

**DVA VOLANA – MENTALNO ZDRAVLJE
DJELATNIKA I UPRAVLJANJE U KNJIŽNICAMA
POGOĐENIM PANDEMIJOM I POTRESOM: STUDIJA
SLUČAJA JEDNE VISOKOŠKOLSKE KNJIŽNICE**

**TWO STEERING WHEELS – THE MENTAL HEALTH
OF EMPLOYEES AND THE MANAGEMENT OF LIBRARIES
AFFECTED BY PANDEMICS AND EARTHQUAKES:
AN ACADEMIC LIBRARY CASE STUDY**

Dorja Mučnjak

Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu
dmucnjak@ffzg.hr

Višnja Novosel

Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu
vnovosel@ffzg.hr

UDK / UDC

[027.7: 159.913:331.45]:616.2-

044.372:550.34(497.5 Zagreb)

Prethodno priopćenje / Preliminary paper

Primljeno / Received: 15. 1. 2021.

Prihvaćeno / Accepted: 16. 3. 2021.

Sažetak

Cilj. Cilj ovog istraživanja bio je da se na uzorku knjižničara u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu istraži kakav su utjecaj imali potres i pandemija bolesti COVID-19 na povratak na posao u svibnju 2020. godine nakon *lockdowna*.

Metodologija. U ovome istraživanju korištena je kvalitativna metodologija polustrukturiranih dubinskih intervjua provedenih sa 6 zaposlenika Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

Rezultati. Rezultati ovog istraživanja pokazali su da je osjećaj sigurnosti na radnom mjestu jako važan za svakog zaposlenika. Nije jasno definirano osjećaju li se zaposlenici više ili manje sigurno na radnom mjestu zbog potresa ili pandemije. No odgovornost za osjećaj sigurnosti podijeljen je na osobnu odgovornost zaposlenika i na odgovornost ustanove. Zaključuje se da je zaposlenicima vrlo važan odnos ustanove prema njima u kojem bi ustanova trebala pokazati brigu za njih kroz jasnu komunikaciju i jače mjere sigurnosti.

Ograničenja. Zbog tematike istraživanja koju su neki zaposlenici smatrali preosobnom, izabrane su ispitanice koje su bile spremne razgovarati o emocionalnom vidu. Zbog toga se preporučuje provjera mogućnosti generalizacije istraživanja kvantitativnim tehnikama.

Praktična primjena. Ovi rezultati mogu služiti kao uputa i smjerokaz upravi ustanove kako se odnositi prema zaposlenicima u budućim vrlo stresnim situacijama, što će pridonijeti boljoj produktivnosti zaposlenika.

Originalnost. Ovo je istraživanje prvo istraživanje u Hrvatskoj koje na ovaj način istražuje utjecaj potresa i pandemije na osjećaj sigurnosti na radnom mjestu u hrvatskim knjižnicama.

Ključne riječi: COVID-19, knjižnice, knjižnične zgrade, potres, sigurnost na radnom mjestu

Abstract

Goal. The aim of this research was to investigate the impact of the earthquake in Zagreb and the COVID-19 pandemic on the employees' returning to the workplace in May 2020 after the lockdown on a sample of six librarians in the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb.

Methodology. In this research, a qualitative methodology of semi-structured in-depth interviews conducted with a sample of six employees of the Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb was used.

Results. The results of the research have shown that a sense of security in the workplace is very important for every employee. It has not been clearly determined whether the employees' feeling of safety in the workplace was influenced more by the earthquake or by the pandemic. However, the interviewees' responses show that the responsibility for a sense of security is divided into the personal responsibility of each employee and the responsibility of the institution. In conclusion, the results have shown that the employees consider the attitude of the institution towards them extremely important, and that the institution should show care for them through clear communication and stronger security measures.

Limitations. Because of the nature of the research topic that some employees might have considered too personal, the authors selected the respondents who were more will-

ing to discuss the emotional aspects. Therefore, it is recommended to investigate the possibility of generalizing the research with quantitative techniques.

Practical use. These findings can serve as a guideline and provide instructions for the management of the institution on how to manage employees in the possible future highly stressful situations, which would contribute to better employee productivity.

Originality. This research is the first of this kind in Croatia, and investigates the impact of earthquakes and pandemics on the sense of security in the workplace in Croatian libraries.

Keywords: COVID-19, earthquake, libraries, library buildings, workplace safety

1. Uvod

1.1. *Općenito o istraživačkom problemu*

U prirodi je čovjeka stremljenje k osjećaju sigurnosti i posjedovanje određene kontrole nad vlastitim životom. Strah, uz tjeskobu i osjećaj nesigurnosti, kao posljedica stresnih situacija nije nepoznat, dapače, to je česta emocija nakon potresnih događaja koje individua iskusi.¹ Prema procjenama sigurnosti na radu, knjižnice općenito ne ulaze u neku posebno visokorizičnu skupinu radnih mjesta, no 2020. godina donijela je mnoge nove izazove (pandemija bolesti COVID-19 i potresi u Zagrebu). Ipak, može se očekivati da će ta godina značajnije pridonijeti razvoju ideje „zdravog radnog mjesta” u čijem fokusu nije samo fizičko zdravlje zaposlenika i njihova fizička sigurnost nego i zdravlje osoba u cijelosti.²

Mentalno zdravlje zaposlenih nije često u fokusu istraživačkih i stručnih radova u području knjižničarstva, stoga je važno naznačiti da je ono podložno utjecajima različitih čimbenika kao što su društvene promjene i okolnosti. Prema istraživanju koje je provodio tim s Odsjeka za psihologiju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu „potres i promjena načina života u izolaciji [zbog *lockdowna*, op. a.] dva su izvora stresa koji su najviše uznemirili [...] sudionike“.³ Obje su te pojave znatno utjecale i na radno okruženje u (visokoškolskim) knjižnicama, gdje se nastojalo

¹ Usp. Usher, K.; J. Durkin; N. Bhullar. The COVID-19 pandemic and mental health impacts. // *International Journal of Mental Health Nursing* 29(2020), 315-318. DOI:doi.org/10.1111/inm.12726.

² Usp. Mustajbegović, J. Promjena paradigme očuvanja zdravlja na radu u 21. stoljeću. // *Zbornik sveučilišta Libertas* 4, 4(2016), str. 175. [citirano: 2021-14-01] Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/226940>.

³ Jokić-Begić, N.; I. Hromatko; T. Jurin; Ž. Kamenov; G. Keresteš; G. Kuterovac-Jagodić; L. Korajlija i suradnici. Kako smo? Život u Hrvatskoj u doba korone: preliminarni rezultati istraživačkog projekta. Zagreb: Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet Sveučilišta, 2020. Str. 5. [citirano: 2021-01-13] Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:460432>.

zadržati koliko toliko „normalne“ okolnosti za korisnike te u kratkom roku pronaći rješenja i osmisliti hodograme za navedene situacije. U osmišljavanju načina rada trebalo je pomiriti želje korisnika te ovladati osobnim strahovima, kao i biti međusobna podrška kolegama u njihovim psihofizičkim stanjima.

Visokoškolske knjižnice, čini se, pod posebnim su pritiskom jer se nalaze na prekretnici između svoje tradicionalne uloge (nabava građe te njezino davanje na korištenje) i uhodanih poslovnih procesa te suvremenih zahtjeva koje akademske zajednice postavljaju pred njih – od knjižničara se traži veća odgovornost, veća samoinicijativnost i uključenost u sve procese (nastavne, istraživačke)⁴. Isto tako, mora se uzeti u obzir da kao knjižnice u sastavu ne mogu samostalno donositi odluke, nego one ovise o načinu nošenja s krizom uprave matične ustanove. No i u tom slučaju važno je da uprava organizacije razumije koliko njezin način upravljanja pridonosi boljitku zaposlenika.⁵

1.2. Slučaj Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

U ožujku 2020. knjižnice na području Grada Zagreba započele su prilagodbu svoje djelatnosti sukladno uputama Stožera civilne zaštite u cilju zaštite zaposlenika i korisnika knjižnica od bolesti COVID-19 koja je u Hrvatskoj, a i u svijetu,⁶ počela uzimati maha. Knjižnice su zatvarale svoja vrata korisnicima i prebacivale usluge isključivo u *online* okruženje, a djelatnici su krenuli s „radom od kuće“. Osim prilagodbe na smanjivanje opsega rada knjižnica te usklađivanje dežurstava i timova, Zagreb je pogodio razoran potres⁷ (22. ožujka 2020.) koji je naštetio mnogim knjižnicama, među ostalim i Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (dalje: Knjižnica). Nakon prvog pregleda statičara, Knjižnica je dobila „zelenu naljepnicu“, no ipak je pretrpjela znatnu štetu.

Manja oštećenja uključivala su rasipanu piljevinu, razbijene žarulje te stakla s razbijenih svjetiljki. Veća su oštećenja uključivala popucale zidove (koji nisu utjecali na statiku i sigurnost zgrade) i ploče na spušenom stropu koje su popadale

⁴ Usp. Goldsmith, M. U. D.; A. J. Fonesca. Proactive marketing for the new and experienced library director : going beyond the gate count. Amsterdam [...]: Chandos publishing, 2014. Str. 3.

⁵ Usp. Haque, A. The COVID-19 pandemic and the role of responsible leadership in health care: thinking beyond employee well-being and organisational sustainability. // Leadership in Health Services (2021) – u tisku. DOI:doi.org/10.1108/LHS-09-2020-0071.

⁶ Koscieljew, M. The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to COVID-19. // Global Knowledge, Memory and Communication (2020) – u tisku. DOI:doi.org/10.1108/GKMC-04-2020-0041.

⁷ Opis oštećenja i potresa dostupan je u: Šavor Novak, M.; M. Uroš; J. Atalić; M. Herak; M. Demšić; M. Baniček; D. Lazarević i suradnici. Potres u Zagrebu 22. ožujka 2020. - preliminarni izvještaj o seizmološkim istraživanjima i oštećenjima zgrada. // Građevinar 72, 10(2020), 843-867. [citirano: 2021-03-11]. Dostupno na: <http://www.casopis-gradjevinar.hr/assets/Uploads/JCE-72-2020-10-1-2966.pdf>.

ili ostale visiti sa stropa (te su predstavljale opasnost za djelatnike i korisnike). No, najveći je problem bio taj što su se na višim katovima zgrade u potpunosti srušile police s knjigama te se 130.000 primjeraka knjižne građe našlo na podu i do velikog se broja knjiga uopće nije moglo doći.

S obzirom na organizaciju Knjižnice po zbirkama, nakon potresa gotovo sve filološke grupe ostale su bez građe koja se mogla davati na korištenje. Kako je Knjižnica referentno mjesto za brojne jezične grupe, nije bilo moguće uputiti studente na druge knjižnice, što je dodatno otežalo studentima ionako tešku promjenu na *online* nastavu.

Važno je napomenuti i da su u tom trenutku na snazi bile odluke Stožera civilne zaštite prema kojima nije smjelo biti više od pet osoba na istom mjestu, što je dodatno otežalo moguću organizaciju poslova i produljilo saniranje oštećenja.

Cijeli postupak sanacije Knjižnice odrađen je *in-house*, odnosno u koordinaciji Tehničke službe i djelatnika Knjižnice, kao što je Uprava ustanove odredila. Tehnička je služba bila zadužena za iznalaženje rješenja kako police vratiti na mjesto i dodatno osigurati, a djelatnici Knjižnice radili su na vraćanju knjiga. Kako je povratak djelatnika u Knjižnici u većem broju (više od pet) bio moguć tek početkom svibnja s popuštanjem protuepidemijskih mjera, tako je i glavnina sanacije odrađena od svibnja do srpnja, odnosno do kolektivnog godišnjeg odmora. U rujnu su za korištenje bili otvoreni podrum, prizemlje i prva četiri kata, a u studenome 2020. godine, nakon popravaka stropnih ploča, otvoren je za korištenje i 5. kat.

Sanacija štete krenula je od nižih katova, gdje je samo manji broj knjiga pao s polica, kako bi se što prije omogućila manipulacija građe nekih zbirki. Uz popravljivanje ploča koje su pale ili visile sa stropa, potrebno je bilo dodatno učvrstiti police koje su se uslijed trešnje odvojile jedna od druge. Stoga je i na nižim katovima bilo potrebno skinuti knjižnu građu s polica kako bi se one mogle dodatno učvrstiti.

Na 4. i 5. katu police su se uz „domino-efekt“ srušile te nije odmah bilo poznato koliko je polica uništeno te hoće li ih biti moguće ponovo koristiti. Srećom, metalne police nisu pretrpjele takvu štetu da bi bile potpuno neupotrebljive, što je omogućilo bržu sanaciju štete. One su se na nekim dijelovima oštetile, dio su zaposlenici Tehničke službe uspjeli popraviti, a manji se dio morao otpisati. Svi ormari na tim dvaju katovima morali su biti u potpunosti rastavljeni i ponovno sastavljeni, uključujući i ravnanje metalnih šina kojima su povezani (te se šine nalaze ispod ormara i većina ih se savila pod težinom od nagnuća/pada).

Ono što se postavljalo često kao pitanje jest kako to da su police bile tako postavljene da nisu pričvršćene za strop i pod – i tu je potrebno reći da su police osmišljene tako da drže jedna drugu te da je potrebna velika sila da ih prevali, no zbog daljnje sigurnosti, police su nakon vraćanja u prvobitno stanje dodatno povezane metalnim šipkama koje čine most iznad njih te ih povezuju u takvu cjelinu koju bi bilo vrlo teško poleći. Iako vanjski stručnjak nije atestirao tu metodu,

nakon potresa u prosincu 2020. ta se odluka pokazala ispravnom jer nije došlo do rušenja polica.

Što se tiče zaposlenika, tijekom sanacije za različite su poslove bili zaduženi različiti timovi. Iako je sigurnost zgrade bila procijenjena pozitivnom, za svaki se od navedenih timova zaposlenik odlučivao sam i to u skladu s razinom osjećaja osobne sigurnosti (netko se npr. ne boji ući među police ili se zavlačiti ispod njih, dok je nekome to posebno stresno, a što se osobito potenciralo nakon što su se tek složene police srušile na kolegicu koja je brzom reakcijom izbjegla puno teže posljedice).

Zaposlenici su Knjižnice uz iznimno stresne situacije kakve su potres i pandemija, morali pokazati i prilagodljivost na nove uvjete rada – rad u oštećenoj Knjižnici, rad od kuće, rad u *online* okruženju i sl. Takvo snalaženje na neki je način tipično za knjižničare koji često razmišljaju unaprijed i ispituju mogućnosti koje nam pruža tehnologija te kako se mogu unaprijediti usluge koje knjižnica nudi.⁸ U ožujku i travnju gotovo svi knjižničari radili su od kuće te je, osim poslova koje su trebali raditi od kuće, zahtjevno bilo organizirati i međusobnu komunikaciju koja je u takvim trenucima važna, i to ne samo kao potpora u izvođenju radnih zadataka, nego i u mogućnosti pružanja međusobne podrške.⁹ Ugrožena egzistencija (kao briga za preživljavanje) i osjetan porast nesigurnosti kako na radnom mjestu tako (vjerojatno u manjem intenzitetu) i kod kuće potaknuli su kod većine zaposlenika potrebu za pripadanjem zajednici, veće međusobno povezivanje i razvijanje sigurnosti u nesigurnom okruženju. Već početkom travnja osjetan je bio duh zajedništva, onaj kakav se obično pojavljuje u nedaćama koje su nam nametnute i van su naše kontrole. Takva pozitivna povezanost¹⁰ svakako je pomogla u osiguravanju uvjeta za što normalnije funkcioniranje Knjižnice.

Mentalno zdravlje zaposlenika pridonosi uspjehu organizacije. Na temelju pozitivnog dojma o povezanosti zaposlenika i njihova ponašanja nakon povratka na posao u zgradu Knjižnice, bilo je potrebno istražiti koji su elementi bili važni za osjećaj sigurnosti na radnom mjestu.

⁸ Usp. Garner, J. C.; N. K. Logue. Navigating the COVID-19 slipstream: a case study on living and managing access services during a global pandemic. // *Journal of Access Services* 17, 4(2020), 176–198. [citirano: 2021-01-13 Dostupno na: <https://doi.org/10.1080/15367967.2020.1818570>; usp. Parker, S. E. Innovation and change: influences of pre-disaster library leadership in a post-disaster environment. // *Advances in library administration and organization* / ed. by D. E. Williams and J. Golden. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 2012. Str. 121-204. DOI: [https://doi.org/10.1108/S0732-0671\(2012\)0000031006](https://doi.org/10.1108/S0732-0671(2012)0000031006).

⁹ Usp. Rysavy, M. D. T.; R. Michalak. Working from home: how we managed our team remotely with technology. // *Journal of Library Administration* 60, 5(2020), 532-542. DOI: 10.1080/01930826.2020.1760569; usp. Cowell, J. Managing a library service through a crisis. // *Library Management* (2020) – u tisku. DOI:doi.org/10.1108/LM-10-2020-0158; usp. Usher, K.; J. Durkin; N. Bhullar. Nav. dj.

¹⁰ Usp. Brown, R. Grupni procesi: dinamika unutar i između grupa. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2006. Str. 45.

2. Istraživanje

Cilj ovog istraživanja bio je da se na uzorku knjižničara u Knjižnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu istraži kakav su utjecaj imali potres i pandemija bolesti COVID-19 na povratak na posao u svibnju 2020. godine nakon *lockdowna*.

Svrha je ovog istraživanja utvrditi kako bi upravljačka tijela Fakulteta mogla pridonijeti osjećaju sigurnosti zaposlenika pri povratku na posao.

Istraživačka pitanja koja iz navedenog proizlaze jesu: (a) utječe li na stavove o povratku zaposlenika na posao više potres ili pandemija i (b) koga smatraju odgovornim za osjećaj sigurnosti.

2.1. Metodologija

2.1.1. Ispitanici

U istraživanju je sudjelovalo 6 knjižničarki Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (u analizi označeni slovom K i identifikacijskim brojem ispitanica).

Svih šest knjižničarki bile su žene, dvije pomoćne knjižničarke, tri diplomirane knjižničarke i jedna viša knjižničarka. Jedna ispitanica ima iznad 51 godinu, dvije su između 41 i 50 godina, a tri su mlađe od ili imaju 40 godina.

Na odabir ispitanika utjecala je tema razgovora koja je zadirala u emocionalne stavove i neki zaposlenici nisu željeli govoriti o tome. Muški zaposlenici koji su bili odabrani kao potencijalni ispitanici odbili su sudjelovati u istraživanju, kao i neke ženske zaposlenice. S obzirom na to da su ispitanice zaposlenice iste knjižnice, kao i autorice ovog teksta, posebno se obratilo pozornost na to da odnos ispitanica i ispitivačica ne bude narušen.¹¹

2.1.2. Postupak

U ovome istraživanju korištena je kvalitativna metodologija polustrukturiranih dubinskih intervjua. Pet je intervjua provedeno uživo, a jedan telefonski. Intervjui su trajali oko 15 minuta.

Intervju se sastojao od 5 otvorenih pitanja, odnosno grupa pitanja i potpitanja:

1. što su ispitanice osjećale općenito prema potresu i opasnosti od zaraznih bolesti prije navedenih događaja
2. kakve posljedice imaju od potresa i *lockdowna* te osjećaju li općenito strah od zaraze i/ili potresa nakon navedenih događaja
3. koje mjere zaštite koriste da bi smanjile osjećaj ugroženosti i straha

¹¹ Usp. Pickard, A. J. Research methods in information. 2nd ed. London: Facet Publishing, 2013. Str. 106.

4. osjećaju li se sigurno u prostoru Knjižnice;
5. što bi pridonijelo njihovom osjećaju sigurnosti na radnome mjestu.

Intervjui nisu u cijelosti transkribirani nego uglavnom dijelovi koji su korišteni u ovome tekstu. Postojeći transkripti i zvučni zapisi čuvaju se na zaštićenom računalu.

Anonimnost ispitanica bila je zajamčena. Na početku svakog intervjua, ispitiivačica je navela svrhu istraživanja, a zatražena je od svih ispitanica, i dobivena, dozvola za snimanje.

Polustrukturirani dubinski intervju odabran je kao tehnika ispitivanja kako bi se prikupila neposredna osobna iskustva ispitanica, a kako se radi o temi koja zadire i u emocionalni aspekt, ta se tehnika smatrala najboljim izborom.

Bez obzira na ograničenja kvalitativne metodologije (prvenstveno nemogućnost generalizacije), odabrana je ta tehnika jer se željelo doći do konceptata koji se dalje mogu istražiti kvantitativnim metodama.

Istraživanje je provedeno u rujnu 2020. godine.

2.2. Rezultati i rasprava

Vežano uz istraživačka pitanja, istraživačka se tehnika oslanjala na nekoliko tema: (a) osjećaj sigurnosti nakon povratka na posao nakon potresa i *lockdowna* zbog pandemije bolesti COVID-19 i (b) odgovornost za osjećaj sigurnosti.

2.2.1. Osjećaj sigurnosti

Sve ispitanice iskazuju potrebu za sigurnošću u prostorima gdje borave, ali stavovi o tome kako do tog osjećaja dolaze nisu jednoznačni.

Na pitanje boje li se više potresa ili zaraze na poslu ispitanice ne daju jednoznačan odgovor. Odgovor ovisi o osobnim stavovima i strahovima prije pandemije i potresa.

K1: „Od potresa ne, ali od požara da, strah koji prevladava. Mene više plaši požar ovdje. [...] Cijepila sam se [protiv gripe].“

K2: „Nemam taj strah od gripe niti od zaraze. [...] I ne cijepim se protiv gripe. [...] Potres da. O tome sam si uvijek razmišljala. [...] I ovi manji potresi koji su se događali prije ovog velikog, oni su me splašili.“

K3: „Paaa, za djecu jesam, mislim da je to prirodno, ali za sebe nisam osjećala strah [od bolesti]. [...] „Prije potresa? Ne [nije me strah potresa]. Zapravo prije toga nisam nikada doživjela potres.“

No iskazuju jake emocije kada je u pitanju povratak na posao prilikom kojeg su vidjele razrušene police uživo, što im je donijelo osjećaj nesigurnosti.

K3: „I onda kad sam došla prvi put ovdje tad sam doživjela potpuni šok. [...] Osjetila sam u želucu da mi nije dobro. Nije me bilo strah, nego sam zapravo postala svjesna šta se tu moglo dogoditi da smo svi mi bili tu.“

K6: „[Stanje Knjižnice me] i pogodilo, i prestrašilo i ražalostilo i svašta nešto.“

Kako je za povratak na posao bitan osjećaj sigurnosti u prostorima u kojima se radi, na pitanje osjećaju li se sigurnima u prostorima Knjižnice, odgovori također nisu jednoznačni.

K4: „Iskreno i zbog korone i zbog toga [srušile su se police na nju za vrijeme slaganja, op.a.] mi se u ovu zgradu nije vraćalo jer se tu ne osjećam dobro zbog tog nedostatka kisika i toga, to provjetranje je nemoguće i osim toga, tu smo svi na grupi.“

K6: „U principu se najsigurnije osjećam u našem uredu jer se u nje-mu skoro ništa nije dogodilo. i onda smo zaključile da je naš ured safe zone, mi cure... Tamo se osjećam ugodno. I sigurno.“

Ispitanice iskazuju da im je potreban osjećaj kontrole nakon povratka na posao nad okolnostima u Knjižnici, iako ne postoji jedinstven odgovor nad čim osjećaju da imaju veću kontrolu. Neke iskazuju kako imaju veći osjećaj kontrole nad pandemijom zbog jasnih mjera kojih se drže, dok druge iskazuju da se nad mogućnošću zaraze ne može imati kontrola, a da se nakon potresa može jasnije djelovati.

K2: „Kod pandemije imam osjećaj kontrole, kod potresa ne.“

K3: „Mislim da zapravo nemamo utjecaja [na to hoćemo li dobiti koronu ili ne]. To je lutrija. Možeš se paziti, ali onda izadeš iz dućana i netko ti se unese u facu.“

K4: „Pa možda više taj COVID, ako bih usporedila, zato jer ne znaš uopće s čim se suočavaš. Potres je vidljiv. Odmah se vidi nekakva šteta. I znaš gdje trebaš stat ako zatrese i nešto možeš napraviti.“

2.2.2. *Odgovornost za osjećaj sigurnosti*

Ispitanice dijele osjećaj odgovornosti za osjećaj sigurnosti na odgovornost zaposlenika (osobnu odgovornost na okolnosti i odgovornost kolega s kojima su u bliskom kontaktu) i odgovornost ustanove. Smatraju da one same mogu pridonijeti u jednoj mjeri vlastitim stavovima i ponašanjem. Također smatraju kako je uloga ustanove velika u osjećaju sigurnosti na radnom mjestu.

2.2.2.1. *Osobna odgovornost*

Što se tiče osobne odgovornosti, razlikuju osobnu odgovornost prema zarazi i prema potresu. Najčešće iskazuju kako se drže propisanih protuepidemijskih mjera zaštite te tako pridonose osjećaju sigurnosti za sebe i druge te osjećaju kako imaju kontrolu.

K2: „Držim se mjera. Nosim masku. Skidam je samo kada idem na wc i kad jedem. Imala sam na početku one jednokratne maske, sada imam troslojne, jer, naravno, mislim na sebe, mislim i na druge, imamo tu ljude koji su i teže bolesni.“

K6: „Da, naravno da se držim mjera. Nosim masku, dezinficiram sve, perem ruke stalno.“

Što se tiče potresa, navode kako im je važno da su mentalno spremne na to kako će djelovati u trenutku budućeg potresa.

K1: „Mislim da ništa nismo naučili od prvog potresa, i ako se dogodi drugi i ja budem ovdje mislim da ću razbijati vrata ili prozor, neću ići kroz čitaonicu jer ću stradati u stampedu.“

K2: „Stolci koje imamo na pultu, neki nemaju kotačiće pa sam si znala misliti ako u potresu trebam ispod stola, bolje da ga držim malo odmaknutog da se mogu brzo smjestiti ispod pulta.“

2.2.2.2. *Odgovornost kolega*

Odgovornost kolega vide bitnom samo što se tiče zaraze te pokazuju brigu o tome jesu li drugi dovoljno odgovorni da bi se one osjećale sigurnima.

K1: „Ali što se tiče zaraze, bilo bi mi draže [...] da se neke kolege isto odnose odgovornije i da razumiju neke stvari. Da shvate da ja u ovoj [prolaznoj] sobi moram raditi i da se maknu iz nje, da piju kave negdje drugdje.“

K5: „Jedino mi je neobično da neki nose maske, da neki ne nose maske, pa se neki ljute ako ih netko pita kak to da nemaju masku. [...] Mislila sam da nam je obaveza da je svi nosimo.“

K6: „Ne, ali vidim da je veći stupanj higijene nego prije. Sviđa mi se da na svakom pultu ima dezinficijensa, više se troši sapun. Higijena prostora nije jača, ali kolege... 100% bolje.“

2.2.2.3. *Odgovornost ustanove*

Osim vlastite odgovornosti, za osjećaj sigurnosti u prostoru u kojem rade smatraju odgovornom i ustanovu. U principu iskazuju kako odgovor ustanove na do-

gađaje i na osjećaj sigurnosti na radnom mjestu nije bio zadovoljavajući te osjećaju da ustanova „nije učinila dovoljno“.

Smatraju da se ustanova nije ponijela na način koji bi njima ulio osjećaj sigurnosti u prostorima Knjižnice. Zamjeraju nedovoljnu brigu za zaposlenike i manjak komunikacije.

K1: „A požalit se nemam nikome. [Voljela bih se moći požaliti] nadležnom prodekanu.“

K4: „Iskreno, nemam osjećaj da itko brine o tome.“

K6: „Zapravo nemam osjećaj da je Upravu i prodekanicu i ne znam tko je zadužen za nas da su oni, ne znam, nekakav sastanak za nas održali... Da smo dobili više informacija i da nas je netko vodio kroz to.“

Ispitanice smatraju da protuepidemijske mjere zaštite na razini ustanove nisu dovoljno jasne te da se ne provode odgovarajuće, odnosno imaju potrebu vidjeti kako se prostor više čisti.

K1: „Eventualno bih na pultu voljela da ljudi imaju pleksiglas, mislim da bi im to puno više pomoglo nego te maske što nose i da bi im bilo ugodnije, al kak nisam na pultu, ono... mislim da se očito svatko mora izboriti za svoju stvar.“

K5: „Ja znam da nema radne snage, ali bi mi bilo draže da mi netko kaže ja vam jedanput dnevno dezinficiram ove dodirne površine u zajedničkom prostoru.“

K4: „Mislim da nije uopće [dovoljna higijena prostora]. Mislim, ono što sami radimo, počistim stol, i eto se tiče naših spremačica, nema nikakve dezinfekcije posebne. Čak niti svaki dan se ne pere.“

Što se tiče sanacije prostora Knjižnice nakon potresa, iskazuju veliku brigu da je sanacija polica povjerena službi unutar ustanove i da nisu pozvani stručnjaci koji bi im ulili osjećaj sigurnosti.

K1: „Mene bi definitivno učinilo zadovoljnijom da sam vidjela da su tu stručnjaci bili. I da sam vidjela napisмено da su oni rekli da se police moraju postaviti tako, tako i tako, da sam vidjela ono neko stvarno potpisano rješenje od stručnjaka, a ne naše majstore koji su dizali te police i meni ovo fakat ne ulijeva nikakvu sigurnost. Da, mislim da bi me jedino riječ stručnjaka zadovoljila.“

K5: „Mislim da se tu više trebalo dati truda i nekog stručnjaka pozvati, statičara ili ne znam tko bi bio zadužen za fiksaciju tih polica.“

K6: „Mislim da bi to bilo jako korisno, ali toga nije bilo. I da je došao netko, ne iz Uprave, nego neka stručna grupa, neko stručno povjerenstvo nekoga, ne znam sada, građevinara, majstora da nam to malo protumače zašto je sve to tako popadalo i kako bi se to dalo učvrstiti. Mislim da bi mi to ulilo neki osjećaj sigurnosti.“

3. Zaključak

Osjećaj sigurnosti na radnom mjestu važan je svakom zaposleniku. No pogotovo je važan nakon dva velika stresna događaja u proljeće 2020. godine – potres u Zagrebu i pandemija bolesti COVID-19. Nakon *lockdowna* povratak u prostore stradale u potresu te vraćanje u društveni život koji je izostao tijekom *lockdowna* svakodnevnih kontakte s mnogo ljudi donijeli su zaposlenicima Knjižnice Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu dodatne osobne izazove.

Osjećaj sigurnosti i povratak osjećaja kontrole nad okolnostima iznimno je važan zaposlenicima Knjižnice. Doduše, ne postoji ujednačeni odgovor na to što više utječe na osjećaj nesigurnosti – potres ili pandemija, i to ovisi o osobnim stavovima i prethodnim iskustvima ispitanica. No jasno je da je odgovornost za povratak osjećaja sigurnosti i kontrole nad okolnostima podijeljena – na odgovornost zaposlenika i na odgovornost ustanove.

Odgovornost zaposlenika dijeli se na osobnu odgovornost, odnosno ponašanja pojedinca kojima pridonosi osjećaju vlastite sigurnosti i na odgovornost drugih kojima vjerujemo ili ne da rade sve što je u njihovoj moći kako bi zaštitili sebe i druge.

Odgovornost ustanove, kako ispitanice iskazuju, vidi se u iskazivanju brige za zaposlenike (sastanci, osobni kontakt), pojačanim mjerama zaštite od zaraze te pripremi zaposlenika za snalaženje tijekom i nakon potresa, dovođenjem stručnjaka da atestiraju sanaciju potresa te u jasnijoj komunikaciji o djelovanju Uprave.

Za razliku od istraživanja koje su provodili Jokić-Begić i suradnici,¹² u ovim se rezultatima može iščitati nezadovoljstvo brigom poslodavca o zdravlju i sigurnosti zaposlenika, što može uputiti na zaključak kako su potrebni dodatni koraci kao što je osiguravanje stručnog detaljnog pregleda same zgrade te inventara poput polica, kao i provođenje vježbe izlaska u slučaju opasnosti iz Knjižnice. Takva je vježba važna i zbog toga što zaposlenici uz brigu o vlastitoj sigurnosti moraju voditi računa i o sigurnosti korisnika te građe. U tom smislu važno je i izraditi protokole o postupanju s građom u kriznim situacijama te plan evakuacije zgrade s kojim trebaju svi biti upoznati. Protekla je godina pokazala kako se takve radnje ne smiju odlagati te da bi trebale biti prioritet u sljedećim mjesecima. Ono što ističu i ispi-

¹² Usp. Jokić-Begić, N. i suradnici. Nav. djelo.

tanice, ali i literatura, jest i poboljšanje komunikacije na radnom mjestu kako bi se uz dobru podršku i jasnu komunikaciju razvijali uvjeti za zdravo radno okruženje.

Očekivanja koja zaposlenici u Knjižnici imaju od poslodavca, odnosno Uprave Fakulteta, mogu se povezati i s činjenicom da su visokoškolske ustanove još uvijek strogo hijerarhijske te se takva potpora u takvom okruženju na neki način i očekuje od nadređenih. S druge strane, osobna odgovornost podrazumijeva i da ono što nas muči možemo komunicirati prema van te tražiti ono što smatramo da nam je u određenom trenutku potrebno.¹³

LITERATURA

- Brown, R. Grupni procesi: dinamika unutar i između grupa. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2006.
- Cowell, J. Managing a library service through a crisis. // *Library Management* (2020) – u tisku. DOI:doi.org/10.1108/LM-10-2020-0158.
- Garner, J. C.; N. K. Logue. Navigating the COVID-19 slipstream: a case study on living and managing access services during a global pandemic. // *Journal of Access Services* 17, 4(2020), 176–198. DOI: <https://doi.org/10.1080/15367967.2020.1818570>.
- Goldsmith, M. U. D.: A. J. Fonesca. Proactive marketing for the new and experienced library director: going beyond the gate count. Amsterdam [...]: Chandos publishing, 2014.
- Haque, A. The COVID-19 pandemic and the role of responsible leadership in health care: thinking beyond employee well-being and organisational sustainability. // *Leadership in Health Services* (2021) – u tisku. DOI:doi.org/10.1108/LHS-09-2020-0071.
- Jokić-Begić, N.; I. Hromatko; T. Jurin; Ž. Kamenov; G. Keresteš; G. Kuterovac-Jagodić; L.Korajlija i suradnici. Kako smo? Život u Hrvatskoj u doba korone: preliminarni rezultati istraživačkog projekta. Zagreb: Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet Sveučilišta, 2020. [citirano: 2021-01-13]. Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:460432>.
- Kosciejew, M. The coronavirus pandemic, libraries and information: a thematic analysis of initial international responses to COVID-19. // *Global Knowledge, Memory and Communication* (2020) – u tisku. DOI:doi.org/10.1108/GKMC-04-2020-0041.
- Mustajbegović, J. Promjena paradigme očuvanja zdravlja na radu u 21. stoljeću. // *Zbornik sveučilišta Libertas* 4, 4(2016), 167-177. [citirano: 2021-14-01]. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/226940>.

¹³ Usp. Puhovski, S. Osobna odgovornost. // *Zagrebačko psihološko društvo*. 23. 9. 2018. [citirano: 2021-01-14]. Dostupno na: <https://zgpd.hr/2018/09/23/osobna-odgovornost/>.

- Parker, S. E. Innovation and change: influences of pre-disaster library leadership in a post-disaster environment. // *Advances in library administration and organization* / ed. by D. E. Williams and J. Golden. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 2012. Str. 121-204. DOI: [https://doi.org/10.1108/S0732-0671\(2012\)0000031006](https://doi.org/10.1108/S0732-0671(2012)0000031006).
- Pickard, A. J. *Research methods in information*. 2nd ed. London : Facet Publishing, 2013.
- Puhovski, S. Osobna odgovornost // *Zagrebačko psihološko društvo*. 23. 9. 2018. [citirano: 2021-01-14]. Dostupno na: <https://zgpd.hr/2018/09/23/osobna-odgovornost/>.
- Rysavy, M. D. T.; R. Michalak. Working from home: how we managed our team remotely with technology. // *Journal of Library Administration* 60, 5(2020), 532-542. DOI: 10.1080/01930826.2020.1760569.
- Šavor Novak, M.; M. Uroš; J. Atalić; M. Herak; M. Demšić; M. Baniček; D. Lazarević i suradnici. Potres u Zagrebu 22. ožujka 2020. - preliminarni izvještaj o seizmološkim istraživanjima i oštećenjima zgrada. // *Građevinar* 72, 10(2020), 843-867. [citirano: 2021-03-11]. Dostupno na: <http://www.casopis-gradjevinar.hr/assets/Uploads/JCE-72-2020-10-1-2966.pdf>.
- Usher, K.; Durkin, J.; Bhullar, N. The COVID-19 pandemic and mental health impacts. // *International Journal of Mental Health Nursing* 29(2020), 315-318. DOI:doi.org/10.1111/inm.12726.