

Knjižnične usluge Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva nakon potresa te za vrijeme pandemije Covid-19

Miljanović, Iva

Master's thesis / Diplomski rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:550142>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-10-20**



Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
University of Zagreb
Faculty of Humanities
and Social Sciences

Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
SMJER BIBLIOTEKARSTVO
Ak. god. 2022./2023.

Iva Miljanović

**Knjižnične usluge Knjižnice Hrvatskog državnog
arhiva nakon potresa te za vrijeme pandemije Covid-
19**

Diplomski rad

Mentor: izv. prof. dr. sc. Ivana Hebrang Grgić

Zagreb, travanj 2023.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

(potpis)

Zahvala

Ovim putem želim zahvaliti svojoj mentorici izv. prof. dr. sc. Ivani Hebrang Grgić na pomoći i sugestijama prilikom pisanja i stvaranja diplomskog rada. Hvala Vam na ukazanom povjerenju i savjetima.

Također, htjela bih se zahvaliti i voditeljici knjižnice HDA Ani Valentić za pomoć pri anketiranju korisnika Knjižnice. Bez Vas bi stvaranje ovog rada bilo puno teže.

Hvala svim mojim prijateljicama i prijateljima, kolegicama i kolegama za svaku podijeljenu skriptu, neprospavanu noć i za nezaboravne studentske dane. Vi ste također moja diploma.

I za kraj, posebno i najveće hvala mojoj obitelji. Hvala vam na bezuvjetnoj podršci i ljubavi kroz sve godine studiranja. Hvala što se vjerovali u mene i podržavali svaku moju odluku.

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Izvanredne okolnosti ili viša sila.....	2
2.1. Potres i posljedice potresa u Zagrebu i Petrinji	3
2.2. Pandemija bolesti COVID-19.....	5
3. Zaštita knjižnične građe	8
3.1. Zaštita knjižnične građe u Republici Hrvatskoj	9
3.2. Ugroženost Hrvatske od katastrofa.....	11
3.3. Plan u slučaju katastrofa	12
4. Knjižnice za vrijeme pandemije.....	14
4.1. Potpuno zatvaranje knjižnica i rad knjižnica uz pridržavanje epidemioloških mjera	14
4.2. Knjižnične usluge za vrijeme pandemije.....	16
5. Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva	18
5.1. Specijalne knjižnice	18
5.2. Ustrojstvo Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva	19
5.3. Korisnici Knjižnice HDA	20
5.4. Fond i usluge Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva	21
6. Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižničnim uslugama Knjižnice HDA	25
6.1. Metodologija, uzorak i cilj istraživanja	25
6.2. Rezultati istraživanja	26
6.3. Rasprava	32
7. Zaključak.....	36
9. Prilozi.....	43

1. Uvod

Pandemija bolesti COVID-19 (koronavirus) obilježila je 21. stoljeće ograničavajući do tada svakodnevne čovjekove aktivnosti i fizički kontakt te natjerala čovječanstvo da se u potpunosti prilagodi novom načinu života.

S obzirom da su i knjižnice dio ljudske svakodnevnice i mjesto okupljanja i sastajanja tako se i sam rad i same usluge knjižnica morale prilagoditi novoj situaciji.

U Hrvatskoj su, i ovako već tešku situaciju, dodatno pogoršali i potresi u Zagrebu i Petrinji u ožujku i prosincu 2020. godine.

Tema ovog diplomskog rada je ispitati koje usluge nudi Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva, stavljajući poseban naglasak upravo na vrijeme nakon razornog potresa u Zagrebu i Petrinji te za vrijeme pandemije bolesti COVID-19.

Rad je podijeljen u dva dijela. U prvom dijelu rada objasnit će se koji je status knjižnice Hrvatskog državnog arhiva te što su to specijalne knjižnice, koje usluge i fond Knjižnica nudi i tko su korisnici Knjižnice. Također, opisat će se pojmovi više sile, potresa, pandemije i zaštite knjižnične građe. Donijet će se kratki pregled situacije s pandemijom i koje je mjere ona zahtijevala te posljedice i štete potresa u Zagrebu i Petrinji.

U drugom dijelu rada ispitat će se zadovoljstvo korisnika Knjižnice HDA knjižničnim uslugama prije pandemije i potresa te poslije potresa i tijekom pandemije. Usporedit će se postoje li razlike u zadovoljstvu te je li došlo do smanjenja samog zadovoljstva nakon potresa i tijekom pandemije. Također, ispitat će se postoje li razlike u zadovoljstvu između korisnika djelatnika i vanjskih korisnika Knjižnice. Rad će se temeljiti na rezultatima dobivenim anketom, a do odgovora o razini zadovoljstva korisnika doći će se temeljitom analizom pitanja koji će pokazati i je li došlo do promjena nakon potresa i tijekom pandemije.

Anketom će se ispitati kakvo je zadovoljstvo korisnika-djelatnika HDA te vanjskih članova Knjižnice HDA. Osim ankete, kako bi se dodatno provjerilo koje usluge Knjižnica nudi intervjuirat će se voditeljica knjižnice.

2. Izvanredne okolnosti ili viša sila

Godinu 2020. obilježile su izvanredne okolnosti koje su zahvatile kako Hrvatsku tako i ostatak svijeta. Izvanredne okolnosti uzrokovane su pandemijom koju uzrokuje virus SARS-CoV-2 poznatiji kao koronavirus. Također, paralelno s koronavirusom, samo tri dana nakon prvih odluka o mjerama za zaustavljanje epidemije od strane Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske, područje Zagreba zahvatio je potres. Nadalje, u prosincu iste godine područje Zagreba i Petrinje zahvatio je drugi potres.

Pojam *izvanredne okolnosti* definira se kao skup neočekivanih događaja ili problemi koji nam u potpunosti ili djelomično onemogućavaju da nastavimo raditi ono što smo dotada radili.¹ Dok hrvatska enciklopedija pojam *viša sila* definira kao “događaj (okolnost, činjenica) koji nastaje izvan sfere djelovanja subjekta i neovisno o njegovoj volji, ima moć jaču od moći subjekta, ne može se predvidjeti, otkloniti ni izbjeći.” Pravna teorija i sudska praksa različito tumači pojam *viša sila*. Jedno je shvaćanje objektivno, a drugo subjektivno. Objektivno tumačenje naglasak stavlja na izvanrednost (atipičnost, neuobičajenost) događaja koji nastaje izvan subjekta i sfere njegovog djelovanja te je nepredvidiv i neotklonjiv dok subjektivno tumačenje višu silu opisuje kao događaj koji subjekt ni uz najviši stupanj pozornosti nije mogao otkloniti, predvidjeti niti spriječiti.² Hrvatski propisi prihvaćaju mješovito tumačenje te zahtijevaju sljedeće elemente: ”događaj (okolnost) mora biti izvanjski, a može biti riječ o prirodnom događaju (npr. potres, poplava, udar groma, odron kamenja i sl.), ali i o ljudskoj radnji (npr. rat, nemiri, napad naoružane osobe, podmetnuti požar i sl.); događaj mora za subjekta biti neočekivan, izvanredan, atipičan, i stoga nepredvidiv; događaj mora biti snažnije sile od sile subjekta, tako da ga subjekt, i da ga je mogao predvidjeti, nije mogao otkloniti ili izbjeći.”³

¹ Exceptional circumstances. // Aston University Birmingham UK. 2021. Dostupno na: <https://www2.aston.ac.uk/current-students/hub/student-advice/academic-advice/exceptional-circumstances> (10.03.2023.)

² Viša sila. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=64853> (10.03.2023.)

³ Isto.

2.1. Potres i posljedice potresa u Zagrebu i Petrinji

Hrvatska enciklopedija definira *potres* kao “iznenadnu i kratkotrajnu vibraciju tla uzrokovanu urušavanjem stijena (*urušni potres*), magmatskom aktivnošću (*vulkanski potres*) ili tektonskim poremećajima (*tektonski potres*) u litosferi i dijelom u Zemljinu plaštu.”⁴

Zagreb, koji se nalazi na trusnom području, u zoni relativno jake tektonske aktivnosti, 22. ožujka 2020. godine u 6 sati i 24 minute pogodio je potres magnitude 5,5 po Richteru. Potres se osjetio i na području Krapinsko-zagorske i Zagrebačke županije te je život izgubila jedna osoba. Najveća oštećenja pretrpio je centar grada te mjesta najbliža epicentru koji je bio na području Medvednice. U idućih nekoliko mjeseci Zagreb je treslo još oko 1650 naknadnih potresa slabije jakosti. U potresu je oštećeno 25 000 zgrada, a materijalna šteta procijenjena je na 42 milijarde kuna, odnosno 5,6 milijardi eura.⁵

U prosincu 2020. godine područje središnje Hrvatske pogodila su još dva razorna potresa. Dana 28. prosinca, u 6 sati i 28 minuta Hrvatsku je pogodio potres jakosti 5.0 prema Richteru s epicentrom kod Petrinje. Nakon njega uslijedila su još dva jaka potresa magnitude 4.7 i 4.1 prema Richteru. Međutim, oni su bili prethodni potresi najjačem potresu, koji se dogodio idućeg dana, 29. prosinca 2020. Najjači udar dogodio se u 12 sati i 19 minuta magnitude 6.2 prema Richteru što ga čini jednim od dva najjača potresa na području Republike Hrvatske od 1909. godine.⁶ Istog dana, Republika Hrvatska zatražila je međunarodnu pomoć aktivirajući Mehanizam unije za civilnu zaštitu - program Unije namijenjen pružanju žurne pomoći. Potres se osjetio diljem Hrvatske, a štete su zabilježene u više županija i u gradu Zagrebu te je smrtno stradalo 7 osoba.⁷ Do 10. siječnja 2021. godine područje Petrinje pogodilo je još 2500 naknadnih potresa.⁸

⁴ Potres. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=49792> (10.03.2023.)

⁵ Bonevska, T. et al. Zagrebački potres 22. ožujka 2020. // Geografski horizont 66, 2(2020.), str. 22-28.

⁶ Mjesec dana od glavnog petrinjskog potresa. // Geofizički odsjek Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu : Obavijesti. Dostupno na: https://www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska_sluzba/potresi_kod_petrinje (12.03.2023.)

⁷ Potres kod Petrinje. // Ministarstvo unutarnjih poslova Ravnateljstvo civilne zaštite : Vijesti. Dostupno na: <https://civilna-zastita.gov.hr/vijesti/potres-kod-petrinje-3357/3357> (12.03.2023.)

⁸ Herak: Od potresa u Petrinji do 10. siječnja zabilježeno 2500 naknadnih. // Hrvatska radiotelevizija : Vijesti. Dostupno na: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/herak-od-potresa-u-petrinji-do-10-sjecnja-zabiljezeno-2500-naknadnih-511095> (12. 5. 2021.)

Ukupna procijenjena šteta nakon zagrebačkog i petrinjskog potresa iznosi oko 124 milijarde kuna od čega je šteta na području Sisačko-moslavačke županije 37,5 milijardi kuna, a na području Zagreba više nego dvostruko veća, odnosno 86,4 milijardi kuna.⁹

Nakon potresa u ožujku materijalnu štetu pretrpjele su i kulturno-povijesne ustanove kao što su zagrebačka katedrala, Franjevački samostan svetog Franje Asiškog na Kaptolu, Muzej za umjetnost i obrt, Muzej grada Zagreba, Hrvatski školski muzej, Hrvatski povijesni muzej, središnja palača Hrvatske akademije znanosti i umjetnosti, Muzejsko dokumentacijski centar, Staroslavenski institut, Institut za arheologiju, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar. Oštećenja su pretrpjele i knjižnice: Gradska knjižnica u Starčeviću domu, Dječja knjižnica, Knjižnica Augusta Cesarca, Knjižnica Marije Jurić Zagorke, Knjižnica Vladimira Nazora, Knjižnice Medveščak. Među oštećenim zgrada našle su se i sastavnice Sveučilišta u Zagrebu i škole: Medicinski, Agronomski, Pravni, Katoličko bogoslovni fakultet, Gornjogradska gimnazija, Gimnazija Tituša Brezovačkoga, Hotelijsko-turistička škola, Učenički dom Marije Jambrišak, Osnovna škola Petra Zrinskoga, Škola primijenjene umjetnosti i dizajna i dr.¹⁰

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu (NSK), kao središnja ustanova hrvatske kulture i znanosti te središnja ustanova knjižničnoga sustava Republike Hrvatske i matična knjižnica za sve vrste knjižnica, nakon što su oštećene zgrade različitih vrsta knjižnica, od specijalnih i visokoškolskih, do narodnih i školskih knjižnica, “uputila je poziv knjižnicama za procjenu štete uzrokovane potresom bilo da je riječ o zgradama u kojima su knjižnice smještene, prostorima knjižnica ili o knjižničnoj građi i opremi.”¹¹

Dana 27. ožujka 2020., 5 dana nakon potresa u Zagrebu, NSK poziva knjižnice, koje su pogođene u potresu ili pak imaju potrebu za preseljenjem i zbrinjavanjem knjižnične građe, da se obrate za pomoć knjižničarskim savjetnicama nadležnim za određene vrste knjižnica u Hrvatskom zavodu za knjižničarstvo u NSK, koje će ih zatim uputiti u nužne postupke i mjere za zbrinjavanje knjižnične građe i izvijestiti

⁹ Šteta od dva velika potresa veća od 124 milijarde kuna. // Hrvatska radiotelevizija : Vijesti. Dostupno na: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/stete-od-dva-velika-potresa-preko-166-milijardi-eura-1072438> (12.03.2023.)

¹⁰ Poziv i pomoć Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu knjižnicama oštećenima u potresu. // Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/poziv-i-pomoc-nacionalne-i-sveucilisne-knjiznice-u-zagrebu-knjiznicama-ostecenima-u-potresu/> (13.05.2023.)

¹¹ Poziv i pomoć Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu knjižnicama oštećenima u potresu. // Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/poziv-i-pomoc-nacionalne-i-sveucilisne-knjiznice-u-zagrebu-knjiznicama-ostecenima-u-potresu/> (13.05.2023.)

nadležne službe. Također trebalo je prijaviti stanje matične ustanove, koliku je štetu pretrpjela zgrada, prostor, knjižnična građa i oprema, količinu i stanje oštećene građe te je li građu potrebno zbrinuti u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.¹²

Zgrada Hrvatskog državnog arhiva na Marulićevu trgu u kojoj se nalazi i knjižnica HDA također je pretrpjela oštećenja u potresu. U zgradi su zabilježene pukotine po zidovima i padovi žbuke, a najveću opasnost predstavljala su puknuća na kupoli iznad središnjeg dijela zgrade kao i puknuća na 4 ugaona stupa na čijim se završecima nalaze skulpture sova. Središnji i najviši dio zgrade nalazi se iznad Velike čitaonice. Spremišta zgrade HDA, u kojima se čuva arhivska i knjižnična građa, opremljena su metalnim policama koje su također bile oštećene te ih nije bilo moguće ispraviti zbog svijanja vijaka i spojeva.¹³ Knjižnična građa knjižnice Hrvatskog državnog arhiva nije bila oštećena osim što je nastala velika količina prašine. Knjige su pale s polica na galeriji i u spremištu zgrade, a zaposlenici su se već dan nakon potresa vratili na posao i vratili knjige na svoja mjesta.¹⁴ U srpnju 2021. godine, nakon 3 i pol mjeseca radova završena je sanacija zgrade Hrvatskog državnog arhiva¹⁵ jedne od najljepših secesijskih građevina u Europi.¹⁶ Obnova je napravljena prema najvišim kriterijima struke, sufinancirana sredstvima Fonda solidarnosti Europske unije. U potpunosti završenom obnovom, zgrada Hrvatskog državnog arhiva postala je prva institucija sa završenim postupkom obnove.¹⁷

2.2. Pandemija bolesti COVID-19

Godinu 2020. Hrvatska neće pamtit i samo po dva razorna potresa u Zagrebu i Petrinji. Kao i ostatak svijeta, Hrvatsku je pogodila velika pandemija. Radi se o virusu koji je pogodio svaki dio svijeta i zaustavio normalno funkcioniranje svih djelatnosti, kako privatnih tako i poslovnih. Na snazi su bile razne mjere i ograničenja kojim se

¹² Isto.

¹³ Novo ruho Državnog arhiva: 487 dana od potresa radnici skinuli skele sa secesijskog remek djela. // Jutarnji list : vijesti. Dostupno na: <https://www.jutarnji.hr/vijesti/zagreb/novo-ruho-drzavnog-arhiva-487-dana-od-potresa-radnici-skinuli-skele-sa-secesijskog-remek-djela-15089934> (13.03.2023.)

¹⁴ Ana Valentić, voditeljica knjižnice HDA, usmeno priopćenje

¹⁵ Novo ruho Državnog arhiva: 487 dana od potresa radnici skinuli skele sa secesijskog remek djela. // Jutarnji list : vijesti. Dostupno na: <https://www.jutarnji.hr/vijesti/zagreb/novo-ruho-drzavnog-arhiva-487-dana-od-potresa-radnici-skinuli-skele-sa-secesijskog-remek-djela-15089934> (13.03.2023.)

¹⁶ Hrvatski državni arhiv uspio u kratkom roku obnoviti zgradu nakon dvaju potresa u 2020. // Portal Hrvatskog državnog arhiva : O nam iz medija. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/hr-hr/O-nama/O-nama-iz-medija/ArticleId/1518/oamid/3495> (13.03.2023.)

¹⁷ Isto.

pokušalo suzbiti širenje pandemije. Takve mjere izazvale su ekonomsku, ali i socijalnu krizu u svijetu.

Izraz *pandemija* obično se rabi za zarazne bolesti, a odnosi se na širenje neke bolesti na velika prostranstva, odnosno na više država, cijeli kontinent ili cijeli svijet. U prošlosti su poznate pandemija kuge, kolere i gripe. U 21. stoljeću, Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) proglasila je 2009. godine pandemiju svinjske gripe, a 2020. godine pandemiju bolesti COVID-19.¹⁸

Koronavirus otkriven je u Kini krajem 2019. godine. Radi se o novom soju koronavirusa koji do tada nije bio otkriven kod ljudi. Ovu novu vrstu virusa SZO nazvala je SARS-CoV-2, a bolest koju uzrokuje naziva se COVID-19.¹⁹ Bolest SARS je teški akutni respiratorni sindrom uzrokovan koronavirusom, a jedni od prvih simptoma bolesti su vrućica, glavobolja, bolovi u mišićima, grlobolja i kašalj. Bolest se prenosi među ljudima u izravnom dodiru.²⁰ Koronavirusi su velika porodica virusa, koji pogađaju i ljude i životinje. Ime su dobili po latinskoj riječi *corona*, što znači kruna zbog svojeg izgleda u obliku krune. Bolest se prenosi s čovjeka na čovjeka nakon bliskog kontakta sa zaraženim čovjekom²¹ uglavnom kapljičnim putem tijekom kihanja i kašljanja. S obzirom da virus može preživjeti nekoliko sati na površinama, bolest se može prenijeti i na indirektan način preko kontaminiranih ruku. Dokazano je da prijenosnici virusa mogu biti i asimptomatske osobe.²² Međutim, moguće je usporiti širenje i prenošenje bolesti pranjem ruke, izbjegavanjem kontakata s oboljelima, ranom detekcijom i izolacijom oboljelih te samoizolacijom bliskih kontakata oboljelih.²³ Inkubacija bolesti COVID-19 traje od 2 do 14 dana, a prosječno 5 dana te daje širok spektar kliničkog tijeka (od asimptomatskih oblika do teških pneumonija, ARDS-a i septičkog šoka).²⁴ Virus izaziva blage simptome slične gripi kao što su povišena tjelesna temperatura, kašalj, otežano disanje, bolovi u mišićima te umor, dok se u težim slučajevima može pojaviti teška upala pluća, akutni sindrom

¹⁸ Pandemija. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=46397> (14.03.2023..)

¹⁹ Novi koronavirus i bolest koju uzrokuje COVID-19. // Zavod za javno zdravstvo Dubrovačko-neretvanske županije. Dostupno na : <https://www.zzjzdnz.hr/hr/zdravlje/prevenција-zaraznih-bolesti/1369> (14.03.2023..)

²⁰ SARS. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=46397> (15.03.2023.)

²¹ Novi koronavirus i bolest koju uzrokuje COVID-19. // Zavod za javno zdravstvo Dubrovačko-neretvanske županije. Dostupno na : <https://www.zzjzdnz.hr/hr/zdravlje/prevenција-zaraznih-bolesti/1369> (14.03.2023..)

²² Vince, A. COVID-19, pet mjeseci poslije. // Liječnički vjesnik 142(2020.), str. 57.

²³ Pitanja i odgovori o bolesti uzrokovanoj novim koronavirusom. // Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Dostupno na: <https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/pitanja-i-odgovori-o-bolesti-uzrokovanoj-novim-koronavirusom/> (14.03.2023.).

²⁴ Vince, A. COVID-19, pet mjeseci poslije. // Liječnički vjesnik 142(2020.), str. 57.

respiratornog distresa, sepsa i septički šok. Također, jedan od učestalijih lakših simptoma je i gubitak mirisa i/ili okusa.²⁵ Starije osobe i osobe s kroničnim bolestima kao primjerice hipertenzija, srčane bolesti, dijabetes, bolesti dišnih puteva, maligne bolesti pod većim su rizikom za razvijanje težeg oblika virusa.²⁶ Nova vrsta koronavirusa pojavila se 31. prosinca 2019. godine u Kini, u gradu Wuhan, a nedugo nakon toga počinje se rapidno širiti na ostatak svijeta. Prvi slučajevi izvan Kine pojavljuju se na Tajlandu, u Japanu, SAD-u, Italiji i Francuskoj. Već 11. ožujka 2020. Svjetska zdravstvena organizacija proglašava pandemiju bolesti COVID-19.²⁷ Do ožujka 2023. godine, potvrđeno je 681 721 202 slučaja u 229 zemalja te 6 812 972 smrtnih slučajeva.²⁸

Prvi slučaj koronavirusa u Hrvatskoj pojavio se 25. veljače 2020. godine. Radilo se o mladiću koji je boravio u Milanu, jednom od glavnih žarišta u Italiji, od 19. do 21. veljače. Ministar zdravstva Vili Beroš, 11. ožujka 2020. godine proglašava epidemiju koronavirusa, a Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske, 19. ožujka 2020. godine donosi čitav niz mjera kako bi se spriječilo širenje zaraze koronavirusom. Mjere su uključivale zabranu javnog okupljanja i sportske događaje, zaustavio se rad u ugostiteljskim objektima i prodavaonicama, osim prehrambenih i ljekarni, zaustavio se rad sportskih i rekreacijskih centara kao i vjerska okupljanja te privremena zabrana kretanja osoba preko graničnih prijelaza.²⁹ U Hrvatskoj je do ožujka 2023. godine zabilježeno je 1 269 687 slučajeva te 18 006 smrtnih slučajeva. Tijekom 3 godine pandemije, zabilježene su razne oscilacije u broju zaraženih osoba te su se mjere prilagođavale sukladno epidemiološkoj slici. Konačno, očekuje se da će u 2023. godini Svjetska zdravstvena organizacija proglasiti kraj pandemije koronavirusa.³⁰

²⁵ Kako razlikovati zarazu koronavirusom od prehlade i gripe? // Koronavirus.hr. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/sto-moram-znati/o-bolesti/kako-razlikovati-zarazu-koronavirusom-od-prehlade-i-gripe/105> (14.03.2023.).

²⁶ Pitanja i odgovori o bolesti uzrokovanoj novim koronavirusom. // Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Dostupno na: <https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/pitanja-i-odgovori-o-bolesti-uzrokovanoj-novim-koronavirusom/> (14.03.2023.).

²⁷ Timeline : WHO's COVID-19 response. // World Health Organization. Dostupno na : <https://www.who.int/emergencies> (14.03.2023.).

²⁸ Countries where COVID-19 has spread. // Worldometer. Dostupno na: <https://www.worldometers.info/coronavirus/countries-where-coronavirus-has-spread/> (14.03.2023.).

²⁹ Prije godinu dana zabilježen prvi slučaj koronavirusa u Hrvatskoj. // Koronavirus.hr 25. veljače 2021. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/prije-godinu-dana-zabiljezen-prvi-slucaj-koronavirusa-u-hrvatskoj/897> (14.03.2023.).

³⁰ Dr. Srića: 1. svibnja mogao bi biti i službeno proglašen kraj pandemije. // Hrvatska radiotelevizija : Vijesti. Dostupno na: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/dr-srica-1-svibnja-mogao-bi-bit-i-sluzbeno-proglasen-kraj-pandemije-10648041> (14.03.2021.).

3. Zaštita knjižnične građe

Jedna od temeljnih funkcija knjižnice je i čuvanje i zaštita knjižnične građe te poticanje i promicanje preventivne mjere zaštite i konverzacije. Zaštita knjižnične građe provodi se različitim metodama i tehnikama te se primjenjuje na cjelokupan fond u svrhu sprječavanja i usporavanja propadanja građe.³¹ Veći naglasak na zaštitu knjižnične građe stavlja se 1950-ih godina, kada su se počeli intenzivnije izdvajati problemi o građi, dok je poplava rijeke Arno u Firenzi 1966. godine pridonijela razvoju novih tehnika i metoda u restauraciji i konverzaciji te planiranju mjera zaštite građe u slučajevima katastrofe.³² Zaštitu knjižnične građe povezujemo i s jednom od temeljnih funkcija knjižnice, a to je čuvanje materijalnih nosilaca na kojima je bilježeno znanje i iskustvo čovječanstva³³, kako bi ju sačuvali u njenom izvornom obliku te da bi bila uporabljiva za korisnike i buduće naraštaje.³⁴ Iako je dužnost knjižnica da “prikupljaju, čuvaju i daju na korištenje”³⁵ knjižničnu građu, zaštita građe nije odgovornost i ne može biti prepušteno isključivo knjižnicama, već se radi o aktivnosti koju je potrebno usustaviti, planirati i organizirati na više razina. Zaštitu građe možemo promatrati na tri razine. Prva je nacionalna i međunarodna razina, koja se još naziva i strateška te se odnosi na aktivnosti pokretanja projekata, predlaganja inicijativa, poticanja i organizacije obrazovanja, poučavanje stručnjaka i sl. Druga razina je tehnička razina koja se odnosi na primjenu metoda i tehnika zaštite te istraživanja specifičnosti materijala i čimbenika koji ih ugrožavaju. Posljednja, treća razina je operativna i uključuje probleme i aktivnosti za koje su odgovorni informacijski stručnjaci koji svakodnevno skrbe o prikupljanju, čuvanju, pohrani i organizaciji informacija. Kako bi zaštita bila učinkovita, važna je interakcija svih razina.³⁶

³¹ Temeljne djelatnosti. Nacionalna i sveučilišna knjižnica. Dostupno na : <https://www.nsk.hr/temeljne-djelatnosti/> (16.03.2023.)

³² Krtalić, M.; Hasenay, D.; Aparac Jelušić, T. Upravljanje zaštitom pisane baštine u knjižnicama : teorijske pretpostavke. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 54, 1/2(2011)., str. 4-7.

³³ Aparac-Gazivoda, Tatjana. Sveučilišni bibliotečni sustavi u teoriji i praksi. // VBH 33 (1990). 43-52. Dostupno na: <http://www.ffzg.unizg.hr/infoz/biblio/nastava/dz/text/sbstp.htm> (16.03.2023.)

³⁴ Krtalić, M.; Hasenay, D.; Aparac Jelušić, T. Upravljanje zaštitom pisane baštine u knjižnicama : teorijske pretpostavke. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 54, 1/2(2011)., str.3.

³⁵ Isto, str.3.

³⁶ Isto., str.3.

IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) međunarodna je federacija knjižničarskih društava i ustanova koja zastupa interese knjižničara i njihovih korisnika u cijelom svijetu³⁷ te jedna od njenih zadaća je da podupire širenje i prihvaćanje stručnih načela za provođenje zaštite i konzervacije. IFLA 1986. godine revidira *Načela zaštite i konzervacije knjižnične građe*, a od 1994. godine pokreće istraživanja među stručnjacima za zaštitu kako bi osuvremenili dokument iz 1986. godine. Konačno, 1994. godine objavljuje kratki priručnik u kojem su obrađena pitanja preventivne zaštite knjižnične građe. Kao temeljni elementi preventivne zaštite građe navode se sigurnost, zgrada, spremište, isključivanje svih štetnih utjecaja, pravilan odabir zaštitne ambalaže, pravilno rukovanje građom, zaštita tijekom uporabe u čitaonici, prijevoz izvan ustanove i izložbe, zaštita izvorne građe prijenosom na druge medije i zaštita za slučaj prirodnih katastrofa i onih kojima je uzrok čovjek. U priručniku se ističe 5 temeljnih poruka: *da odgovornost za zaštitu snose svi, da je preventivna zaštita skupa, ali ni u kom slučaju nije skuplja od konzerviranja i restauriranja, da postojanje svijesti o važnosti zaštite samo unutar zajednice knjižničara nije dovoljno, da je potreban suradnja među knjižnicama, arhivima, muzejima i galerijama po pitanju zaštite te da preventivnoj zaštiti treba dati prednost pred restauriranjem* jer je učinkovitije i jeftinije.³⁸

3.1. Zaštita knjižnične građe u Republici Hrvatskoj

Svijet se svakodnevno suočava s raznim prirodnim katastrofama kao što su poplave, požari, potresi, uragan, ali i katastrofama koje su izazvan od strane čovjeka poput rata, oružanih sukoba i terorizma. Takve katastrofe prijete i knjižnicama i ugrožavaju kvalitetu same građe te onemogućavaju normalan rad i funkcioniranje samih knjižnica. Pojam *katastrofa* označava veliku nesreću, propast, uništenje, slom; iznenadan, potresan događaj s teškim posljedicama³⁹, dok se u knjižničnom kontekstu definira kao “svaki iznenadni događaj koji prijeti sigurnosti ljudi i/ili oštećuje

³⁷ IFLA. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=26951> (16.03.2023.).

³⁸ IFLA-ina načela za skrb i rukovanje knjižničnom građom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003, 10.

³⁹ Katastrofa. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=30851> (17.03.2023.).

knjižničnu zgradu, zbirke ili usluge.”⁴⁰ Stoga je bitno da svaka knjižnica zaštiti i osigura zaštitu svoje građe.

Jedna od najvećih katastrofa u hrvatskoj povijesti je Domovinski rat 1990-ih godina prošlog stoljeća. Tijekom rata mnoga je knjižnična građa pretrpjela velika oštećenja kako izravna, uzrokovana ratnim razaranja, bombardiranjem, pljačkama, tako i neizravna zbog neadekvatne evakuacije i kasnije pohrane. Zavod za zaštitu spomenika kulture pri Ministarstvu kulture, 1991. godine donosi *Upute za zaštitu kulturnih dobara u vlasništvu vjerskih zajednica od ratnih razaranja* za provođenje mjera zaštite kulturnih dobara za vrijeme Domovinskog rata. Prema ovim *Uputama*, Hrvatska je imala izrađen plan za zaštitu i spašavanje na državnoj razini, međutim on se odnosio samo na spomeničke knjižnice. Stoga je sama uspješnost zaštite u knjižnicama uglavnom ovisila o slučajnim okolnostima i o osobnim sposobnostima osoblja. Dodatni problem zaštite građe bio je uzrokovan i nespremnošću Hrvatske na ovakvu katastrofu i nepostojanje jasnih smjernica kako zaštititi građu i što i kako učiniti na samom početku rata.⁴¹

U Republici Hrvatskoj na temelju *Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti* donesen je *Pravilnik o zaštiti, reviziji i otpisu knjižnične građe*. Ovim se Pravilnikom uređuje sigurnost zgrada i osnovne mjere zaštite knjižnične građe, uvjeti čuvanja knjižnične građe, način pohrane i prenošenje knjižnične građe, način obilježavanja i pregledavanja knjižnične građe, način opremanja knjižnične građe, prenošenje knjižnične građe na druge medije, način korištenja knjižnične građe i postupanje za zaštićenom građom. Popisivanje i evidentiranje zaštićene građe, odnosno građa koja ima svojstvo kulturnog dobra uređeno je *Zakonom o zaštiti i očuvanju kulturnih dobara*.⁴² Prema *Zakonu o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti* knjižnice su dužne poduzimati mjere za zaštitu knjižnične građe te redovito provoditi postupak revizije i otpisa građe.⁴³ U Republici Hrvatskoj, Nacionalna i sveučilišna

⁴⁰ M. Krtalić, D. Hasenay, K. Kiš : Upravljanje zaštitom u slučaju katastrofa : utjecaj ratnih iskustava na upravljanje zaštitom u slučaju katastrofa u hrvatskim knjižnicama. *Vjesnik bibliotekara hrvatske* 55, 3-4 (2012)., 105.

⁴¹ Isto, str. 108-109.

⁴² Pravilnik o zaštiti knjižnične građe. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_52_1001.html (17.03.2023.)

⁴³ Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_17_356.html (17.03.2023.)

knjižnica u Zagrebu zadužena je za upravljanje i zaštitu pisane baštine na nacionalnoj razini.⁴⁴

3.2. Ugroženost Hrvatske od katastrofa

Vlada Republike Hrvatske, na sjednici 2009. godine, na temelju *Zakona o Vladi Republike Hrvatske*, donosi *Procjenu ugroženosti Republike Hrvatske od prirodnih katastrofa i tehničko-tehnoloških katastrofa i velikih nesreća*. Na sjednici se zadužuju središnja tijela da izrade program, plan i druge akte kako bi se smanjila opasnost od prirodnih i tehničko-tehnoloških katastrofa i velikih nesreća te kako bi se povećala spremnost u otklanjanju posljedica tih katastrofa. Procjenom se također uređuju opasnosti i rizici koji ugrožavaju Hrvatsku te se procjenjuju potrebe i mogućnosti za sprječavanje, smanjivanje te uklanjanje posljedica katastrofa. Kao dvije najveće moguće prirodne katastrofe navode se poplava i potres, dok se među ostalim prirodnim opasnostima nalaze i oborinski režimi, suše, snježni režim, poledica, tuča, olujno ili orkansko nevrijeme i požari. Uz prirodne katastrofe navode se i tehničko-tehnološke katastrofe, nuklearne opasnosti, epidemiološke i sanitarne nesreće te opasnosti od ratnih djelovanja.⁴⁵

S obzirom da se Hrvatska nalazi pod velikim utjecajem rijeka Drave i Save, poplave predstavljaju veliki rizik i opasnost, a posebno u urbanim sredinama gdje poplave uzrokuju velike materijalne štete. Poplave uzrokuju gubitke ljudskih života, velike materijalne štete i uništavaju kulturna dobra te se smatraju jednim od najopasnijih nepogoda. Poplave u Republici Hrvatskoj ugrožavaju oko 15% kopnenog područja.⁴⁶

U Republici Hrvatskoj također postoji i velika opasnost od potresa. Opasnost od potresa VIII^o (razorni potresi) i IX^o (pustošni potresi) prisutna je na 36,42% područja, što čini više od jedne trećine teritorija Republike Hrvatske na kojem živi oko dvije trećine stanovništva. Takvi jaki potresi za sobom ostavljaju primarne (veliki postotak oštećenosti građevina, prekide komunikacija, zatrpane prometnice, veliki broj

⁴⁴ Temeljne djelatnosti. Nacionalna i sveučilišna knjižnica. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/temeljne-djelatnosti/> (17.03.2023.)

⁴⁵ Procjena ugroženosti Republike Hrvatske od prirodnih i tehničko – tehnoloških katastrofa i velikih nesreća // Republika Hrvatska, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ravnateljstvo civilne zaštite : Planski dokumenti i uredbе. Dostupno na: https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/DOKUMENTI_PREBACIVANJE/PLANSKI%20DOKUMENTI%20I%20URED BE/Procjena%20ugrozenosti%20RH.pdf (17.03.2023.)

⁴⁶ Isto.

povrijeđenih i mrtvih, veliki broj evakuiranih itd.) i sekundarne posljedice (to uključuje prateće nesreće kao što su eksplozije, požari, poplave, klizišta i odroni, nekontrolirano ispuštanje otrovnih plinova i tvari u okoliš te nastanak epidemija i epizotija). Grad Zagreb, područje Splitsko-dalmatinske i Dubrovačko-neretvanske županije jedno su od najizloženijih područja potresa u Hrvatskoj.⁴⁷

3.3. Plan u slučaju katastrofa

Hrvatsku pa tako i same knjižnice pogodile su razne katastrofe, koje su uzrokovale štete na zgradama kao i štetu same knjižnične građe i knjižničnog fonda. Od Domovinskog rata 1990.-ih godina, preko mnogobrojnih poplava pa sve do posljednja dva razorna potresa u ožujku i prosincu 2020. godine. Zbog navedenih katastrofa, ali i zbog potencijalnih budućih opasnosti nužno je da svaka knjižnica ima plan u slučaju katastrofa kako bi pravodobno i pravovremeno reagirala i zaštitila samu zgradu i građu.

Prema *IFLA-inom kratkom priručniku za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofa* prije sastavljanja plana za slučaj katastrofa potrebno je da svaka ustanova prvo procijeni koje opasnosti predstavljaju najveću prijetnju te kako na njih reagirati. Navodi da su temeljne svrhe plana umanjiti rizik katastrofe te maksimalno uvećati učinkovitost reakcije ako do nje dođe. Pri tome je bitno naglasiti da ne postoji univerzalan plan, već on ovisi od ustanove do ustanove. Također takav plan nije ni bezvremenski već treba proći i reviziju zbog tog što su okolnosti podložne promjenama. Prije izrade samog plana prvo je potrebno procijeniti rizike od opasnosti. Procjena uključuje procjenu rizika izvan i unutar zgrade te rizici od namjernog štetnog ljudskog djelovanja kao što su palež, vandalizam, građanski nemiri i sl.⁴⁸

U drugom dijelu priručnika naglasak se stavlja na prevenciju i zaštitu, gdje se prevencija odnosi na mjere koje sprječavaju neki događaj dok se zaštita odnosi na mjere kojima se ograničava oštećenje zbirki. Pri tome se navode konkretne aktivnosti koje se trebaju razmotriti što uključuje okolinu zgrade, konstrukciju zgrade, kakva je sigurnost osigurana, spremišta, osiguranje, zaštita od vode, opasnosti od vatre.

⁴⁷ Isto.

⁴⁸ IFLA-in kratki priručnik za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofa. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2012.

Treći dio priručnika bavi se pripravnošću odnosno spremnošću za slučaj katastrofe. To uključuje plan za slučaj katastrofe koji treba biti u skladu s procjenom rizika i dostupnim sredstvima te je potrebno imenovati voditelja tima odnosno koordinatora plana za slučaj katastrofe i dati uloge ostatku osoblja za reakciju u slučaju katastrofe. Plan mora biti svima dostupan, svom osoblju knjižnice, upravi, važnim hitnim službama, upravi susjednih zgrada, osiguravajućim društvima i ostalim knjižnicama, arhivima i drugim ustanovama koje bi mogle bit uključene tijekom reakcije na katastrofu. Također, u trećem dijelu se naglašava da je potrebno identificirati prioritetnu građu za spašavanje, održavati i ažurirati prikladnu dokumentaciju koja podržava implementaciju plana, uspostaviti i održavati veze s vanjskim službama i stručnjacima, prikupljati i održavati opremu za hitne slučajeve, dogovoriti neposredno financiranje u hitnim slučajevima, identificirati i dogovoriti područje obnove te osmisliti različite mogućnosti ponovnog uspostavljanja barem dijela usluga za korisnike što je prije moguće nakon katastrofe.

U *Pravilniku o zaštiti knjižnične građe* izdanog od strane Ministarstva kulture navodi se da plan mjera za slučaj opasnosti mora sadržavati sljedeće elemente⁴⁹:

1. procjenu ugroženosti tj. utvrđivanje opasnosti za zgradu i građu,
2. mjere preventivne zaštite kojima se uklanja ili umanjuje opasnost za zgradu i građu,
3. mjere pripravnosti koje obvezno sadrže:
 - a) popis postupaka za slučaj opasnosti
 - b) opis spašavanja građe s prioritetom spašavanja
 - c) popis opreme potrebne za spašavanje
 - d) popis zaposlenika knjižnice koji obvezno sudjeluju u spašavanju i zbrinjavanju građe i popis dragovoljaca izvan knjižnice.
 - e) način osiguranja prostora privremene pohrane građe
 - f) način saniranja posljedica s prioritetom saniranja oštećenja zgrade i građe
 - g) popis stručnjaka za konzervaciju građe.
4. plan spašavanja građe tijekom i neposredno nakon slučajeve iz članka 3. ovoga Pravilnika i

⁴⁹ Pravilnik o zaštiti knjižnične građe. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_52_1001.html (17.03.2023.)

5. plan saniranja posljedica tj. saniranja oštećenja i restauriranja građe, uz obvezan popis stručnjaka za konzervaciju građe.

Nakon potresa u ožujku 2020. godine bilo je vidljivo kako Republika Hrvatska nije bila u potpunosti pripremljena na potencijalne katastrofe koje mogu pogoditi njezin teritorij. Mnoge su zgrade, pa tako i zgrade u kojima se nalaze knjižnice bile oštećene te im je bio onemogućen rad. Isto tako, nisu ni sve knjižnice imale izrađen plan u slučaju katastrofa. Kao sreća u nesreći bilo je to što se potres dogodio u nedjelju u ranim jutarnjim satima i što je u tom periodu bilo ograničeno kretanje i okupljanje zbog pandemije koronavirusa pa nitko nije bio u prostorijama knjižnica.

4. Knjižnice za vrijeme pandemije

Nakon što je pandemija pogodila i Hrvatsku, Vlada Republike Hrvatske i Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske donio je mjere kako bi spriječio širenje bolesti među državljanima. Donesenim mjerama obustavio se rad gotovo svih djelatnosti: trgovina, kulturnih djelatnosti, ugostiteljskih i uslužnih objekata, sportskih djelatnosti, vjerskih okupljanja i dr. Novim okolnostima i uvjetima rada morale su se prilagoditi i knjižnice. U sljedećih nekoliko potpoglavlja iznijet će se kratki prikaz rada knjižnica, od njenog potpunog zatvaranja, uvjeta rada za vrijeme ponovnog otvaranja te usluga koje su knjižnice pružale.

4.1. Potpuno zatvaranje knjižnica i rad knjižnica uz pridržavanje epidemioloških mjera

Nakon pojave prvog slučaja bolesti u Hrvatskoj, Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske, 19. ožujka 2020. godine donosi *Odluku o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja*⁵⁰ u svrhu sprječavanja širenja bolesti COVID-19. *Odluka* je zadržavala sve protuepidemijske mjere i mjere socijalnog distanciranja. Socijalno

⁵⁰ Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske. Odluka o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_03_32_713.html (20.03.2023.)

distanciranje uključivalo je izbjegavanje bliskog osobnog kontakta u razmaku od dva metra u zatvorenim prostorima, odnosno jednog metra na otvorenom prostoru.⁵¹ Ovom *Odlukom* zabranjeno je održavanje svih javnih događanja i okupljanja više od 5 osoba na jednom mjestu, *Odlukom* je, između ostalog, zabranjen i rad svih kulturnih djelatnosti kao što su muzeji, kazališta, kina te knjižnice i čitaonice. Ovakvim je mjerama korisnicima onemogućen fizički pristup knjižnicama, dok su poslodavci bili dužni organizirati rad od kuće gdje je moguće te zabraniti dolazak na radna mjesta radnicima koji imaju povišenu temperaturu.

Kako bi se spriječilo širenje pandemije, a istovremeno omogućio rad knjižnica i pristup korisnicima Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske, u travnju 2020. godine, donio je Preporuke za rad u knjižnicama i antikvarijatima.⁵² Prema Preporukama bilo je potrebno osigurati fizički razmak među korisnicima kontakt između stranaka i djelatnika te je bilo potrebno omogućiti dezinfekciju ruku strankama, a nakon vraćanja posuđene građe, građu je potrebno prebrisati dezinficijensom. Kako se knjige, od pretjeranog korištenja dezinficijensa, ne bi uništile, bilo je poželjno omotati ih u plastični omot. Radi smanjena fizičkog kontakta u knjižnicama bilo je potrebno ograničiti broj korisnika koji istovremeno borave u prostoru. Poželjno je bilo da se nalazi 15 posjetitelja na 100m², osigurati zaštitne maske, omogućiti minimalni kontakt između djelatnika te ako je moguće organizirati dvokratni rad, osigurati dezinfekcijsko sredstvo te redovito dezinficirati prostor i radne površine te provoditi nadzor nad zdravstvenim stanjem osoblja dnevnim mjerenjem tjelesne temperature.

S obzirom da je 27. ožujka 2020. godine bio predviđen početak rada knjižnica s korisnicima, koje je uključivalo posudbu građe bez korištenja čitaonica (čitaonice su započele s radom 18. svibnja), Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, u skladu s Preporukama, donosi *Smjernice za rad s građom i korisnicima*.⁵³ U skladu sa *Smjernicama* Knjižnica treba poduzeti određene mjere kako bi osigurala visoke higijenske standarde i socijalno distanciranje. Ograničen broj korisnika i djelatnika treba biti prisutan u radnim prostorima kako bi se izbjegao fizički kontakt i održao

⁵¹ Isto.

⁵² Preporuke za rad u knjižnicama i antikvarijatima tijekom epidemije koronavirusa. // Koronavirus.hr. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/preporuke-za-rad-u-knjiznicama-i-antikvarijatima-tijekom-epidemije-koronavirusa/503> (20.03.2023.)

⁵³ Smjernice za rad s građom i korisnicima Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu od 27. travnja 2020. Verzija 2. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/Smjernice-za-rad-s-gra%C4%91om-i-korisnicima-Nacionalne-i-sveu%C4%8Dili%C5%A1ne-knji%C5%BEice-u-Zagrebu-od-27.-travnja-2020.-godine.-1.pdf> (20.03.2023.)

propisani razmak od 2 metra. Preporučuje se ograničiti broj korisnika na 15 korisnika na 100 m² neto.

Da bi se izbjegle gužve, važno je postaviti jasne upute o mjerama socijalnog distanciranja na svim ulazima i vidljivim mjestima. Također se preporučuje odvojen ulaz i izlaz za korisnike te omogućavanje protočnosti korisnika. Građa koju korisnici vraćaju treba ostaviti na označenom mjestu na pultu, a pult se dezinficira nakon svakog vraćanja. Knjižničari trebaju nositi zaštitne rukavice i maske, a poželjno je imati zaštitnu pregradu na pultu. Beskontaktno plaćanje se treba poticati.

Prilikom izdavanja i vraćanja građe, treba se paziti na dezinfekciju ruku i površina. Preporučuje se da jedna osoba preuzima vraćenu građu, a druga izdaje naručenu građu. Ako to nije moguće organizirati, knjižničar treba dezinficirati ruke između tih aktivnosti. Vraćena građa se odlaže u prostor za dezinfekciju i karantenu te ostaje tamo 72 sata prije povratka na spremište.

Tijekom rada, potrebno je redovito čistiti i dezinficirati prostor i površine. Kvake, rukohvate, računalne terminale i ostale često dodirivane površine treba kontinuirano prebrisavati dezinficijensom na bazi alkohola. Rad djelatnika se može organizirati dvokratno kako bi se omogućilo čišćenje i dezinfekcija tijekom pauze između smjena. Prilikom početka rada čitaonica, treba osigurati fizički razmak između radnih mjesta kako bi se omogućilo socijalno distanciranje. Nadalje, preporučuje se mjerenje tjelesne temperature djelatnicima prije dolaska na posao i ograničavanje fizičkih sastanaka te korištenje digitalnih alata za daljinsko sudjelovanje.

4.2. Knjižnične usluge za vrijeme pandemije

S obzirom na novonastalu situaciju uzrokovanu koronavirusom, knjižnice su morale prilagoditi svoj rad i usluge sukladno smjernicama i mjerama izdanih od strane Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske te Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. U Zagrebu je rad knjižnica dodatno otežao potres u ožujku 2020. godine, a zatim i u prosincu iste godine.

Kao odgovor na nove uvjete rada knjižnica, Hrvatsko knjižničarsko društvo osniva tematski portal *Knjižnice u doba COVID-19*. Cilj portala je da okupi, a zatim i objavi relevantne informacije o posljedicama koronavirusa i drugih prirodnih katastrofa u području knjižnične djelatnosti u Hrvatskoj. Hrvatsko knjižničarsko društvo pozvalo

je sve knjižnice da dostave podatke o posljedicama kako bi se izradila objedinjena analiza posljedica. Podatke su knjižnice unosile same putem suradničkih aplikacija ili online obrasca. Portal pruža podatke o posljedicama potresa, objedinjene informacije o COVID-19 s društvenih mreža čija je svrha bila obavještavanje korisnika o mjerama vezanih uz koronavirus koristeći oznake #koronavirus i #knjižnice i knjižnične usluge dostupne na daljinu. Knjižnične usluge dostupne na daljinu pruža podatke o digitalnim zbirkama i portalima, informacijsko-referalne i ostale usluge, posudbu i čitanje e-knjiga te edukativni i zabavni sadržaj. Portal omogućuje i besplatnu organizaciju sastanaka na daljinu.⁵⁴

S obzirom da je rad čitaonica bio zabranjen sve do 18.svibnja 2020. godine tako su i usluge korištenja građe bilo ograničene. NSK je nakon donošene odluke o ponovnom otvaranju, u proljeće 2020. godine pružala samo usluge povrata i posudbe građe te obavljala upis novih korisnika. Korisnike se upućivalo da provjere dostupnost građe putem maila ili telefona. NSK je uveo i novu uslugu, *drive-in* povrat, odnosno uslugu brzog povrata koja je omogućavala vraćanje građe bez ulaženja u knjižnicu. Ovom uslugom građa se vraćala tako što bi se odložila u posebno naznačene košarice te je bilo potrebno ostaviti osobne podatke dežurnom knjižničaru.⁵⁵

U proljeće 2020. godine i Knjižnice grada Zagreba pružale su samo osnovne usluge, odnosno uslugu povrata i posudbe građe bez korištenja čitaonice, a građa se mogla vratiti samo za vrijeme radnog vremena. Također, građi kojoj je rok povrata bio do 15. ožujka 2020. bio je produžen. Zbog posljedica potresa u Zagrebu, neke knjižnice grada Zagreba nisu bile otvorene za korisnike.⁵⁶

U Knjižnici Hrvatskog državnog arhiva pružala se usluga skeniranja građe s obzirom da je korisnicima dozvoljeno korištenje građe isključivo u prostorijama Knjižnice.⁵⁷

Od 18.svibnja 2020. godine ponovno je dozvoljen rad čitaonica s ograničenim brojem ljudi unutar zatvorenog prostora.

⁵⁴ Knjižnice u doba COVID-19. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na : <http://covid19.hkdrustvo.hr/> (20.03.2023.).

⁵⁵ Petrač, L. Stanje u knjižnicama diljem Hrvatske za vrijeme pandemije COVID-19, 2020. // MimiLadi. Dostupno na: <https://mimiladi.hr/2020/05/02/stanje-u-knjiznicama-diljem-hrvatske-za-vrijeme-pandemije-covid-19-2/> (20.03.2021.).

⁵⁶ Isto.

⁵⁷ Valentić, Ana. Usmeno priopćenje.

5. Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva

5.1. Specijalne knjižnice

U Republici Hrvatskoj knjižnična djelatnost, osnivanje i prestanak rada knjižnica, ustrojstvo i upravljanje knjižnicama, vrste knjižnica, rad Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i knjižnični sustav Republike Hrvatske te sav druga pitanja vezana uz knjižnične djelatnosti uređuju se *Zakonom o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti*.⁵⁸ Prema Zakonu, prema namjeni i sadržaju knjižničnog fonda, knjižnice se dijele na: nacionalnu, narodnu, školsku, sveučilišnu, visokoškolsku, znanstvenu i specijalnu knjižnicu.

“Specijalna knjižnica je samostalna knjižnica ili knjižnica u sastavu koja pokriva određenu znanstvenu ili umjetničku granu, polje ili područje odnosno područje specijalizirane stručne djelatnosti.”⁵⁹ Prema *Standardu* specijalne knjižnice dijele se na: knjižnice znanstvenih instituta, knjižnice bolničkih i zdravstvenih ustanova, knjižnice muzeja, galerija i arhiva, knjižnice vjerskih zajednica, knjižnice javnih i državnih tijela, knjižnice trgovačkih društava, knjižnice udruga i društava i ostale knjižnice.⁶⁰ Fond specijalne knjižnice raznolik je te uključuje građu povezano sa znanstvenim, stručnim i umjetničkim područjem djelovanja ustanove u čijem je sastavu sukladno potrebama osnivača i/ili ciljane populacije korisnika, a uvjete za korištenje same građe i pristupu informacijskim izvorima uređuje se internim aktom o radu knjižnice te dokument mora biti objavljen na mrežnim stranicama knjižnice. Knjižnične usluge specijalne knjižnice i pružanje knjižničnih usluga uređuju se na temelju internog pravilnika kao i prava i obveze korisnika.⁶¹

Standard za specijalne knjižnice uključuje i Evaluacijski list koji sadrži popis poslova i usluga specijalne knjižnice. Poslovi i usluge nisu zastupljeni u svakoj specijalnoj knjižnici nego ovise o vrsti specijalne knjižnice, broju stručnih knjižarskih djelatnika, veličini knjižničnog fonda i potrebama matične institucije. Evaluacijski list sačinjen je od tri dijela. Prvi dio čine minimalni uvjeti za djelovanje koji je namijenjen matičnoj

⁵⁸ Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. // Zakon.hr. Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/2275/Zakon-o-knji%C5%BEicama-i-knji%C5%BEi%C4%8Dnoj-djelatnosti> (22.03.2023.)

⁵⁹ Standard za specijalne knjižnice. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1835.html (22.03.2023.)

⁶⁰ Isto.

⁶¹ Isto.

službi za procjenu ispunjavanja minimalnih uvjeta potrebnih za djelovanje specijalne knjižnice. Drugi dio odnosi se na djelovanje i razvoj, a treći na poslove i usluge. Drugi i treći dio namijenjeni su knjižničarima kako bi samostalno procijenili vlastiti rad i upravljanje knjižnicom.⁶²

Knjižnica hrvatskog državnog arhiva vrsta je specijalne knjižnice polutovorenog tipa te je namijenjena djelatnicima Arhiva i vanjskim korisnicima. Fond Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva uglavnom se temelji na društveno-humanističkim znanosti s posebnim naglaskom na arhivistici i povijesti.

5.2. Ustrojstvo Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva

Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva specijalna je knjižnica u sastavu Hrvatskog državnog arhiva te je poluotvorenog tipa. Namijenjena je djelatnicima Arhiva i vanjskim korisnicima.⁶³

Knjižnična djelatnost Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva, njena organizacija, način rada, stjecanje i održavanje knjižničnog fonda, smještaj i zaštita fonda te korištenje usluga Knjižnice uređeno je *Pravilnikom o radu Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva u Zagrebu*.⁶⁴

Prema Pravilniku knjižnica ima voditelja i knjižnični odbor. Voditelj knjižnice organizira rad knjižnice te ga imenuje ravnatelj HDA. Knjižnični odbor sastoji se od pet članova od kojih četiri člana imenuje ravnatelj HDA dok je peti član sam voditelj Knjižnice. Članovi odbora imenuju se na dvije godine, a poslovi Odbora su sljedeći:⁶⁵

- utvrđuje nacrt Pravilnika o radu Knjižnice,
- predlaže mjere za razvoj i unaprjeđenje rada Knjižnice,
- predlaže glavne smjernice nabavne politike Knjižnice,
- na temelju mišljenja i prijedloga pojedinih odjela te Stručnog vijeća predlaže ravnatelju nabave inozemne i domaće literature za potrebe stručnog i znanstvenoistraživačkog rada svih odjela HDA,
- donosi odluke o stegovnim mjerama za neuredne korisnike,
- predlaže otpis knjižne građe,

⁶² Isto, prilog 2.

⁶³ Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva // Hrvatski državni arhiv. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica> (25.03.2023.)

⁶⁴ Pravilnik o radu Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica>

⁶⁵ Isto, čl.6.

- poduzima i druge aktivnosti od značaja za rad Knjižnice.

Knjižnična djelatnost obuhvaća različite aktivnosti koje uključuju stjecanje knjižnične građe, stručnu obradu, očuvanje i zaštitu knjižnične građe te primjenu mjera zaštite kulturnih dobara. Također, obuhvaća izradu novosti poput biltena, kataloga, bibliografija i drugih informacijskih pomagala, sudjelovanje u stvaranju zajedničkih kataloga i baza podataka. Knjižničari također osiguravaju pristup knjižničnoj građi i informacijama u skladu s potrebama i zahtjevima korisnika, omogućuju korištenje knjižnične građe i protok informacija. Također, pružaju potporu i pomoć korisnicima pri odabiru i korištenju knjižnične građe, informacijskih pomagala i izvora. Knjižničari također održavaju dokumentaciju o korištenju građe i evidenciju o korisnicima.⁶⁶

5.3. Korisnici Knjižnice HDA

Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva ima dvije vrste korisnika: korisnike djelatnike HDA i vanjske korisnike. Djelatnici HDA kada stupe u radni odnos postaju i članovi Knjižnice HDA, dok vanjski korisnici postaju članovi knjižnice registracijom u Korisničkoj službi.⁶⁷

Ukupan broj zaposlenika ustanove HDA, a samim tim i ukupan broj članova djelatnika HDA je 41, a ukupan broj vanjskih članova Knjižnice je 36.⁶⁸ Knjižnica HDA s korisnicima komunicira putem elektroničke pošte i sve obavijesti vezane uz rad Knjižnice objavljuje na mrežnu stranicu.

Tijekom pandemije knjižnica je s korisnicima također komunicirala putem elektroničke pošte, dok je korisnike o novim uvjetima rada Knjižnice obavijestila putem mrežne stranice Knjižnice.

Tijekom pandemije zabilježeno je puno više upita korisnika putem elektroničke pošte, nego što je to bio slučaj prije pandemije. Ovakvu situaciju voditeljica Valentić pripisuje nemogućnosti dolaska korisnika u knjižnicu.

⁶⁶ Isto, čl.3.

⁶⁷Pravilnik o radu Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica>

⁶⁸ Valentić, Ana. Usmeno priopćenje.

Također, voditeljica naglašava kako su korisnici Knjižnice imali razumijevanja tijekom pandemije i novonastalim uvjetima rada te procjenjuje kako su korisnici generalno zadovoljni radom Knjižnice, kako prije pandemije i potresa tako i nakon potresa te za vrijeme pandemije.⁶⁹

Zadovoljstvo korisnika važan je faktor svake knjižnice te može biti i jedan od pokazatelja uspješnosti poslovanja same knjižnice. Međutim, zadovoljstvo korisnika je osobna percepcija o stupnju zadovoljenja njegovih usluga te je njegovo zadovoljstvo varijabilno te ovisi o raznim čimbenicima kao npr. o vremenu, prostoru, socijalnim i gospodarskim prilikama, razvoju tehnologije itd.⁷⁰

5.4. Fond i usluge Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva

Prema pravilniku o radu Knjižnice HDA, Knjižnica gradi svoj fond obveznim primjercima, kupnjom i otkupima, razmjenom i poklonima odnosno darovima.⁷¹ Fond Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva uglavnom pokriva područje društveno-humanističkih znanosti s težištem na arhivistici i povijesti. Većina fonda sastoji se od knjiga i periodika koje su vezane za hrvatsku povijest, pomoćne povijesne znanosti i objavljene povijesne izvore. Knjižnica sadrži oko 120 000 svezaka, od čega je 47 500 svezaka knjiga s više od 40 000 naslova, gotovo 72 000 pojedinačnih brojeva serijskih publikacija (3 900 naslova časopisa i više od 500 novinskih naslova) i više od 1000 separata. Također, dio knjižničkog fonda čini i zbirka službenih publikacija kao što su službene novine, zbirke zakona i naredaba i sl. koja datira od sredine 19. stoljeća pa sve do danas. Dio fonda čini i zbirka novina koja pokriva vremensko razdoblje od 1848. godine do danas. Treba istaknuti kako značajnu vrijednost Knjižnice čine i knjige tiskane u 16. i 17. stoljeću u europskim tiskarama. Najstarija tiskana knjiga u Knjižnici je *Oratio ad serenissimum Carolum V. ... ac ad illustrissimos et potentissimos principes Romani Imperii /facta ex parte regnicolarum Croatiae per Vuolffgangum de Frangepanibus comitem etc. oratorem ipsius Croaciae, Augustae XXIII, Augusti, anno 1530 habita.*⁷²

⁶⁹ Valentić, Ana. Usmeno priopćenje.

⁷⁰ Erceg, Aleksandar, Glavaš Gordan. Zadovoljstvo korisnika-primarni cilj sustava kvalitete. // 3. Hrvatska konferencija o kvaliteti: zbornik radova. Cavtat, 1991. Dostupno na: <http://issuu.com/kvaliteta.net/docs/namedcaff4> (01.04.2023.)

⁷¹ Pravilnik o radu Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica>

⁷² Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva // Hrvatski državni arhiv. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica> (16.04.2023.)

Svaki korisnik Knjižnice ima pravo služiti se i koristiti se cjelokupnom građom Knjižnice u čitaonici HDA, tražiti informacije i konzultacije od djelatnika Knjižnice, biti informiran o novonabavljenim knjigama i drugoj građi, tražiti rezervaciju građe. Korisnici uslugu rezervaciju građe vrše putem maila knjiznica@arhiv.hr

Usluga fotokopiranja moguća je ako se kopiranjem ne krše prava drugih osoba. Za fotokopiranje knjižničkog gradiva potrebno je izvršiti narudžbu kopije putem Zahtjevnice. U Zahtjevnicu je potrebno točno navesti jedinicu gradiva, tehniku, oblik, veličinu i broj preslika. Također, uz Zahtjevicu korisnik je dužan u čitaonici posebnim listićima obilježiti gradivo za fotokopiranje.⁷³ Troškove usluge fotokopiranja snose korisnici.⁷⁴

Također, korisnici Knjižnice HDA uživaju i uslugu skeniranja na zahtjev. Kako bi korisnici dobili sken građe moraju izvršiti narudžbu i točno naznačiti jedinicu gradiva i koji dijelovi žele da im budu skenirani. Također troškove skeniranja snose sami korisnici.⁷⁵

Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva nudi i uslugu posudbe izvan Knjižnice ili na korištenje u Velikoj Čitaonici. Iznošenje knjižnične građe izvan prostorija Knjižnice i Velike čitaonice dozvoljeno je samo djelatnicima korisnicima te međuknjižničnom posudbom, dok se vanjski korisnici knjižničnom građom mogu koristiti u Velikoj čitaonici. Međutim, referentna literatura kao što su priručnici, enciklopedije, rječnici, atlasi zatim nesamostalni dijelovi neke cjeline kao što su prilozi, tablice, dodaci, rijetke i dragocjene knjige, neobrađene publikacije i sl. ne posuđuje se nikome izvan prostorija Knjižnice i Velike čitaonice.⁷⁶

Korisnici djelatnici HDA mogu posuđivati neograničen broj primjeraka iz Knjižnice, građa im se izdaje na rok od najviše od godinu dana. Ako drugi korisnik preda zahtjev za posudbu knjige koja je već posuđena, djelatnici HDA su dužni vratiti knjigu najkasnije za dva dana. Svi djelatnici HDA prilikom odlaska u mirovinu dužni su vratiti svu posuđenu građu.⁷⁷

Vanjski korisnici knjižničku građu mogu koristiti isključivo u Velikoj čitaonici, dok u iznimnim opravdanim slučajevima voditelj knjižnice može odobriti i neposrednu posudbu. Za korištenje građe vanjski korisnik je dužan ispuniti Zahtjevicu za

⁷³ Stjepan Ćosić, ravnatelj Hrvatskog državnog arhiva, Pravilnik o radu čitaonica Hrvatskog državnog arhiva

⁷⁴ Valntić, Ana. Usmeno priopćenje.

⁷⁵ Valnetić, Ana. Usmeno priopćenje.

⁷⁶ Pravilnik o radu Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica>

⁷⁷ Isto.

korištenje knjižničnog gradiva te se gradivo izdaje u što kraćem roku. Na gradivu se ne smiju praviti bilješke, podcrtavati tekst, savijati ili vlažiti listove. Prije napuštanja čitaonice korisnik je dužan obavijestiti djelatnika iz čitaonice o prestanku rada i vratiti gradivo na za to obilježeno mjesto. Korisnik koji neovlašteno iznese iz čitaonice građu posuđenu na korištenje gubi pravo na korištenje građe iz knjižnog fonda Knjižnice⁷⁸

I korisnici djelatnici HDA i vanjski korisnici odgovorni su za posuđenu građu te ju moraju vratiti u onakvom stanju u kakvom su je primili te je dužan pažljivo postupati s građom. Korisnik koji izgubi posuđenu građu dužan je nadoknaditi štetu.⁷⁹

Knjižnica HDA nudi i uslugu međuknjižnične posudbe. Međuknjižnična posudba vrši se na zahtjev ustanove koja traži posudbu uz suglasnost voditelja Knjižnice. Ako je korisniku djelatniku potrebna građa iz drugih knjižnica u koje nemaju pravo učlanjenja ili se ta knjižnica nalazi izvan grada Zagreba, mogu željenu građu naručiti putem međuknjižne posudbe. Troškove posudbe snosi korisnik, a ravnatelj HDA može odlučiti da se troškovi namire iz sredstava HDA.⁸⁰

Knjižničnu građu Knjižnice moguće je pretraživati i posuđivati i računalnim načinom putem online kataloga Knjižnice. Online katalog nudi jednostavno, složeno i naredbeno pretraživanje. Građu je moguće tražiti po naslovu, autoru, riječi iz naslova, predmetu, UDK oznaci, nakladniku, vrsti publikacije, jeziku, godini, vrsti građe i sl. Također, podatke za posudbu građe (signatura, ime autora i naslov knjige, naslov periodičke publikacije i broj godišta ili sveska) moguće je pronaći i putem online kataloga.

Voditeljica Knjižnice HDA potvrdila je kako se usluge nakon potresa i tijekom korone nisu mijenjale i tijekom pandemije i nakon potresa nisu uvedene nikakve nove usluge. Korisnici su i dalje mogli tražiti fotokopiranje i skeniranje građe. Također, rezervaciju su vršili na jednaki način kao i prije korone i potresa, te je online katalog bio aktivan i u izvanrednim okolnostima.

Jedina iznimka u uslugama bila je usluga posudbe knjižnične građe. S obzirom da vanjski korisnici knjižničnu građu mogu koristiti isključivo u Velikoj čitaonici, u periodu zabrane rada svih čitaonica knjižnica, Knjižnica HDA nije bila u mogućnosti

⁷⁸ Pravilnik o radu čitaonica Hrvatskog državnog arhiva. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica>

⁷⁹ Pravilnik o radu Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica>

⁸⁰ Isto.

korisnicima pružiti ovu uslugu. Umjesto posudbe građe u Velikoj čitaonici bilo je moguće skeniranje i fotokopiranje građe. Nakon otvaranja čitaonica u svibnju 2020. godine Knjižnica je nastavila s uslugom posudbe građe. U čitaonici je bio ograničen broj korisnika, na početku je bilo dozvoljeno prisustvo 12 korisnika, a kako su se mjere popuštale tako se povećavao i broj dozvoljenih korisnika u Velikoj čitaonici. Svaki korisnik morao je imati Covid potvrdu te su na ulazu mjerili tjelesnu temperaturu, a korištenje maske unutar prostorija HDA bilo je obavezno.

Djelatnicima je Hrvatskog državnog arhiva, pa tako i knjižnice HDA, koji su imali sami svoju sobu, za vrijeme potpunog zatvaranja bio omogućen dolazak na radno mjesto te su se primarno obavljali poslovi vezani uz upite na daljinu.⁸¹

⁸¹ Valentić, Ana. Usmeno priopćenje.

6. Istraživanje zadovoljstva korisnika knjižničnim uslugama Knjižnice HDA

U idućih nekoliko stranica prikazat će koliko su korisnici Knjižnice zadovoljni uslugama Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva nakon potresa i tijekom pandemije, paralelno uspoređujući zadovoljstvo uslugama prije samog potresa i pandemije. Također ukratko će se opisati metodologija, uzorak i cilj istraživanja. S obzirom na mali broj ispitanika svi rezultati neće biti prikazani u postocima već će se prikazati prosječna ocjena zadovoljstva i broj korisnika koji dodjeljuje određenu ocjenu.

6.1. Metodologija, uzorak i cilj istraživanja

Ovo istraživanje provedeno je metodom ankete kojom se anketiralo korisnike Knjižnice HDA. Anketni listić je isprintan i odnesen u knjižnicu. Rezultati su se skupljali 30 dana, tijekom veljače i ožujka 2023. godine. Nakon prikupljenih ispunjenih anketa slijedila je detaljna obrada svakog pitanja.

Anketa je bila anonimna kako bi se dobio što iskreniji odgovor ispitanika. Anketni upitnik sastojao se od 3 dijela. U prvom dijelu ispitanici su morali zaokružiti jesu li korisnici djelatnici HDA ili vanjski korisnici Knjižnice. U drugom dijelu ankete ispitanici su morali ocijeniti zadovoljstvo uslugama, na ljestvici od 1 - u potpunosti sam nezadovoljan/a do 5 - u potpunosti sam zadovoljan/a, prije pandemije i potresa. Ispitanici su ocjenjivali sljedećih 5 usluga: koliko su zadovoljni s dostupnošću građe Knjižnice HDA, usluge knjižnice na daljinu, brzinu pružanja usluge, kvalitetu izbora građe i pretraživanje online kataloga. Treći dio ankete odnosio se na zadovoljstvo uslugama poslije potresa i tijekom pandemije te je uključivao ista pitanja kao i drugi dio. U treći dio dodano je još jedno, šesto, pitanje u kojem su ispitanici ocijenili zadovoljstvo komunikacijom novih uvjeta rada Knjižnice.

Pitanja u anketi su bila podijeljena na period prije pandemije i potresa te nakon potresa i tijekom pandemije kako bi se moglo usporediti zadovoljstvo korisnika u različitim uvjetima te vidjeti je li došlo do promjene kvalitete usluga Knjižnice nakon

potresa i tijekom pandemije. Koje usluge je knjižnica nudila, osim iz pravilnika Knjižnice, provjerilo se i intervjuom s voditeljicom Knjižnice Anom Valentić.

Uzorak ovog istraživanja čine korisnici Knjižnice HDA. Uzorak je podijeljen na 2 vrste; korisnike djelatnike HDA i vanjske korisnike Knjižnice. Ukupno 43 korisnika je ispunilo anketu, od kojih je 26 korisnika djelatnika HDA, a 16 vanjskih korisnika te je ispunjavanje ankete je bilo dobrovoljno.

Cilj istraživanja bilo je utvrditi kakvo je zadovoljstvo korisnika Knjižnice HDA knjižničnim uslugama. Usporediti zadovoljstvo uslugama prije pandemije i potresa te nakon potresa i tijekom pandemije. Također, utvrditi koliko se zadovoljstvo razlikuje u ova dva perioda te usporediti kakve su razlike u zadovoljstvu od strane korisnika djelatnika HDA te vanjskih korisnika knjižnice.

6.2. Rezultati istraživanja

Nakon prikupljenih anketa iz Knjižnice HDA, slijedila je obrada podataka. Rezultati anketa uneseni su Excel tablicu te se analiziralo svako pitanje. Posebno su se obrađivali rezultati dobiveni od strane djelatnika HDA i vanjskih korisnika Knjižnice. Rezultati su prikazani u tablici paralelno za obje skupine korisnika. Rezultati su osim tablično objašnjeni i tekstualno, dok su neka anketna pitanja prikazana i grafički uspoređujući situaciju prije pandemije i potresa te nakon potresa i tijekom pandemije. U prvoj skupini pitanja ispitanici su morali odrediti jesu li korisnici djelatnici ili vanjski korisnici Knjižnice HDA. Anketu je ispunilo 26 djelatnika HDA te 17 vanjskih korisnika Knjižnice HDA.

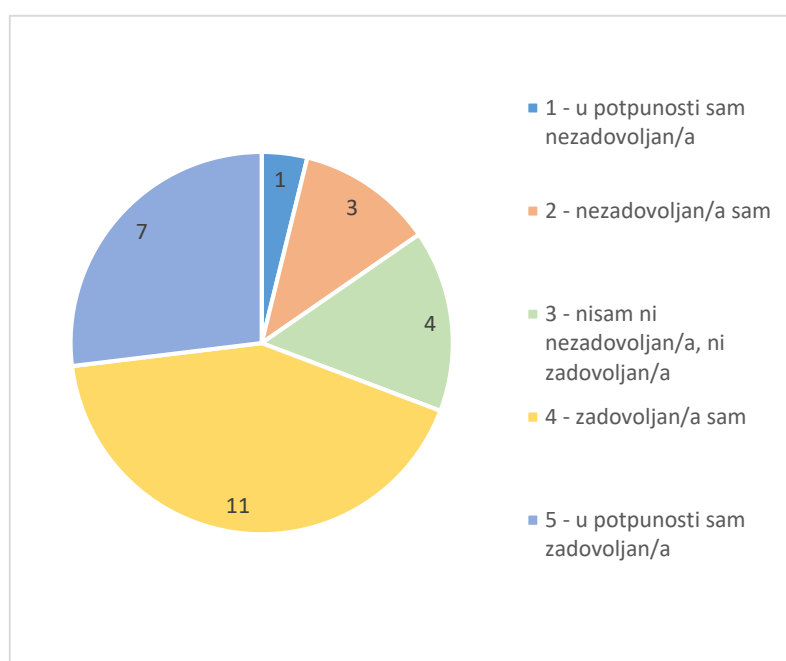
Tablica 1. Prikaz zadovoljstva djelatnika HDA i vanjskih korisnika različitim uslugama knjižnice HDA

		Djelatnici		Vanjski korisnici	
		M	sd	M	sd
Prije pandemije i potresa	Dostupnost građe	4,73	0,45	4,65	0,49
	Usluge knjižnice na daljinu	4,69	0,55	4,53	0,72
	Brzina pružanja zatraženih informacija	4,92	0,27	4,53	0,72
	Kvaliteta izbora građe	4,65	0,49	4,41	0,62
	Online pretraživanje kataloga	3,77	1,11	3,06	1,34
Tijekom pandemije i nakon potresa	Dostupnost građe	4,69	0,47	4,47	0,62
	Usluge knjižnice na daljinu	4,65	0,56	4,41	0,71
	Brzina pružanja zatraženih informacija	4,88	0,33	4,47	0,72
	Kvaliteta izbora građe	4,65	0,49	4,29	0,47
	Online pretraživanje kataloga	3,85	1,08	3,12	1,41
	Komunikacija novih uvjeta rada knjižnice	4,96	0,20	4,71	0,59

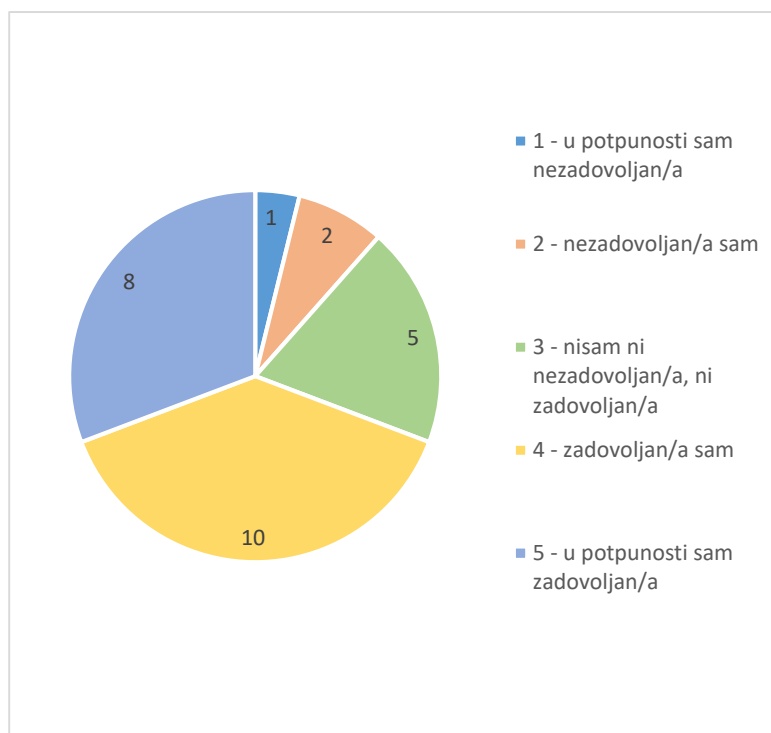
Tablica broj 1 prikazuje prosječnu ocjenu zadovoljstva djelatnika HDA i vanjskih korisnika različitim uslugama Knjižnice HDA prije pandemije i potresa te nakon potresa i tijekom pandemije. Iz dobivenih rezultata vidimo da su djelatnici zadovoljni uslugama koje Knjižnica pruža te da su razlike u zadovoljstvu prije potresa i pandemije te nakon potresa i tijekom pandemije minimalne. U oba slučaja djelatnici su najviše zadovoljni brzinom pružanja usluge s prosječnom ocjenom 4,92 prije pandemije i potresa odnosno 4,88 tijekom pandemije i nakon potresa. Djelatnici HDA najmanje su zadovoljni online katalogom Knjižnice. Zanimljivo je da se nakon potresa i tijekom pandemije zadovoljstvo online katalogom povećalo s 3,77 na 3,85. Također, prema rezultatima vidljivo je da se zadovoljstvo s dostupnošću građi promijenilo s prosječnom ocjenom 4,73 na 4,69. Ovako malu promjenu u rezultatima

možemo pripisati činjenici da su djelatnici HDA tijekom pandemije išli na posao te im je građa i dalje bila dostupna, bez obzira na zatvaranje knjižnica i čitaonica.

Na pitanje o zadovoljstvu o uslugama na daljinu Knjižnice, djelatnici daju visoku ocjenu, prosječno 4,69 prije pandemije i potresa te 4,65 tijekom pandemije i nakon potresa. Kvalitetom izbora građe ispitanici su podjednako zadovoljni u oba slučaja te daju prosječnu ocjenu 4,65. Također, djelatnici su iznimno zadovoljni komunikacijom novih uvjeta rada knjižnice, s prosječnom ocjenom 4,96.



Graf 1. Prikaz zadovoljstva djelatnika HDA pretraživanjem online kataloga prije pandemije i potresa

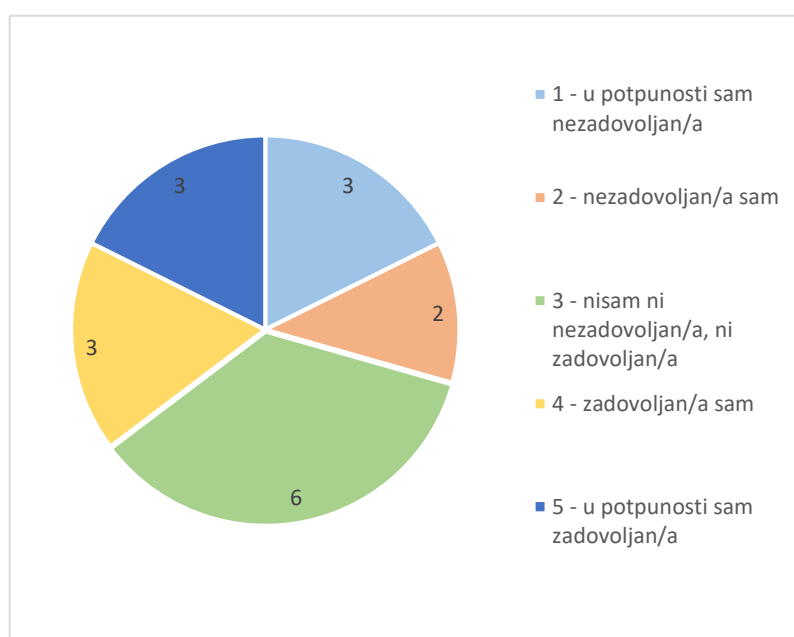


Graf 2. Prikaz zadovoljstva djelatnika HDA pretraživanjem online kataloga poslije potresa i tijekom pandemije

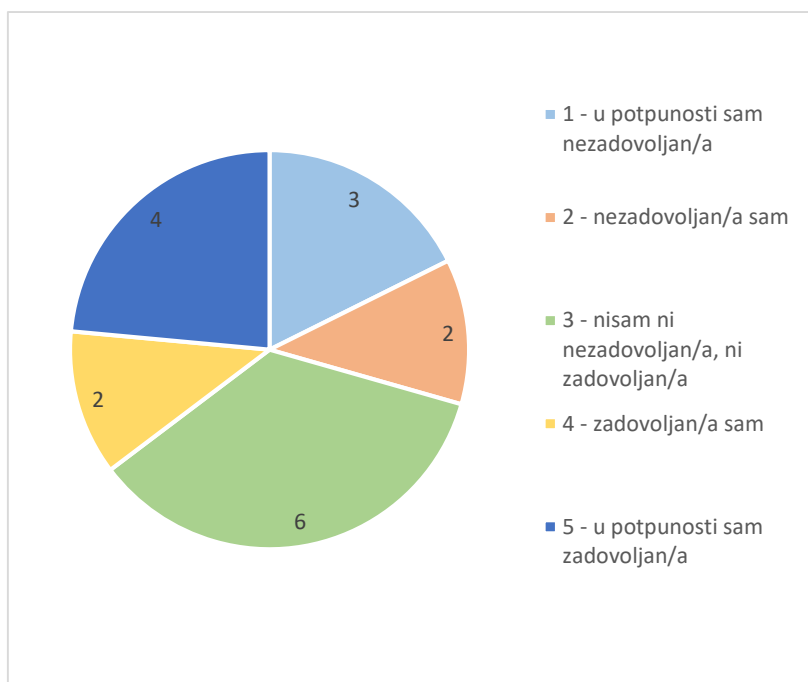
Grafovi 1 i 2 prikazuju rezultate koji se odnose na zadovoljstvo djelatnika HDA pretraživanjem online kataloga prije pandemije i potresa te nakon potresa i tijekom pandemije. U grafu 1 i 2 možemo vidjeti kako je 1 ispitanik u potpunosti nezadovoljan pretraživanjem online kataloga i prije pandemije i potresa te nakon potresa i tijekom pandemije. Također, u grafu 1, koji prikazuje stanje prije pandemije i potresa, možemo iščitati kako je 3 ispitanika dodijelilo ocjenu 2 - nezadovoljan/a sam, a 4 ispitanika je ravnodušno te je uslugu ocijenilo s ocjenom 3 - nisam ni nezadovoljan/a, ni zadovoljan/a. Nadalje, 11 ispitanika zadovoljstvo ocjenjuje s ocjenom 4 - zadovoljan/a sam, 7 je ispitanika u potpunosti zadovoljno pretraživanjem online kataloga. Nakon potresa i tijekom pandemije situacija se malo promijenila te je jedan ispitanik povećao ocjenu ove usluge s 2 - nezadovoljan/a sam te je sada, prema rezultatima 2 ispitanika nezadovoljno uslugom, 5 ispitanika dalo je ocjenu 3 - nisam ni nezadovoljan/a, ni zadovoljan/a, 10 ih je zadovoljno. Također povećao se broj u potpunosti zadovoljnih korisnika, sa 7 korisnika na njih 8.

Drugi dio ispitanika činili su vanjski korisnici Knjižnice HDA. I vanjski korisnici daju dobre ocjene zadovoljstvom uslugama Knjižnice. Prema rezultatima vidimo da su ispitanici najviše zadovoljni dostupnošću građi prije pandemije i potresa gdje daju

prosječnu ocjenu 4,65. Tijekom potresa i nakon pandemije zadovoljstvo s dostupnošću građi se smanjuje te daju prosječnu ocjenu 4,47. Ovakve rezultate možemo objasniti kao posljedicu zatvaranja knjižnica. Vanjski korisnici najmanje su zadovoljni pretraživanjem online kataloga i prije pandemije i potresa i tijekom pandemije i nakon potresa. Zanimljivo je primjetiti kako se zadovoljstvo ovom uslugom povećalo s 3,06 na 3,12 nakon potresa i tijekom pandemije, dok se zadovoljstvo svim ostalim uslugama smanjilo. Uslugama knjižnice na daljinu i brzinom pružanja zatraženih informacija vanjski djelatnici su podjednako zadovoljni te ove usluge ocjenjuju s ocjenom 4,53 prije pandemije i potresa. Nakon potresa i tijekom pandemije zadovoljstvo korisnika se smanjilo te daju prosječnu ocjenu 4,41 odnosno 4,47. Vanjski korisnici Knjižnice iskazali su veliko zadovoljstvo komunikacijom novih uvjeta rada knjižnice dajući prosječnu ocjenu 4,71.



Graf 3. Prikaz zadovoljstva vanjskih korisnika pretraživanjem online kataloga prije pandemije i potresa



Graf 4. Prikaz zadovoljstva vanjskih korisnika pretraživanjem online kataloga poslije potresa i tijekom pandemije

Grafovi 3 i 4 prikazuju nam rezultate zadovoljstva pretraživanjem online katalog. Graf 3 odnosi se na situaciju prije pandemije i potresa, a graf 4 na situaciju poslije potresa i tijekom pandemije. Prema rezultatima, ispitanici nas izvještavaju da je ovo jedina usluga kojom su više zadovoljni poslije potresa i tijekom pandemije nego što su bili prije potresa i pandemije. Rezultati zadovoljstva ispitanika prije potresa i pandemije su sljedeći: ocjenu 1 - u potpunosti sam nezadovoljan/a dodjeljuje , 4- zadovoljan/a sam i ocjenu 5 - u potpunosti sam zadovoljan/a dodjeljuje po 3 ispitanika. Dvoje ispitanika je nezadovoljno, dok je 6 ispitanika ravnodušno i dodjeljuje ocjenu 3 - nisam ni nezadovoljan/a, ni zadovoljan/a. Situacija poslije potresa i tijekom pandemije je sljedeća: po dvoje ispitanika uslugu ocjenjuje s ocjenom 2 - nezadovoljan/a sam i 4 - zadovoljan/a sam. Troje ispitanika je u potpunosti nezadovoljno uslugom, 4 ispitanika je u potpunosti zadovoljno dok 6 ispitanika nije ni nezadovoljno niti zadovoljno uslugom Knjižnice. Prema dobivenim rezultatima, uslugom pretraživanja online kataloga Knjižnice ispitanici su najmanje zadovoljni.

6.3. Rasprava

U ovom radu provelo se istraživanje o zadovoljstvu uslugama koje pruža Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva. Istraživanje se provelo nad dvije skupine korisnika Knjižnica; korisnicima djelatnicima HDA te na vanjskim korisnicima Knjižnice. Rezultati nam daju uvid na razinu zadovoljstva uslugama prije pandemije i potresa te nakon potresa i tijekom pandemije COVID- 19. Rezultati su prikazani u dva dijela. Prvi dio prikazuje rezultate zadovoljstva djelatnika korisnika HDA uspoređujući situaciju prije pandemije i potresa, a zatim poslije potresa i tijekom pandemije. U drugom dijelu su prikazani rezultati razine zadovoljstva vanjskih korisnika uslugama Knjižnice, također, uspoređujući situaciju prije pandemije i potresa te poslije potresa i nakon pandemije.

U prvom dijelu ankete, ispitanici su morali zaokružiti jesu li djelatnici korisnici HDA ili vanjski korisnici. Prema ispunjenim anketama, istraživanju je pristupilo 26 djelatnika korisnika HDA te 17 vanjskih korisnika Knjižnice HDA. Sve ankete su bile anonimne kako bi dobili što iskreniji odgovor od ispitanika.

U drugom i trećem dijelu ankete ispitanici su ocjenjivali zadovoljstvo, na ljestvici od 1 - u potpunosti sam nezadovoljan/a do 5 - u potpunosti sam zadovoljan/a, uslugama koje pruža Knjižnica HDA. Drugi dio odnosio se na stanje prije pandemije i potresa, a treći na stanje poslije potresa i pandmije. Pitanja su u oba dijela bila ista, samo što je treći dio imao dodatno, 6. pitanje u kojem su ispitanici morali ocijeniti zadovoljstvo komunikacijom novih uvjeta rada knjižnice.

Prema rezultatima drugog i trećeg dijela ankete i korisnici djelatnici i vanjski korisnici daju vrlo povoljne rezultate. Prvo pitanje drugog i trećeg dijela odnosilo na dostupnost građe. Djelatnici korisnici HDA daju jako dobru ocjenu: od 27 ispitanika njih 7 dodjeljuje ocjenu 4, a 19 ocjenu 5. Poslije potresa i pandemije samo je jedan ispitanik smanjio ocjenu s 5 na 4. Ovakvo zadovoljstvo poslije potresa i pandemije možemo opravdati time što djelatnici HDA nisu radili od doma te im je i pristup građi bio dostupniji. Vanjski korisnici također su vrlo zadovoljni dostupnošću, te od 17 ispitanika njih 11 je dodijelilo ocjenu 5, a ostalih 6 ocjenu 4, što daje prosječnu ocjenu 4,65. Situacija se poslije potresa i tijekom pandemije malo pogoršala, s obzirom da je jedan ispitanik je dodijelio ocjenu 3, a 7 korisnika je zadovoljno uslugom dok je njih 9 u potpunosti zadovoljno. Smanjeno zadovoljstvo kod vanjskih korisnika možemo

opravdati činjenicom da je rad čitaonica knjižnica bio zabranjen sve do 18. svibnja 2020. godine, a vanjski korisnici građu smiju koristiti isključivo unutar prostorije Velike čitaonice HDA.

Uslugama knjižnice na daljinu te na brzinu pružanja zatraženih informacija ispitanici su jako zadovoljni te se situacija nakon potresa i tijekom pandemije minimalno mijenja. Prema dobivenim rezultatima 1 je ispitanik bio ravnodušan i prije pandemije i potresa te nakon potresa i tijekom pandemije te je dao ocjenu 3 - nisam ni nezadovoljan/a ni zadovoljan/a za uslugu Knjižnice na daljinu. Od ostalih 25 ispitanika njih 6 dodijelilo je ocjenu 4 - zadovoljan/a sam, a njih 19 su uslugama na daljinu iznimno zadovoljni te su dali ocjenu 5 - u potpunosti sam zadovoljan/a. Ispitanici nakon potresa i tijekom pandemije izvještavaju o minimalnim promjenama što je vidljivo iz sljedećih rezultata: 18 je ispitanika uslugu ocijenilo s 5 - u potpunosti sam zadovoljan/a, a ostalih 7 ispitanika dodijelilo je ocjenu 4 - zadovoljan/a sam.

Za brzinu pružanja zatraženih informacija djelatnici HDA izvještavaju o minimalnom smanjenju zadovoljstva uslugom. Prije pandemije i potresa, 24 ispitanika dodijelilo je ocjenu 5 - u potpunosti sam zadovoljan/a brzinom pružanja informacije dok je preostalih 2 ispitanika zadovoljstvo ocijenilo s ocjenom 4 - zadovoljan/a sam. Nakon potresa i tijekom pandemije ispitanici izvještavaju da se usluga nije znatno promijenila te od 26 ispitanika njih 3 brzinu pružanja usluge ocjenjuju s 4 - zadovoljan/a sam, a 23 ispitanika dodjeljuje ocjenu 5 - u potpunosti sam zadovoljan/a. Vanjski korisnici Knjižnice nas izvještavaju o malim promjenama nakon potresa i tijekom pandemije o zadovoljstvu uslugama Knjižnice na daljinu. Naime, prije pandemije i potresa, 11 ispitanika uslugu je ocijenilo s ocjenom 5 - u potpunosti sam zadovoljan, dok poslije potresa i tijekom pandemije istu ocjenu daje 9 ispitanika. Prije pandemije i potresa 4 je ispitanika bilo zadovoljno uslugom, dok poslije potresa i tijekom pandemije 6 ispitanika dodjeljuje ocjenu 6. Dvoje ispitanika ocjenu 3 - nisam ni nezadovoljan/a, ni zadovoljan/a 2 dodjeljuje ovoj usluzi i prije pandemije i potresa i poslije potresa te tijekom pandemije.

Što se tiče brzine pružanja zatraženih informacija i prije pandemije i potresa te poslije potresa i tijekom pandemije 2 ispitanika je ravnodušno te ovoj usluzi dodjeljuju ocjenu 3 - nisam ni nezadovoljan/a, ni zadovoljan/a. Od preostalih 15 ispitanika, prije pandemije i potresa, njih 4 je zadovoljno uslugom dok ih je 11 u potpunosti zadovoljno. Poslije potresa i pandemije jedan ispitanik mijenja mišljenje te rezultati ukazuju da je 5 ispitanika zadovoljno uslugom, a njih 10 u potpunosti zadovoljno. S

obzirom da se broj upita na daljinu poslije potresa i za vrijeme pandemije povećao, očekivano je bilo da će distribucija informacija biti sporija u odnosu na situaciju prije potresa i pandemije.

Četvrto pitanju drugog i trećeg dijela ankete odnosilo se na kvalitetu izbora građe. Ispitanici su morali ocijeniti svoje zadovoljstvo prije pandemije i potresa te nakon potresa i tijekom pandemije. Rezultati nam pokazuju da se, za korisnike djelatnike HDA, kvaliteta izbora građe nije promijenila poslije potresa i tijekom pandemije dajući podjednaku prosječnu ocjenu u obje situacije. Ovakve rezultate možemo objasniti činjenicom da građa nakon potresa u Knjižnici HDA nije bile oštećena. Vanjski korisnici Knjižnice, pak, daju malo drugačije rezultate. Od 17 ispitanika vanjskih korisnika po 8 korisnika opredijelilo se za ocjenu 4 i 5 dok je jedan ispitanik bio ravnodušan te je dodijelio ocjenu 3. Poslije potresa i tijekom pandemije za ispitanika koji je dao ocjenu 3 kvaliteta izbora građe se povećala te se opredjeljuje za ocjenu više. Međutim, kada se izračuna prosječno zadovoljstvo vanjskih korisnika, bilježi se pad s 4,41 na 4,29 što i dalje prikazuje vrlo dobro zadovoljstvo kvalitetom građe Knjižnice.

U idućem pitanju ispitanici su ocjenjivali razinu zadovoljstva za online pretraživanje kataloga. Nakon provedene ankete, i korisnici djelatnici HDA i vanjski korisnici nas izvještavaju da su ovom uslugom najmanje zadovoljni. Prije pandemije i potresa korisnici djelatnici daju prosječnu ocjenu 3,77, a poslije potresa i tijekom pandemije 3,85. Od 26 ispitanika 1 ispitanik nije u potpunosti zadovoljan ovom uslugom te dodjeljuje ocjenu 1 u obje situacije dok je 7 ispitanika u potpunosti zadovoljno prije pandemije i potresa odnosno njih 8 poslije potresa i pandemije. Vanjski korisnici knjižnice upućuju nas na još lošije rezultate. Ova skupina ispitanika daje prosječnu ocjenu 3,06 prije pandemije i potresa odnosno 3,12 poslije potresa i pandemije. Među vanjskim korisnicima, njih čak 3 opredjeljuje se za ocjenu 1 - u potpunosti sam nezadovoljan/a i prije pandemije i potresa i poslije potresa i tijekom pandemije. Međutim, zanimljivo je primijetiti kako je prije pandemije i potresa 3 ispitanika bilo u potpunosti zadovoljno ovom uslugom dok je nakon potresa i tijekom pandemije 4 ispitanika u potpunosti zadovoljno. Ovakvi rezultati upućuju na to da je najslabija točka njihovih usluga upravo online katalog dostupan na web stranici Arhiva. Ovakvi lošiji rezultati mogu se objasniti činjenicom da nije moguće pronaći svu dostupnu građu Knjižnice putem online kataloga, jer u trenutku prelaska s Bibliioneta na Alef, nije još uvijek prebačena sva građa u sustavu.

U trećem dijelu ankete, u posljednjem pitanju ispitanici su ocjenjivali razinu zadovoljstva komunikacijom novih uvjeta rada knjižnice. Korisnici djelatnici daju nam iznimno dobre rezultate. Naime, od 26 ispitanika njih čak 25 komunikacijom novih uvjeta rada u potpunosti su zadovoljni, dok jedan ispitanik dodjeljuje ocjenu 4 - zadovoljan/a sam. Ovako dobre rezultate možemo opravdati činjenicom da se radi o djelatnicima Hrvatskog državnog arhiva te su im pravodobni i na vrijeme javljeni uvjeti rada od strane ravnatelja te nisu morali pretraživati web stranice. Također, i vanjski korisnici Knjižnice HDA ukazuju na jako dobre rezultate te su jako zadovoljni komunikacijom novih uvjeta rada. Od 17 ispitanika, njih 13 je u potpunosti zadovoljno, 3 ih je zadovoljno, dok je jedan ispitanik ravnodušan te se opredjeljuje za ocjenu 3 - nisam ni nezadovoljan/a, ni zadovoljan/a.

Nakon obrade rezultata, vidljivo je da su i korisnici djelatnici i vanjski korisnici iznimno zadovoljni uslugama Knjižnice HDA. Iako se poslije potresa i tijekom pandemije stil života naglo promijenio i svijet se morao naviknuti i prilagoditi novim uvjetima i rada i života, vidljivo je da se Knjižnica HDA dobro snašla u novoj situaciji. Ispitanici nam poslije potresa i tijekom pandemiju pokazuju nešto lošije rezultate, ali i dalje se radi o visokim ocjenama. Kao najslabiju točku Knjižnice može se istaknuti online pretraživanje kataloga, te bi se preporučilo da se poradi na poboljšanju ove usluge.

7. Zaključak

U veljači 2020. godine svijet se suočio s pandemijom koja je promijenila dosadašnji način življenja donoseći sa sobom razna ograničenja, kako u poslovnom tako i u privatnom životu. Jedna od glavnih promjena i ograničenja bila je zabrana javnog okupljanja i ograničen broj ljudi na jednom mjestu. Sve to onemogućilo je normalno funkcioniranje raznih institucija. Međutim, Hrvatsku su osim pandemije, pogodila dva snažna potresa u ožujku i prosincu, koji su dodatno otežali novonastale uvjete rada. Knjižnica, mjesto u kojem je akumulirano razno znanje, ali i mjesto okupljanja ljudi, također se moralo suočiti sa novonastalom situacijom i onemogućiti svoju dostupnost i rad koji smo do tada poznavali.

Ovim istraživanjem htjelo se ispitati koliko su korisnici zadovoljni uslugama Knjižnice nakon potresa i tijekom pandemije te usporediti zadovoljstvo uslugama prije pandemije i potresa i tijekom pandemije i nakon potresa.

Istraživanje je pokazalo kako su djelatnici HDA tako i vanjski korisnici, iznimno zadovoljni uslugama koje pruža Knjižnica. S obzirom da je rad Knjižnice bio obustavljen, ali i zbog samog oštećenja zgrade nakon potresa, očekivano je bilo da će se zadovoljstvo dostupnosti građi smanjiti, međutim rezultati su pokazali kako korisnici i dalje bili visoko zadovoljni uslugom.

Također, ispitanici pokazuju veliko zadovoljstvo uslugama knjižnice na daljinu.

S obzirom da djelatnici Knjižnice HDA nisu radili od doma, ispitanici su i nakon potresa i tijekom pandemije bili zadovoljni brzinom pružanja usluga. Također, ispitanici svjedoče kako se kvaliteta izbora građe nije promijenila.

Posljednjim pitanjem ankete htjelo se istražiti koliko su korisnici Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva zadovoljni komunikacijom novih uvjeta rada knjižnice. Iz intervjua s voditeljicom Knjižnice Anom Valentić, saznalo se da se da su novi uvjeti rada bili objavljeni na internetskoj stranici Knjižnice. Takav način komunikacije je bio zadovoljavajući za sve ispitanike te su na ovo pitanje dali iznimno visoke ocjene. Od 26 ispitanika koji spadaju u grupu korisnika djelatnika HDA samo je jedan ispitanik dao ocjenu 4, a ostalih 25 ocjenu 5. Od vanjskih korisnika, jedan je ispitanik dodijelio ocjenu 3, troje ispitanika ocjenu 4, a ostalih 13 ocjenu odličan.

Kao najslabiju točku Knjižnice, ispitanici navode pretraživanje online kataloga. Prema rezultatima istraživanja, ta usluga bila je najlošije ocjenjena s prosječnom

ocjenom 3,12 od strane vanjskih korisnika te 3,85 od strane korisnika djelatnika. Ukupno gledajući, 4 ispitanika je u potpunosti nezadovoljno ovom uslugom te se može zaključiti kako bi Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva trebala poraditi na poboljšanju ove usluge te tako u potpunosti zadovoljilo svoje korisnike.

Kada se usporede rezultati korisnika djelatnika HDA i vanjskih korisnika, vidljivo je da su korisnici djelatnici HDA davali veće ocjene za sve usluge. Bez obzira na to i vanjski korisnici pokazuju jako veliko zadovoljstvo uslugama knjižnice HDA.

Iako su koronavirus i potres onemogućili normalan rad knjižnica i na određen period zatvorili vrata korisnicima, prema rezultatima istraživanja može se zaključiti kako se Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva dobro snašla u novim i posebnim uvjetima rada te uspjela očuvati zadovoljstvo korisnika kakvo je bilo i prije pandemije i potresa.

8. Literatura i izvori

Countries where COVID-19 has spread. // Worldometer. Dostupno na:
<https://www.worldometers.info/coronavirus/countries-where-coronavirus-has-spread/>

Dr. Srića: 1. svibnja mogao bi biti i službeno proglašen kraj pandemije. // Hrvatska radiotelevizija : Vijesti. Dostupno na: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/dr-srica-1-svibnja-mogao-bi-bit-i-sluzbeno-proglasen-kraj-pandemije-10648041>

Erceg, Aleksandar, Glavaš Gordan. Zadovoljstvo korisnika-primarni cilj sustava kvalitete. // 3. Hrvatska konferencija o kvaliteti: zbornik radova. Cavtat, 1991.
Dostupno na: <http://issuu.com/kvaliteta.net/docs/namedcaff4>

Exceptional circumstances. // Aston University Birmingham UK. 2021. Dostupno na:
<https://www2.aston.ac.uk/current-students/hub/student-advice/academic-advice/exceptional-circumstances>

Hrvatski državni arhiv uspio u kratkom roku obnoviti zgradu nakon dvaju potresa u 2020. // Portal Hrvatskog državnog arhiva : O nam iz medija. Dostupno na:
<http://www.arhiv.hr/hr-hr/O-nama/O-nama-iz-medija/ArticleId/1518/oamid/3495>

IFLA. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na:
<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=26951>

IFLA-in kratki priručnik za pripravnost i planiranje mjera zaštite u slučaju katastrofa. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo. 2012.

IFLA-ina načela za skrb i rukovanje knjižničnom građom. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003, 10

Kako razlikovati zarazu koronavirusom od prehlade i gripe? // Koronavirus.hr.
Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/sto-moram-znati/o-bolesti/kako-razlikovati-zarazu-koronavirusom-od-prehlade-i-gripe/105>

Katastrofa. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na:
<https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=30851>

Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva // Hrvatski državni arhiv. Dostupno na:
<http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica>

Knjižnice u doba COVID-19. // Hrvatsko knjižničarsko društvo. Dostupno na :
<http://covid19.hkdrustvo.hr/>

Krtalić, D. Hasenay, K.Kiš : Upravljanje zaštitom u slučaju katastrofa : utjecaj ratnih iskustava na upravljanje zaštitom u slučaju katastrofa u hrvatskim knjižnicama. Vjesnik bibliotekara hrvatske 55, 3-4 (2012)

Krtalić, M.; Hasenay, D.; Aparac Jelušić, T. Upravljanje zaštitom pisane baštine u knjižnicama : teorijske pretpostavke. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 54,1/2(2011).

Milas, G. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. 2. izdanje. Zagreb : Naklada Slap, 2009.

Mjesec dana od glavnog petrinjskog potresa. // Geofizički odsjek Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu : Obavijesti. Dostupno na:
<https://civilna-zastita.gov.hr/vijesti/potres-kod-petrinje-3357/3357>

Mužić, M. Metodologija pedagoškog istraživanja. Sarajevo : Zavod za izdavanje udžbenika, Naklada Slap, 2012.

Novi koronavirus i bolest koju uzrokuje COVID-19. // Zavod za javno zdravstvo Dubrovačko-neretvanske županije. Dostupno na :

<https://www.zzjzdnz.hr/hr/zdravlje/prevencija-zaraznih-bolesti/1369>

Novo ruho Državnog arhiva: 487 dana od potresa radnici skinuli skele sa secesijskog remek djela. // Jutarnji list : vijesti. Dostupno na:

<https://www.jutarnji.hr/vijesti/zagreb/novo-ruho-drzavnog-arhiva-487-dana-od-potresa-radnici-skinuli-skele-sa-secesijskog-remek-djela-15089934>

Pandemija. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na:

<https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=46397>

Petrač, L. Stanje u knjižnicama diljem Hrvatske za vrijeme pandemije COVID-19, 2020. // Mimpladi. Dostupno na: <https://mimpladi.hr/2020/05/02/stanje-u-knjiznicama-diljem-hrvatske-za-vrijeme-pandemije-covid-19-2/>

Petz, B.; Kolesarić V.; Ivanec, D. Petzova statistika : osnovne statističke metode za nematematičare. Zagreb : Naklada Slap, 2012.

Pitanja i odgovori o bolesti uzrokovanoj novim koronavirusom. // Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Dostupno na: <https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/pitanja-i-odgovori-o-bolesti-uzrokovanoj-novim-koronavirusom/>

Potres. // Geofizički odsjek Prirodoslovno-matematičkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu : Seizmološki pojmovnik. Dostupno na:

www.pmf.unizg.hr/geof/seizmoloska_sluzba/seizmoloski_pojmovnik

Potres. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno

na: <https://enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=49792>

Poziv i pomoć Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu knjižnicama oštećenima u potresu. // Portal Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Dostupno na:

<https://www.nsk.hr/poziv-i-pomoc-nacionalne-i-sveucilisne-knjiznice-u-zagrebu-knjiznicama-ostecenima-u-potresu/>

Pravilnik o radu Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica>

Pravilnik o radu čitaonica Hrvatskog državnog arhiva. Dostupno na: <http://www.arhiv.hr/O-nama/Ustroj/Knji%C5%BEnica>

Pravilnik o zaštiti, reviziji i otpisu knjižnične građe. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_04_52_1001.html

Preporuke za rad u knjižnicama i antikvarijatima tijekom epidemije koronavirusa. // Koronavirus.hr. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/preporuke-za-rad-u-knjiznicama-i-antikvarijatima-tijekom-epidemije-koronavirusa/503>

Prije godinu dana zabilježen prvi slučaj koronavirusa u Hrvatskoj. // Koronavirus.hr 25. veljače 2021. Dostupno na: <https://www.koronavirus.hr/prije-godinu-dana-zabiljezen-prvi-slucaj-koronavirusa-u-hrvatskoj/897>

Procjena ugroženosti Republike Hrvatske od prirodnih i tehničko – tehnoloških katastrofa i velikih nesreća // Republika Hrvatska, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ravnateljstvo civilne zaštite : Planski dokumenti i uredbe. Dostupno na: https://civilna-zastita.gov.hr/UserDocsImages/DOKUMENTI_PREBACIVANJE/PLANSKI%20DOKUMENTI%20I%20UREDBE/Procjena%20ugrozenosti%20RH.pdf

SARS. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=46397>

Smjernice za rad s građom i korisnicima Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu od 27. travnja 2020. Verzija 2. Dostupno na: <https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/04/Smjernice-za-rad-s-gra%C4%91om-i-korisnicima->

[Nacionalne-i-sveu%C4%8Dili%C5%A1ne-knji%C5%BEice-u-Zagrebu-od-27.-travnja-2020.-godine.-1.pdf](#)

Standard za specijalne knjižnice. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1835.html

Šteta od dva velika potresa veća od 124 milijarde kuna. // Hrvatska radiotelevizija : Vijesti. Dostupno na: <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/stete-od-dva-velika-potresa-preko-166-milijardi-eura-1072438>

Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske. Odluka o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_03_32_713.html

Temeljne djelatnosti. Nacionalna i sveučilišna knjižnica. Dostupno na : <https://www.nsk.hr/temeljne-djelatnosti/>

Timeline : WHO's COVID-19 response. // World Health Organization. Dostupno na : <https://www.who.int/emergencies>

Vince, A. COVID-19, pet mjeseci poslije. // Liječnički vjesnik 142(2020.)

Viša sila. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2021. Dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=64853>

Zakon o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_02_17_356.html

9. Prilozi

Prilog br. 1

ANKETA

1. Jeste li:

- a) korisnik - djelatnik HDA
- b) vanjski korisnik HDA

Prije pandemije i potresa:

1 - u potpunosti sam nezadovoljan/a 2- nezadovoljan/a sam 3- nisam ni zadovoljan/a ni nezadovoljan/a 4 - zadovoljan/a sam 5- u potpunosti sam zadovoljan/a sam

Na ljestvici od 1-5, gdje je 1-u potpunosti nezadovoljan/a, a 5- u potpunosti zadovoljan/a, kako biste ocijenili zadovoljstvo:

1. Dostupnošću građi knjižnice HDA.

1 2 3 4 5

2. Uslugama knjižnice na daljinu (digitalna posudba, skeniranje na zahtjev, rezervacija...)

1 2 3 4 5

3. Brzine pružanja zatražene informacije.

1 2 3 4 5

4. Kvalitetom izbora građe.

1 2 3 4 5

Okreni stranicu

5. Pretraživanja online kataloga HDA.

1 2 3 4 5

Nakon pandemije i potresa:

1. Dostupnošću građi knjižnice HDA.

1 2 3 4 5

2. Uslugama knjižnice na daljinu (digitalna posudba, skeniranje na zahtjev, rezervacija...)

1 2 3 4 5

3. Brzine pružanja zatražene informacije.

1 2 3 4 5

4. Kvalitetom izbora građe.

1 2 3 4 5

5. Pretraživanja online kataloga HDA.

1 2 3 4 5

6. Komunikacijom novih uvjeta rada knjižnice.

Prilog br. 2

INTERVJU

1. Koji je broj korisnika- djelatnika i vanjskih korisnika knjižnice HDA? (prije, tijekom)
2. Koje je usluge Vaša knjižnica pružala prije pandemije Covid-a 19 i potresa?
3. Od kuda ste radili u periodu potpunog lockdown-a?
4. Koje je usluge knjižnica HDA pružala tijekom lockdown-a i ograničenja uslijed pandemije i nakon potresa?
5. Na koji ste način komunicirali s korisnicima knjižnice HDA te kako ste ih obavijestili o radu knjižnice tijekom lockdown-a i pandemije?
6. Jeste li uveli nove knjižnične usluge tijekom lockdown-a i nakon potresa? Ako jeste, koje?
7. Ukoliko je odgovor na 6.pitanje da, jeste li zadržali nove usluge i nakon lockdown-a i nakon potresa?
8. Kako biste procijenili zadovoljstvo korisnika uslugama i uvjetima rada knjižnice tijekom pandemije i nakon potresa?
9. Jeste li se odlučili za dodatne mjere zaštite građe nakon potresa?

Knjižnične usluge Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva nakon potresa te za vrijeme pandemije Covid-19

Sažetak

Tema ovog diplomskog rada je “Knjižnične usluge Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva nakon potresa te za vrijeme pandemije Covid-19”. Rad je podijeljen u dva dijela. U prvom dijelu rada dao se kratki uvid na situaciju uzrokovanu pandemijom, koje je mjere ona zahtijevala te kakav je utjecaj imala na rad knjižnica. Također, opisana je situacija i posljedice potresa koji su zahvatili područje Zagreba i Petrinje u ožujku i prosincu 2020. godine. Na kraju prvog dijela objašnjeno je što su to specijalne knjižnice, koji je status Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva, njezini korisnici te fond i usluge koje Knjižnica nudi.

Drugi dio rada odnosio se na istraživački dio kojim se htjelo utvrditi kakvo je zadovoljstvo korisnika uslugama Knjižnice te usporediti zadovoljstvo korisnika prije pandemije i potresa te poslije potresa i tijekom pandemije. Istraživanje je provedeno u Knjižnici Hrvatskog državnog arhiva tijekom veljače i ožujka 2023. godine, a istraživanju je pristupilo ukupno 43 korisnika.

Ključne riječi: koronavirus, potres, Knjižnica Hrvatskog državnog arhiva, zadovoljstvo, knjižnične usluge

Library services of the Library of the Croatian National Archive after the Earthquake and during the Covid-19 Pandemic Period

Summary

The topic of this master's thesis is "Library services of the Library of the Croatian National Archive after the Earthquake and during the Covid-19 Pandemic Period". The thesis is divided into two parts. The first part consists of a short insight into the situation caused by the Coronavirus pandemic, the measures it required, and what kind of an influence it had on the work of libraries. Moreover, the circumstances and the consequences of the earthquake that hit the areas of Zagreb and Petrinja in March and December of 2020 are described. At the end of the first part, there is the explanation of the term of special libraries and of the status of the Library of the Croatian national archive, its users, and the fund and services the Library offers.

The second part of the thesis deals with the research segment, in which the aim was to establish the users' satisfaction with the services of the Library and to compare the users' satisfaction before the pandemic and the earthquake and after the earthquake and during the pandemic. The research was conducted in the Library of the Croatian National Archive during the months of February and March of 2023, and the research was done on a total of 43 users.

Keywords: Coronavirus, earthquake, the Library of the Croatian National Archive, satisfaction, library services