan; Kovačević, Jasna (2013), Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim programima i uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56, br. 3, str.25.
26. *Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima*. Narodne novine 167, 2399(2003). Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003\\_10\\_167\\_2399.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2003_10_167_2399.html). (pristupljeno 2. 6. 2021.).

## Changes in the Cultural-Educational Paradigm of National Libraries in the Bjelovar-Bilogora County during the COVID-19 Pandemic

### Summary

The paper tackles the cultural-educational role of libraries as local, information, educational and cultural centres of local communities in the contemporary information society; it further presents changes in their cultural-educational paradigm caused by the COVID-19 pandemic, and the global health-related and social crisis triggered by the spreading of the coronavirus. The paper furthermore points to the role of information-communication technology in bridging the communication gap with library users, caused by the introduction of epidemiological measures or rather the closing of library premises. The methodological approach is based on the available relevant literature, primarily covering the areas of librarianship and information sciences, but other scientific areas as well. The research has been conducted by the means of carrying out a questionnaire and gaining an insight into the official statistical data regarding the libraries of the Bjelovar-Bilogora County, with the aim of collecting information on the impact of epidemiological measures on their operation (changed opening hours, prohibited/limited stay of users at library premises), as well as the quantitative and qualitative levels of cultural-educational services the libraries provide to the community.

The results of empirical research have shown that national libraries are capable of conducting diverse cultural-educational services adjusted to functioning in crisis situations (such as during the COVID-19 pandemic), and thus – using information-communication technology – retaining their major cultural-educational role in local communities and the society.

**Keywords:** Bjelovar-Bilogora County; Petar Preradović National Library, Bjelovar; information and communication technology (ICT); culture, education; COVID-19 pandemic.

Slaven Pejić, mag. inf. znanosti  
Narodna knjižnica *Petar Preradović* Bjelovar  
Trg Eugena Kvaternika 11, HR-43000 Bjelovar  
slaven.pejic@knjiznica-bjelovar.hr