

UPRAVLJANJE PROMJENAMA –
VIZIJE, IZAZOVI I KONCEPT
RAZVOJA KNJIŽNICE ZA NOVE GENERACIJE
(NA PRIMJERU GRADSKE KNJIŽNICE POŽEGA)

ALEKSANDRA ŠUTALO
gkpz@gkpz.hr

GRADSKA KNJIŽNICA POŽEGA

Sažetak

Promjene u potrebama i očekivanjima korisnika prema knjižničnim uslugama, prostorima i stručnjacima unazad dvadesetak godina mijenjaju knjižnice iz posudionica knjiga u kulturna i informacijska središta zajednice u kojima korisnik želi boraviti, učiti, družiti se, zabaviti se i čitati. Ako knjižnice žele ostati i/ili postati važne u svojoj zajednici, nužno je osmisliti i provesti transformaciju prostora, radnog procesa, ali i djelatnika. Nužno je, doista, uskladiti kvalitetu knjižnične usluge, udobnost prostora, ponudu programa s očekivanjima i potrebama korisnika 21. stoljeća.

Gradska knjižnica Požega obnovljena je i dograđena te otvorena za korisnike u ožujku 2021. godine. Stručni su knjižnični djelatnici tijekom pandemijske 2020. godine radili na razvoju koncepta nove knjižnice jer su bili svjesni da nova zgrada neće sama po sebi dovesti do željenog usklađivanja s očekivanjima korisnika te da su nužne promjene u kvaliteti usluge, unutarnjoj organizaciji ustanove, zaduženjima djelatnika, ulozi korisnika u samom sustavu i u ponudi programa. Bilo je potrebno raditi i na osnaživanju kolektiva, motivaciji djelatnika, uspostavi novih djelatnosti i na planu vidljivosti same ustanove, kako lokalno, tako i nacionalno, nakon što se nova knjižnica otvori.

U ovom će se radu predstaviti vizija nove knjižnice i što je sve bilo potrebno pripremiti, promijeniti, ponovno ustanoviti i organizirati da bi se otvorenjem nove zgrade knjižnice u Požegi njezinim korisnicima i posjetiteljima mogla ponuditi i potpuno nova, kvalitetnija, snažnija knjižnica obogaćena novim programima i povećanom kvalitetom usluge. Bit će riječi i o izazovima s kojima se potrebno nositi kad se rukovodi velikim promjenama, o modelima zagovaranja, metodama motivacije djelatnika, uspjesima i neuspjesima u dugačkom putu transformacije jedne knjižnice. Budući da je na početku tog puta stajala vizija: povećati kvalitetu usluge, povećati otvorenost na svim razinama u konceptu rada, idejama i programu, povećati učinkovitost u organizaciji rada i kod djelatnika osobno, povećati broj aktivnosti i programa, povećati suradnje s pojedincima, udrugama i ustanovama, oformiti i organizirati modele unutarnje organizacije komunikacije, timskog rada i praćenja rada djelatnika u kojima svi jednako sudjeluju, jasno je o koliko se dugačkom i izazovnom putu radilo.

Zaključno, izložit će se i rezultati rada na promjenama koji su dobiveni nakon iskustva rada u novoj zgradi i novoj knjižnici s novim konceptom.

1. Upravljanje promjenama - vizije, izazovi i koncept razvoja knjižnice za nove generacije

Ubrzane društvene i tehnološke promjene stavljaju pred knjižnice i knjižnične djelatnike brojne izazove pri čemu je nužno prije svega pratiti potrebe korisnika. Posljednjih dvadesetak godina promjene korisničkih potreba u vezi s knjižničnim uslugama i knjižničnim prostorima rezultiraju knjižnicama koje više nisu samo posudionice knjiga, nego i moderno i bogato opremljeni prostori koji nude informacije iz više različitih izvora te brojne mogućnosti vezane uz zabavu, druženje, provođenje slobodnog vremena, učenje i čitanje. Upravo je to polazište iz kojeg je proizašao zahtjev stručnog knjižničnog osoblja prema projektantu opremanja požeške Knjižnice Borisu Vučiću-Šnepergeru, ali isto je tako bio i polazište u izradi koncepta nove Knjižnice u programskom i ustrojbenom smislu na kojem je stručno knjižnično osoblje radilo od sredine 2019. godine do otvorenja nove Knjižnice. Nova zgrada samo je okvir za novu Knjižnicu – to je bila misao vodilja tijekom promišljanja, planiranja i pripremanja koncepta nove Knjižnice.

Zahvaljujući metodama istraživanja stručne literature, ispitivanja očekivanja korisnika, metodi analize poslovanja Knjižnice unazad desetak godina, usporedbama s drugim sličnim knjižnicama u Hrvatskoj i u svijetu, timskom radu, planiranju te izradi nacrti i planova, nastali su elementi koncepta nove Knjižnice. Cilj je ovog rada ukazati na prepoznate slabosti i mogućnost njihova uklanjanja te uvođenja promjena koje će dovesti do povećanja kvalitete knjižnične usluge i međuljudskih odnosa, povećanja kvalitete i broja programa za korisnike te osnaživanja identiteta ustanove na lokalnoj i nacionalnoj razini.

2. Koncept dogradnje i adaptacije zgrade Prve požeške štedionice za potrebe Gradske knjižnice Požega

Zgrada Gradske knjižnice Požega bila je u prostoru koji je izgrađen 1907. godine za namjenu Prve požeške štedionice. Povijesno se Knjižnica useljavala u prostor po etapama te je s vremenom prepoznata potreba za proširenjem i reorganizacijom postojećih uvjeta. Projekt dogradnje i adaptacije zgrade Prve požeške štedionice za potrebe Gradske knjižnice Požega trajao je 14 godina, od 2007. do 2020. godine, a izradio ga je arhitekt Boris Vučić-Šneperger iz tvrtke *Tablinum* iz Zagreba.

Projektanti su, slijedeći zahtjev Gradske knjižnice Požega, za polazište kod preuređenja zgrade uzeli očuvanje povijesnog sloja nekadašnje štedionice uz nadogradnju novog dijela koji se naslanja na postojeću zgradu i smješta podno brda Stari grad, nadsvođen staklenim krovom koji bi u novom konceptu postao

glavni komunikacijski i servisni prostor. Rezultiralo je to zgradom u kojoj su se susreli stari, povijesni sloj te novi dio prilagođen budućim potrebama.

U novodograđenom su prostoru, po dovršetku građevinskih radova, smještene Galerija svjetlosti i Galerija *Tunel*, kafić s čitaonicom dnevnog tiska, Dvorana mudrosti, spremište knjiga i Trg spoznaje na kojemu se nalazi Centralni posudbeni i Info pult.

Projektom rekonstrukcije i adaptacije Knjižnica je dobila proširenje postojećih odjela (Odjel za odrasle – Odjel književnosti, Dječji odjel – Dječji odjel s Igraonicom, Studijski odjel i Čitaonica – Znanstveni i studijski odjel, Glazbeni odjel – Odjel za mlade i multimediju), dvije dvorane za održavanje javnih događaja (Dvorana mudrosti i Dvorana znanja), dvije galerije za pokretanje galerijske djelatnosti (Galerija svjetlosti i Galerija *Tunel*), mogućnost centralizacije posudbe (Centralni posudbeni i Info pult), mogućnost potpuno slobodnog pristupa građi (planska nabava knjižnih regala i spremište za knjige opremljeno arhivskim ormarima), mogućnost pokretanja ugostiteljske usluge s dnevnim boravkom za korisnike i građane te dizalo za usluge dostupne svima.

Uz plansko opremanje koje se nastavlja na projekt rekonstrukcije, organizacija poslovanja koja uključuje i programe i usluge za korisnike nakon više od 170 godina tradicije u neadekvatnim uvjetima dolazi do konačnog ostvarenja sna o novoj knjižnici u novoj zgradi usklađenoj sa stvarnim potrebama korisnika 21. stoljeća.

3. Elementi koncepta nove Knjižnice

Transformacija u Knjižnicu 21. stoljeća, koja je ostvarena otvorenjem nove Knjižnice, očituje se u pojedinim elementima koncepta nove Knjižnice kao što su reorganizacija odjela i zaduženja djelatnika, revitalizacija fonda, modernizacija knjižnične usluge uvođenjem novih tehnologija poput RFID sustava, samoposlužnih uređaja i online usluga, osnaživanje kolektiva i povećana učinkovitost, rad na informacijskoj pismenosti koji formira educirane korisnike, knjižnica kao treći životni prostor – mjesto boravka, susreta, učenja i čitanja, dizalo za usluge dostupne svima, korisnik kao sustanar, suradnik i partner, povećanje kvalitete i broja knjižničnih programa, dva nova galerijska prostora koja otvaraju mogućnost novih oblika djelovanja te pridonose obogaćivanju kulturne ponude grada i okolice, proces brendiranja nove Knjižnice s novim identitetom koja nastoji biti prepoznatljiva u fizičkom i u mrežnom okruženju, nova *web*-stranica, projekti i vizualno-komunikacijske kampanje koje su važan dio identiteta Knjižnice poput mota Čitam., platforme Čitamo., projekta Knjiga svaki dan ili novog logotipa.

3.1. Reorganizacija odjela i službi te zaduženja djelatnika

Ustrojbene promjene realizirane su tijekom 2020. godine, a vođene su željom za postizanjem kvalitetnije usluge prema korisnicima i boljim povezivanjem i osnaživanjem unutarnjih snaga. Odjel za odrasle podijelio se tako na Odjel književnosti i Znanstveni i studijski odjel, posudba je centralizirana i osnovana je Informativno-posudbena služba za korisnike i distribuciju fonda. Zaduženja su djelatnika racionalizirana, a poslovi podijeljeni tako da se postiže veća učinkovitost i oslobađa više snaga za planiranje i vođenje knjižničnih programa.

3.1.1. Informativno-posudbena služba za korisnike i distribuciju fonda

U „staroj“ zgradi i u skladu sa starim ustrojem svaki je odjel imao zasebno organiziran posudbeni pult na kojemu su na rad s korisnicima bili raspoređeni pomoćni knjižničari, knjižničari, a u nekim slučajevima i diplomirani knjižničari, budući da je na četiri odjela u dvije smjene trebalo pružati konstantnu uslugu korisnicima u smislu kolanja građe. Ovakva organizacija maksimalno crpi ljudske resurse samo za jednu uslugu (posudba i vraćanje knjiga), što ne ostavlja dovoljno mogućnosti za razvoj novih usluga za korisnike. Općom transformacijom knjižnica u svijetu iz posudionice knjiga u središnje kulturne centre zajednice, pokazalo se nužnim promijeniti ovakav raspored i zaduženja djelatnika odnosno organizaciju sustava kolanja građe u Knjižnici.

Zbog toga se u 2020. godini ustrojava nova služba, Informativno-posudbena služba za korisnike i distribuciju fonda, koja će u novoj Knjižnici biti zadužena za rad za centralnim pultom te će za korisnike svih odjela vršiti usluge posudbe, vraćanja, produženja građe, upisa korisnika i slično. Na odjelima su raspoređeni knjižničari informatori koji imaju zaduženje upoznati korisnike s mogućnostima samostalnog korištenja fondom i po potrebi ih uputiti i odgovoriti na složenije informacijske zahtjeve. Ovakvom reorganizacijom oslobađa se dodatno vrijeme knjižničarima informatorima za rad na programima za korisnike i razvojnim programima, a korisnici uživaju uslugu jedinstvenog fonda jedinstvene knjižnice, što ranije nije bilo slučaj. Ovime se, naime, ukida poseban upis na Dječji odjel, odnosno Odjel za odrasle i uvodi se jedinstvena iskaznica za cijelu Knjižnicu.

Djelatnice Informativno-posudbene službe za korisnike i distribuciju fonda, uz rad za pultom brinu i o distribuciji građe u Knjižnici na dnevnoj razini.

Osim centralizirane posudbe, u nabavi opreme brinulo se i o automatizaciji poslovanja te je Knjižnica opremljena s dva uređaja za samozaduživanje koji funkcioniraju u RFID sustavu. Budući da je kompletan fond prilikom poslova revizije i RFID označen, ispunjene su sve pretpostavke za ovu uslugu. Jedan

uređaj za samozaduživanje nalazi se na Trgu spoznaje uz Centralni pult, a drugi je na Znanstvenom i studijskom odjelu.

Centralizacija posudbe pozitivna je i za Knjižnicu kao ustanovu i za korisnike knjižnice. Ovakvom se organizacijom knjižničari mogu kvalitetnije posvetiti programima, a korisnici uživaju osjećaj jedinstvenog prostora s jedinstvenim fondom uz naglasak na razvoju samostalnog snalaženja za što su napokon ostvareni prostorni i organizacijski uvjeti.

3.1.2. Odjel za odrasle postaje Odjel književnosti

Odjel za odrasle u „staroj“ je Knjižnici bio najfrekventniji odjel s najvećim brojem jedinica građe u odnosu na druge odjele. Prije revizije i otpisa, na tom je odjelu bilo smješteno nešto više od 57.000 jedinica građe s područja književnosti i stručne literature. Nedostatan broj polica obzirom na broj građe rezultirao je činjenicom da je u jednom periodu Odjel za odrasle imao dva aktivna dislocirana spremišta (Spremište struke u Zrinskoj ulici i Spremište beletristike u Ulici Antuna Kanižlića) te knjige poslagane u dva reda na postojećim policama. S obzirom na to da nije bilo mjesta za nadogradnju polica, a ideja o slobodnom pristupu građi za korisnike u najvećem broju slučajeva nije bila ostvariva, poslovanje Odjela za odrasle bilo je otežano, a korisnička usluga nekvalitetna.

Dok su trajali građevinski radovi na adaptaciji „stare“ zgrade, stručni djelatnici Knjižnice radili su na reviziji i otpisu te pripremi građe za novu Knjižnicu. Uz to, ravnateljica je donijela odluku o reorganizaciji smještaja fonda u novoj Knjižnici, prihvaćenu na Stručnom vijeću. Odjel za odrasle mijenja i naziv u Odjel književnosti iz čega je jasna i ideja reorganizacije: sva građa s područja književnosti (UDK područje broj 8) smješta se na Odjel književnosti u slobodan pristup, što znači da je sve u slobodnom pristupu, a građa s ostalih područja znanja ide na Znanstveni i studijski odjel.

Slijedeći ovaj kriterij, stručni su djelatnici u poslu revizije i otpisa dodjeljivali i nove lokacije za građu. Dovršetkom tog posla, građa je bila spremna za useljavanje na Odjel književnosti što se odradilo od 15. do 17. rujna 2020. godine. U poslu je sudjelovalo 20 djelatnika podijeljenih u 8 timova, a smjestili su 25.000 primjeraka građe na Odjel književnosti. Knjižni regali prethodno su označeni po područjima odnosno UDK strukturi, a sva je građa opremljena novim stručnim oznakama i RFID naljepnicama.

Rezultat planskog opremanja i planske revizije i otpisa građe je dobro i stručno organizirana građa na Odjelu književnosti pripremljena za buduće samostalno snalaženje korisnika u novoj Knjižnici.

3.1.3. Dječji odjel dobiva Igraonicu

Dječji odjel tradicionalno je bio odjel s najvećim brojem aktivnosti za korisnike u jednoj godini. Aktivnosti i programi za bebe, predškolsku i školsku djecu, održavale su se u skučenom prostoru Dječjeg odjela na kojemu je paralelno bila smještena i građa Dječjeg odjela te računalna igraonica. Nerijetko se događalo da djelatnice Dječjeg odjela održavaju aktivnost na nekom drugom odjelu zbog nedostatka prostora s obzirom na interes korisnika ili koncept aktivnosti. Građa Dječjeg odjela u „staroj“ je Knjižnici bila ispresijecana budući da se aktivno spremište nalazilo na samom odjelu. Prije početka revizije i otpisa, fond Dječjeg odjela bilježio je oko 19.000 jedinica građe. Kao i na Odjelu za odrasle, nedostatan smještajni prostor doveo je do slaganja knjiga u dva reda na polici. Prema tome, stari uvjeti na Dječjem odjelu doveli su do otežanog rada odjela i nekvalitetne usluge za korisnike.

Po dovršetku adaptacije prostora, Dječji odjel dobiva proširenje u vidu Dječje igraonice koja se prostire na 34 m² i proširenje uporabive površine za korisnike na samom odjelu budući da su srušeni pregradni zidovi koji su bili dio neke prethodne funkcije tog istog prostora, još iz vremena štedionice.

Nakon odrađenog posla pripreme građe za novu Knjižnicu, dobio se revitalizirani fond, što je konkretno značilo da se u novi prošireni prostor treba smjestiti oko 10.000 primjeraka građe. Usljavanje na Dječji odjel odradilo se 3. srpnja 2020. godine. U poslu je sudjelovalo 10 djelatnika, a selidba je odrađena sistemom „iz ruke u ruku“ budući da je fond bio pripremljen u Dječjoj igraonici, a trebalo ga je premjestiti u knjižne regale na odjel. Selidbom fonda oslobođen je prostor Dječje igraonice koji je potom organiziran i uređen za svoju pravu svrhu, a to je održavanje aktivnosti za predškolsku djecu. U skladu s tim, u Igraonici je smješten i kompletan fond igračaka, slikovnice i ostala potrebna oprema.

Ovakvom reorganizacijom i uređenjem odjela, Knjižnica nakon otvorenja može ponuditi korisnicima redovan dnevni, tjedni i mjesečni program koji pripremaju i izvode djelatnice Dječjeg odjela.

3.1.4. Znanstveni i studijski odjel – novi koncept za kvalitetniju uslugu korisnicima

U prethodnom ustroju ovaj se odjel zvao Studijski odjel i čitaonica i u svom je prostoru imao samo građu u zatvorenom pristupu, odnosno građu koja se može koristiti samo u prostoru Knjižnice. Radi se o Referentnoj zbirci, Zavičajnoj zbirci Possegana, Zbirci Rara te posebnim zbirkama iz područja ostavština, a to su Knjižnica Julija Kempfa i Cirakijeva knjižnica. Uz to, ovdje su bile smješte-

ne i druge neobrađene ostavštine i kompletna periodika. Budući da je prostor „stare“ čitaonice bio jedini prostor u zgradi koji je omogućavao uvjete za javne događaje, čitaonica je služila i u tu svrhu uz maksimalan smještajni kapacitet od oko 50 sjedećih mjesta. Na ovom odjelu korisnicima je bio ponuđen i prostor za studijski rad, ali uz vrlo loše uvjete koji nisu mogli omogućiti mir i kontinuitet rada budući da se često događalo da se zbog najavljenog događaja u prostoru korisnici moraju zamoliti da prekinu svoj rad.

Reorganizacijom smještaja fonda, na novi Znanstveni i studijski odjel u novoj Knjižnici dolazi kompletna stručna građa izuzev književnosti koja je mjesto dobila na Odjelu književnosti. Budući da je prostor za javne događaje u novoj Knjižnici planiran u Dvoranama mudrosti i znanja te u Galeriji svjetlosti, na Znanstvenom i studijskom dijelu sada se otvorio prostor za opremu knjižnim regalima koji mogu smjestiti građu i ispuniti plan o reorganizaciji. Treba naglasiti i da se u prethodnim razdobljima tzv. stručna literatura držala u dislociranom spremištu u Zrinskoj ulici i na Odjelu na odrasle. Planskom pripremom, zatvaranjem spremišta, detaljnom revizijom i otpisom, došlo se do 20.000 primjeraka građe i revitalizacije fonda u skladu sa suvremenim potrebama i korisnika i djelatnika. Od 8. do 10. srpnja 2020. godine 10 djelatnika Knjižnice podijeljenih u četiri tima uselilo je građu na odjel prema sljedećem planu: kompletan fond ide u knjižne regale koji su prethodno stručno i logično označeni. U posebne vitrine zaštićene staklom smještene su Zavičajna zbirka Possegana, Referentna zbirka i Knjižnica Julija Kempfa. Manji dio građe koji ima lokaciju ZSO-spremište smješten je u spremište, kao i Cirakijeva knjižnica i Zbirka Rara. Zbirka stručnih časopisa ponuđena je na Odjelu, dok se njezina arhiva nalazi u spremištu. Dnevna periodika smješta se u Čitaonicu koja je planirana u prostoru Galerije svjetlosti.

Pored logično, točno i dostupno organiziranog fonda na odjelu, kroz projekt opremanja vodilo se računa i o usluzi studijskog rada tako da na Znanstvenom i studijskom odjelu u novoj Knjižnici raspolažemo sljedećom ponudom: 35 radnih mjesta za tihi rad korisnika, a od toga 5 radnih mjesta za rad opremljenih računalom s pristupom Internetu za korisnike.

S obzirom na već ranije evidentirane potrebe zajednice, a posebno potrebe studenata Veleučilišta u Požegi, jasno je da se kroz ovaj projekt dobila dodatna usluga koja može povećati kvalitetu života njezinih najvitalnijih dionika.

Osim toga, izrazito je važna i reorganizacija smještaja fonda, kojom se dobila ponuda stručne literature na jedinstvenom mjestu i konačna pretpostavka za samostalno snalaženje korisnika u fondu.

3.1.5. Stručna obrada u novoj Knjižnici

Poslovi stručne obrade u „staroj“ su se Knjižnici radili u malom prostoru u okviru Odjela za odrasle, koji su djelatnici zvali „sobica“. Od tehničke, preko sadržajne obrade do katalogizacije, na ovim je poslovima stalno ili povremeno radilo petoro djelatnika, a posao nabave građe radio se u prostoru bivšeg Glazbenog odjela gdje je bila smještena tadašnja voditeljica nabave. Nepraktični uvjeti dovodili su do rada sa smanjenom učinkovitošću u nerijetkim situacijama.

Planskim projektiranjem i opremanjem, stručna obrada seli se u namjenski organiziran prostor vezan uz Odjel uprave, a služba novim ustrojem dobiva ime Služba nabave, obrade i zaštite knjižnične građe. Kroz novu raspodjelu zaduženja, u novoj Knjižnici u toj Službi rade dvije djelatnice u punom radnom vremenu, a voditeljica Odjela književnosti zaduženje poslova nabave odrađuje povremeno u okviru rada Službe.

3.1.6. Organizacija uprave i pratećih službi

Pod pojmom prostorno-organizacijski podrazumijeva se Ured ravnatelja, Služba općih poslova odnosno Tajništvo i pravna služba sa Službom financijskog poslovanja, Županijska matična služba te Tehnička služba (domar) kao i Služba nabave, obrade i zaštite knjižnične građe. U novoj su Knjižnici sve ove službe uspostavljene u organizacijski povezanom prostoru što omogućuje kvalitetniji protok informacija, povećanu dnevnu suradnju i posljedično višu radnu učinkovitost.

3.1.7. Odjel za mlade i multimediju – novi odjel, nove mogućnosti

Glazbeni odjel u „staroj“ Knjižnici bio je smješten u zapadnom krilu prvog kata stare zgrade, a u njemu se čuvao fond od nešto više od 7.000 jedinica uglavnom AV građe. Odjel nije imao mogućnost održavanja programa zbog prostornog ograničenja, tako da su programi usmjereni ka popularizaciji AV građe ili programi za rad s mladima nerijetko bili zapostavljeni. Rezultati istraživanja potreba mladih koja su se provodila prilikom planiranja budućih usluga za mlade u novoj Knjižnici pokazala su da mladi žele ugodan, udoban i stilski neformalno namješten prostor za boravak te suvremenu informatičku opremu kako bi poželjeli boraviti i raditi u knjižnici. Uz opremanje Znanstvenog i studentskog odjela za tihi rad, trebalo je osmisliti i opremiti prostor koji je namijenjen mladima.

Novouređeno potkrovlje nad starom zgradom pokazalo se kao idealan novi odjel za mlade na kojemu se smjestila revidirana i RFID označena AV građa (glazba i filmovi), četiri *gaming* računala, dvije Play Station igraće jedinice, odvojen prostor za slobodan boravak opremljen stilski neformalnim namještajem i poseban dodatni zatvoreni prostor za sastanke, radionice ili tihi rad.

U potkrovlju zgrade nalazi se i Dvorana mudrosti s 50 sjedećih ili 25 radnih mjesta, što konačno Odjelu za mlade i multimediju daje mogućnosti za održavanje vođenih aktivnosti, predavanja, slobodnih aktivnosti, igranja, druženja, itd.

Odjel za mlade i multimediju ustrojbeno je novi odjel u novoj Knjižnici koji okuplja AV građu i knjižnu građu namijenjenu mladima, a s obzirom na novu opremu i prostorne mogućnosti, potiče novi programski zamah usmjeren na mlade.

3.2. Revitalizacija fonda

Tijekom 2019. i 2020. proveden je sveobuhvatan postupak revizije i pripreme fonda za novu Knjižnicu s novim odjelima i distribucijom fonda te uporabom RFID sustava. Nakon opsežnog procesa revizije i ponovne obrade građe te RFID označavanja fond je revitaliziran i smještajno reorganiziran s ciljem postizanja kvalitetnije knjižnične usluge za korisnike.

3.3. Modernizacija knjižnične usluge

Budući da je fond RFID označen, nova Knjižnica može ponuditi iskustvo služenja samoposlužnim uređajima, što uz *online* usluge koje proizlaze iz knjižničnog programa ZaKi dovodi do brže usluge koja se oslanja na digitalne tehnologije.

3.4. Osnaživanje kolektiva

Dodatno zapošljavanje djelatnika u kolovozu 2020. godine, dodatne edukacije i potpuna reorganizacija poslovanja vođena povećanjem učinkovitosti doveli su do osnaživanja kolektiva, što je bio nužan preduvjet za pripremu i održavanje koncepta nove Knjižnice.

3.5. Edukacija korisnika za samostalno služenje fondom

Vrlo je važan element koncepta nove Knjižnice edukacija korisnika za samostalno služenje fondom. Možda najizazovniji zahtjev u konceptu nove Knjižnice značio je pretvorbu korisnika iz osobe koja dolazi do pulta i „naručuje“ konkretne naslove od knjižničara u osobu koja pretražuje katalog, samostalno pretražuje

fond i pronalazi željeni naslov, a knjižničara treba samo kad se radi o složenom informacijskom upitu. Radi toga su informatori na odjelima od otvorenja nove Knjižnice provodili individualnu edukaciju korisnika pokazujući im *online* katalog i kako se pretražuje poučavajući ih što znači signatura i kako se čita te ih upoznawali sa rasporedom slaganja građe u Knjižnici, odnosno sa sustavom UDK oznaka.

Time se željelo postići što veću samostalnost korisnika i povećati njihovu informacijsku pismenost. Da je sustavna edukacija korisnika o snalaženju u fondu imala učinka, dokazano je provedbom uzorkovanja koje su osmislile djelatnice Odjela književnosti, a proveli su ga svi odjeli u razdoblju do 17. do 28. svibnja 2021. Analiza uzorkovanja pokazala je da je 43 % korisnika Knjižnice potpuno, a 21 % djelomično samostalno. Do sličnih rezultata došlo se i u ponovljenom uzorkovanju provedenom od 13. do 24. rujna 2021. kada se došlo do podatka da je 44 % korisnika potpuno, a 24 % djelomično samostalno.

3.6. Knjižnica kao treći životni prostor

Ideja knjižnice kao trećeg životnog prostora odavno je zaživjela u europskim gradovima. Mjesto gdje se druži i boravi, susreće, uči, zabavlja i okuplja je ideja nove knjižnice, knjižnice 21. stoljeća. Pored udobnog namještaja i bogatog kulturnog programa, da bi dovele i zadržale korisnike, knjižnice koje su građene u zadnjim desetljećima svakako u svom prostoru predviđaju i kafić koji nudi tople i hladne napitke te eventualno jednostavnije obroke. S obzirom na očekivanja korisnika Knjižnice te saznanja o suvremenim potrebama, od samog se početka u projektu planirao i prostor za kafić.

U okviru prostora Galerije svjetlosti zbog toga je kroz projekt opremanja predviđen kafić s 39 sjedećih mjesta u kojemu će u ponudi biti dnevni i drugi tisak. Prostor Galerije svjetlosti tako postaje multifunkcionalan, jer se u njemu postavljaju i otvaraju izložbe, dnevno se boravi uz čitanje novina i druženje te se po potrebi u njemu održavaju javni događaji (predstavljanja, koncerti, predavanja, tribine i razni drugi nastupi).

Osim toga, fenomen boravka u Knjižnici radi druženja, učenja i čitanja dio je koncepta nove Knjižnice i ostvaruje se svakodnevno na svim knjižničnim odjelima i u javnim prostorima.

3.7. Korisnik kao sustanar, suradnik i partner

Riječ je o novoj ulozi korisnika u novoj Knjižnici. Osim što boravi u prostorima Knjižnice, korisnika se potiče na aktivno sudjelovanje u kreiranju knjižničnih pro-

grama svojim prijedlozima. Isto tako, korisnika se potiče i da predlaže naslove za nabavu. Nova knjižnica dovela je i do povećanja broja programskih suradnika i volontera. U svakom slučaju, na korisnika se gleda kao na suradnika i partnera.

3.8. Povećanje kvalitete i broja knjižničnih programa

Knjižnični programi, događaji i aktivnosti vrlo su važan dio strategije nove Knjižnice, a cilj u novoj Knjižnici bio je povećati kvalitetu i broj programa. Povećanje kvalitete ostvaruje se povećanjem broja stručnih djelatnika Knjižnice koje je ostvareno zapošljavanjem u kolovozu 2020. godine, reorganizacijom zaduženja djelatnika prema kojoj su neki stručni djelatnici oslobođeni drugih poslova kako bi se kvalitetnije bavili programima (Dječji odjel) te povećanjem broja stručnih vanjskih suradnika i volontera (Tatjana Kostanjević, Andrea Šimić Klarić, Vera Čuže-Abramović, Hrvoje Humski, Mirjana Bajić i drugi).

Zahvaljujući bogatim programima, Knjižnica igra važnu ulogu u kulturnom životu grada i okolice provodeći programe iz različitih područja (programi poticanja čitanja, književni, filmski, glazbeni, izložbeni program, zabava, programi iz područja znanosti i umjetnosti i brojne edukacije) za korisnike svih uzrasta, od najranije do treće životne dobi. O povećanju broja programa govori usporedba 2018. i 2021. godine. Za usporedbu je odabrana 2018. godina jer je te godine Knjižnica održavala sve programe, za razliku od 2019. i 2020. godine kad se programi nisu održavali zbog građevinskih radova na zgradi. U 2021. godini u obzir je uzeto razdoblje od otvorenja Knjižnice, 15. ožujka, do kraja godine, odnosno do 31. prosinca. Podaci pokazuju sljedeće:

	1. 1. – 31. 12. 2018.	15. 3. – 31. 12. 2021.
Ukupan broj događaja	155	521
Ukupan broj događaja za djecu i mlade	81	358
Ukupan broj događaja za odrasle	25	163
Broj edukacijskih radionica	7	253

U 2021. godini, nakon otvorenja nove Knjižnice s novim konceptom rada, a u odnosu na referentnu 2018. godinu, ukupan broj događaja povećao se za 236 %, ukupan broj događaja za djecu i mlade za 341 %, a ukupan broj edukacijskih radionica koje su provedene u Knjižnici za sve dobne skupine korisnika za 36 puta.

3.9. Nove djelatnosti u Knjižnici

Grad Požega pati od manjka galerijskih prostora za sve tipove izlaganja, što kulturnoj ponudi grada umanjuje kvalitetu. I ranije se u Knjižnici pokušalo udovoljiti potrebama zajednice za postavljanjem izložbi, što amaterskih, što profesionalnih, no adekvatnih uvjeta za to nije bilo. U prilog ovome nabolje svjedoči činjenica da se izložba Gradske knjižnice iz projekta Knjiga svaki dan nekoliko godina postavljala kao „živa izložba“, odnosno mladi volonteri su je nosili kroz prostor u okviru održavanja programa Noći knjige. Potreba za dodatnim galerijskim prostorima osjetila se i u Knjižnici i na razini cijele zajednice.

Planiranjem i opremanjem Galerije svjetlosti i Galerije *Tunel* Knjižnica je dobila mogućnost pokretanja galerijske djelatnosti sa svrhom povećanja kvalitete kulturne ponude čitave zajednice. Kroz planirane programe i uz ove prostorne pretpostavke, u Knjižnici se odvija bogata galerijska djelatnost koju provode djelatnici Knjižnice kroz svoje izložbe te suradnici i gosti. Uz to, prostor se planira ponuditi i gostujućim izložbama s ciljem povećanja kvalitete kulturne ponude grada. U razdoblju od otvorenja, 15. ožujka, do 31. prosinca 2021., u Knjižnici su postavljene i otvorene 23 izložbe.

U planu je i ostvarivanje ugostiteljske djelatnosti u knjižničnom *café*-baru čim to epidemiološka situacija bude dopustila.

3.10. Branding i nova web-stranica Knjižnice

Identitet Knjižnice čine njezini projekti, programi i vizualno-komunikacijske kampanje koje se plasiraju u javnost. Gradska knjižnica Požega već se prepoznaje na nacionalnoj razini po svojem motu „Čitam.“, projektu i vizualu projekta Knjiga svaki dan te novom logotipu.

Uz otvorenje nove Knjižnice, pripremljene su i korisnicima ponuđene razglednice koje je oslikala požeška slikarica Snježana Mekić Delić i koje imaju za cilj turističku promidžbu Knjižnice i grada Požege.

U osmišljavanju novog koncepta rada Knjižnice neizostavan dio novog identiteta bila je web-stranica Knjižnice kao polazišna točka svih informacija na internetu koje se odnose na rad Knjižnice.

Osmišljavanje koncepta nove web-stranice započelo je u rujnu 2020. godine i nastavilo se do otvorenja nove Knjižnice, što je uključivalo i samu izradu web-stranice. Izrada web-stranice obuhvaćala je osmišljavanje novog, jedinstvenog stila web-stranice koji će biti svojstven Knjižnici, pripremu svih novih sadržaja, obradu teksta i fotografija te tehničku izvedbu same stranice.

Naslovnica nove web-stranice obuhvaćala je najveći dio posla kad je riječ

o pripremi novog identiteta same stranice. Osmišljena je tako da se pomoću nekoliko sekcija može doći do onih najvažnijih i najpotrebnijih informacija za korisnike, odnosno posjetitelje. Osmišljen je također i novi izbornik koji predstavlja izravnu, neformalnu komunikaciju prema posjetitelju koja prožima sve sadržaje na *web*-stranici. Izbornik obuhvaća pet glavnih kategorija koje raščlanjuju pod-stranice na kojima se dolazi do točnih informacija.

Priprema svih sadržaja i izrada ukupno 30 stranica završila je 19. veljače, a u razdoblju od 22. veljače do 8. ožujka provodila su se testiranja svih obrazaca, detaljni pregledi svih sadržaja te izmjene i dopune pojedinih stranica u svrhu što bolje komunikacije i interakcije s posjetiteljima *web*-stranice. *Web*-stranica do otvorenja nove Knjižnice doživjela je više od 1 700 revizija, a samo je naslovnica imala više od 500 revizija. Službeno je *web*-stranica objavljena 8. ožujka te svi navedeni djelatnici rade na njezinu održavanju i svakodnevnom dodavanju novih sadržaja i izmjeni već postojećih sadržaja.

Osim *web*-stranice, Knjižnica je aktivna i na društvenim mrežama, Facebooku, Instagramu i TikToku na kojima redovito obavještava sve zainteresirane o svojim aktivnostima i novostima.

Zaključak

Godina 2021. za Gradsku je knjižnicu Požega povijesna. Uz otvorenje obnovljene i dograđene zgrade 15. ožujka 2021. i otvorenje Mjeseca hrvatske knjige 15. listopada 2021. u Požegi te primanje nagrade Hrvatskog knjižničarskog društva za „Knjižnicu godine“ 11. studenog 2021., djelatnici Gradske knjižnice Požega godinu će pamtiti i po izvanrednim rezultatima poslovanja koji su ostvareni provedbom koncepta nove Knjižnice, na kojem se stručno radilo u prethodnom razdoblju.

Dan 15. ožujka 2021. najvažniji je datum u novijoj povijesti Gradske knjižnice u Požegi. Nakon punih 12 godina građevinskih radova tijekom projekta dogradnje i adaptacije zgrade, koji su financirali Ministarstvo kulture i medija Republike Hrvatske i Grad Požega, te nakon opsežnih priprema stručnog knjižničnog osoblja za koncept nove Knjižnice otvorena je nova zgrada i nova Knjižnica u Požegi.

Nažalost, uslijed epidemije, mjere zaštite od širenja koronavirusa spriječile su organizaciju čina svečanog otvorenja, no konceptualno Knjižnica se otvarala od 15. ožujka svaki dan prezentirajući se novim programima. Uz to, od početka rada nove Knjižnice djelatnici i volonteri ulažu puno snage u informi-

ranje posjetitelja i korisnika o građi, prostoru, programima i novim knjižničnim uslugama. Premda nije bilo čina otvorenja, nego se Knjižnica otvarala u prvim mjesecima svojeg poslovanja prema svakom korisniku individualno, vrlo je važno za istaknuti da je Knjižnicu od 15. ožujka do 31. prosinca u stručnim vođenim obilascima posjetilo 2.346 osoba, a metoda uzorkovanja pokazuje da je u cijelom izvještajnom razdoblju u Knjižnici bilo 60.099 fizičkih posjeta. Usporedbe radi, u cijeloj 2018. godini zabilježeno je 29.396 posjeta.

Epidemija ipak nije spriječila provedbu svih elemenata koncepta nove Knjižnice, uključujući i onaj koji se odnosi na programe.

Analizirajući elemente koncepta nove Knjižnice – reorganizaciju odjela i zaduženja djelatnika, revitalizaciju fonda, modernizaciju knjižnične usluge, osnaživanje kolektiva, edukaciju korisnika, Knjižnicu kao treći životni prostor, korisnika kao sustanara, suradnika i partnera, povećanje kvalitete i broja knjižničnih programa, nove djelatnosti te *branding* – dolazimo do zaključka da je temeljita priprema stručnih djelatnika Knjižnice dovela do transformacije Knjižnice u moderan kulturni i informacijski centar grada. Svjedoče o tome, između ostalog, podaci o broju posjetitelja, programa i korisnika u 2021. godini. Cilj je bio povećati kvalitetu i broj programa koje pripremamo i vodimo za naše korisnike. Na kvaliteti smo radili dodatno se educirajući prethodno osnaženi novim djelatnicima, utjecali smo na kvalitetu i novim planom programa, koji je usmjeren prema sveobuhvatnoj ponudi u sadržajnom smislu i prema kriteriju dobi korisnika, te angažirajući dodatne stručne suradnike koji su nam, dijelom i volonterski, vodili programe iz svojeg područja stručnosti. Kad govorimo o broju ostvarenih programa u 2021. godini, rezultat je impresivan. U odnosu na referentnu 2018. godinu, ukupan broj događaja povećao se za 236 %, ukupan broj događaja za djecu i mlade za 341 %, a ukupan broj edukacijskih radionica koje su provedene u Knjižnici za sve dobne skupine povećao se za 36 puta.

Nova knjižnica bilježi i povećanje broja korisnika. U 2021. godini ukupno je 3.606 aktivnih korisnika, odnosno osoba koje su se upisale u Knjižnicu i nešto posudile. Od toga se prvi put upisalo 1.656 osoba. Broj je korisnika kojima je vrijedilo članstvo u 2021. godini u Knjižnici 3.842. Za usporedbu, u 2019. godini u istom razdoblju Knjižnica je imala 2.538 aktivnih korisnika. Kad se aktivni korisnici uzmu u obzir, radi se o povećanju od 42 %.

Koncept rada nove Knjižnice s detaljno opisanim svim elementima predstavili smo i stručnoj knjižničarskoj zajednici na stručnom skupu koji smo organizirali 9. studenog 2021.

Moglo bi se reći da smo uspješnu godinu zaključili na Dan hrvatskih knjižnica, 11. studenog 2021. kad smo primili nagradu za „Knjižnicu godine“, koju dodjeljuje Hrvatsko knjižničarsko društvo za inovativnost, kreativnost i unapređenje kvalitete rada.

Nakon dvije godine intenzivnog stručnog pripremanja koncepta nove Knjižnice te analize njegove primjene od otvorenja Knjižnice, nagrada za „Knjižnicu godine“ došla nam je kao potvrda struke za dobro osmišljenu transformaciju Knjižnice te kao poticaj za daljnji rad i neprestani razvoj.

U povijesnoj godini otvorili smo, dakle, novu zgradu i novu Knjižnicu.