

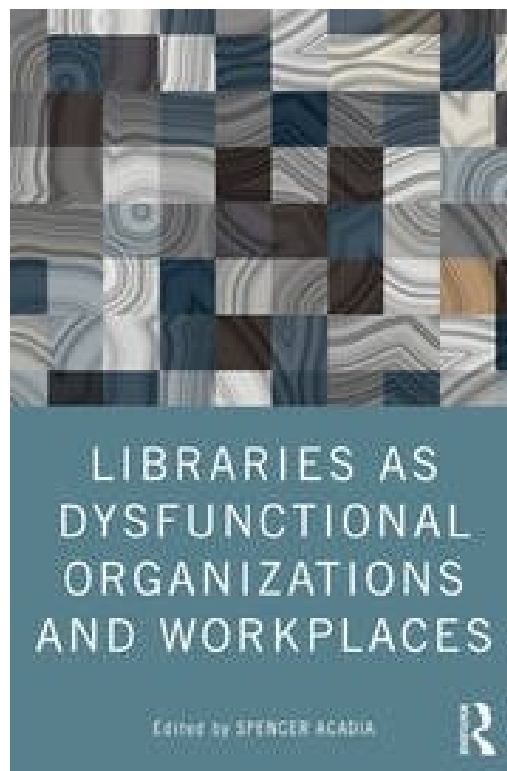
Vanja Kulaš
Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu
vkulas@m.ffzg.hr

ISSN 1845-2434
[CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

**Libraries as Dysfunctional Organizations and
Workplaces / Spencer Acadia, ed.
New York : Routledge University Press,
2023.**

ISBN: 9780367747091

Prikaz



Naslovnica je preuzeta s mrežne stranice [nakladnika](#)

Libraries as Dysfunctional Organizations and Workplaces (Routledge University Press, 2023) stručna je knjiga koju urednički, dijelom i autorski potpisuje Spencer Acadia, asistent na Odsjeku za informacijske znanosti Sveučilišta u Denveru. Prije nego se posvetio predavačkom i znanstvenom radu Acadia je više od desetljeća bio zaposlen u visokoškolskim knjižnicama pa ovdje nastupa s pokrićem profesionalca praktičara itekako svjestan koliko rad u sustavu može biti izazovan. Knjiga se otvara fenomenološki uzbudljivim Acadijinim uvodnikom za kojim slijedi niz od trinaest problemskih tekstova i istraživačkih prinosa informacijskih stručnjaka i knjižničara raznorodnih profila i radnog iskustva na temu različitih oblika nefunkcionalnog djelovanja, nedostatne organizacije i diskriminirajućeg postupanja u knjižničnim kolektivima.

Pomalo provokativan naslov će i prije otvaranja knjige potencijalnog čitatelja, ovisno o njegovom profilu i iskustvu, zaintrigirati, možda čak i začuditi. Čuditi, doduše, može tek one neupućene koji knjižnice vide izvana i jednodimenzionalno, isključivo iz korisničke vizure. One, dakle, koji ih idealiziraju kao prostor knjiške raskoši, čitateljskog spokoja i neformalnog učenja i okupljanja, nesvjesni da iza polica s knjigama pulsira kompleksno strukturiran organizam koji čini veći ili manji broj individualaca. Od takve skupine stručnih pojedinaca koji rade u neprestanoj interakciji i na ograničenom prostoru bilo bi utopijski očekivati da su u razmišljanju i djelovanju besprijekorno i po automatizmu usklađeni samo zato što su iste ili srodnih struka i specijalizacija i to takvih (najčešće humanističkih) koje šira javnost doživljava romantičnim pa i privilegirajućim. Najšire gledano, naslov bi mogao iznenaditi one koji nikad nisu bili primorani timski surađivati i prilagođavati se vertikalnoj organizacijskoj strukturi što knjižnice, čak i one najmekše vođene i formalno horizontalno ustrojene, ipak jesu.

Acadia, inače doktor sociologije, diplomirani psiholog i magistar informacijskih znanosti u svom će se sadržajnom uvodu u više navrata vraćati tragikomičnom paradoksu: kao struka poduzimamo sve da svojim korisnicima osiguramo najbolje moguće uvjete u knjižnici, a pritom smo poprilično podbacili kad je u pitanju kvaliteta svakodnevnog boravka knjižničara u istom tom prostoru. Cilj je knjige doprinijeti funkcionalnosti i održivosti knjižnica čije se vodstvo kao i osoblje u pravilu dobro nosi s vanjskim izazovima, s korisnicima i s informacijama, no manje se računa vodi o teškoćama, kadrovskim, prostornim i drugim s kojima se zaposlenici obračunavaju u dinamičnim i nesigurnim vremenima. Treba imati na umu da se uloga suvremenih knjižnica munjevito mijenja; dominacija novih tehnologija i sve šarolikiji korisnički zahtjevi pred današnjeg knjižničara postavljaju imperativ konstantnog usvajanja novih znanja i vještina, čime se njegovi dnevni zadaci usložnjavaju pa se kao dodatni stresor nameće povećan obim posla, ali i nepredvidivost radne rutine.

Svrhovitost predmetne knjige, naglašava urednik i autor, očitovala bi se u spremnosti

knjižničara da introspektivno preispitaju vlastitu poziciju kao i internu problematiku knjižnica u kojima rade, to jest u prepoznavanju i izoliranju problema na socioorganizacijskoj, a zatim i na individualnoj i na psihološkoj razini. Za mnoge od tih izazova autori ovdje objedinjenih članaka nastoje ponuditi prijedloge i rješenja temeljena na terenskim istraživanjima ili svojem radnom iskustvu.

Prijeko je to potrebno s obzirom na zabrinjavajuće podatke da su knjižničari u SAD-u i Kanadi (Spencer Acadia sa suradnicima ograničava se na sjevernoameričko područje) na svojem radnom mjestu uglavnom nesretni. Krajem 2017. godine Američko knjižničarsko društvo (ALA) objavilo je knjigu naslovljenu *The Dysfunctional Library: Challenges and Sollutions to Workplace Relationships* autora Joa Henryja i suradnika. Istraživanje na uzorku od 4000 ispitanika pokazalo je da više od polovine njih knjižnice u kojima su zaposleni smatra disfunkcionalnima. Još je alarmantniji podatak da je više od 91 posto ispitanika zaposlenih u različitim vrstama knjižnica barem jednom na poslu doživjelo neki oblik nedoličnog ili konfliktnog ponašanja. Dodatno uznemiruje informacija da njih skoro 50 posto verbalno nasilje trpi na tjednoj bazi.

Acadia je svjestan da se ovaj kritičko istraživački projekt kolegama iz struke može doimati demoralizirajućim pa i kontroverznom, no rekla bih da je njegova „nepopularna“ inicijativa razotkrivanja potiskivanih i prešućivanih trauma unutar zanimanja, uz koje se stereotipno vezuju bezbrižnost i harmonija („knjižničarstvo kao fin ženski posao“), a onda i senzibiliziranja i osnaživanja knjižničara, tim vrijednija. Krenuo je od saznanja da raspoložemo brojnom literaturom s područja psihologije i iz srodnih disciplina na temu oblikovanja radnog mjesta te organizacijskih izazova, od kojih su stres i konflikti među zaposlenicima svakako najveći. U okviru knjižničarske struke nedostaje konkretnijih teorijsko praktičnih razmatranja. Acadia stoga smatra nužnim da ova problematika s pripadajućim nazivjem postane dijelom akademskog i stručnog diskursa.

Skupina autora je uz urednika kratkim biografskim crticama predstavljena na početku sveska i taj paratekstualni segment, koji čitatelj prije zarona u materiju nerijetko tek informativno preleti, u ovom slučaju predstavlja inspirativno štivo, raster multidisciplinarnih karijernih putanja, ali i dragocjenog društvenog angažmana. Tako su pojedini američki i kanadski kolege posvećeni dekolonizaciji arhivske građe, a središnji profesionalni interesi uz problem kolonizacije nekima su i socijalna pravda i borba protiv systemske diskriminacije. Knjižničarke pak, koje su ušavši na tržište rada odmah iskusile prekarijat, što je sudeći po primjerima izloženim u knjizi u tamošnjem knjižničarstvu velik problem, kao predmet istraživačkog zanimanja odabrale su upravo prekarni rad i nove oblike radne nesigurnosti, ali i multikulturene usluge u knjižnicama, jednakost pristupa knjižničnim uslugama, inkluziju te *queer* tematiku.

Okupio je Acadia i sociologe, informatičare, antropologe i psihologe pa je na knjizi

suradivala i stručnjakinja specijalizirana za psihologiju rada tj. industrijsku i organizacijsku psihologiju koja se poglavito zaokuplja upravljanjem stresom na radnom mjestu, problematikom kontraproduktivnog organizacijskog ponašanja i sindroma pregorijevanja (*burnout*), optimizacijom radnog mjesta prema afinitetima radnika (*job crafting*) i menadžmentom ljudskih resursa. Druga se pak autorica, inače antropologinja, između ostalog bavi i emocionalnim radom (*emotional labor*) što je sociološki pojam koji podrazumijeva upravljanje vlastitim emocijama u radu s klijentima ili korisnicima, a posebno je značajan u uslužnim djelatnostima poput knjižničarstva. Valja naglasiti da tekstovi nisu hermetični, jer sva je psihološka, sociološka pa i filozofska terminologija detaljno i jasno razjašnjena.

Kroz trinaest poglavlja autori propituju na koje se sve načine disfunkcionalnost očituje u knjižničnom, napose visokoškolskom okružju, dok je narodnim knjižnicama u cijelosti posvećen tek jedan tekst, što bi dio čitatelja mogao ocijeniti kao manjkavost knjige. Nakon već razloženog uvoda u drugom se poglavlju raspravlja o fenomenu nekontroliranog odljeva zaposlenika (*turnover*) u akademskim knjižnicama do kojeg dolazi zbog lošeg vodstva i organizacijskih nedostataka, a za posljedicu ima da se posao raspoređuje na preostale zaposlenike što dovodi do novih napuštanja radnog mjesta. U trećem poglavlju autorice opisuju problematične procedure zapošljavanja u knjižnicama i to u slučajevima gdje se evidentno ne teži ostvarivanju inkluzivnog radnog okruženja, a zahtjevna testiranja i intervjui, čak i za početničke pozicije, financijski su, psihološki i fizički iscrpljujući. U četvrtom poglavlju čitatelj dobiva uvid u radničku borbu knjižničara koji su se kroz svoj staž suočavali s prekarnošću, a ona dugoročno na organizaciju utječe jednako razorno kao i na pojedinca, pa se zaključno sugerira kako ostvariti inkluzivnije i ugodnije okruže za svakog zaposlenika.

Diskriminacija na radnom mjestu, izloženost seksizmu, rasizmu i ableizmu tematizirana je u petom, kao i u predzadnjem, dvanaestom poglavlju; poslanje je knjižnice osigurati inkluzivan prostor za sve, no podaci ukazuju na to da se knjižničari ovih principa u svojim redovima slabo drže. Ističe se da predrasude dovode do niske stope zapošljavanja imigranata, nebijelih i LGBTQ+ osoba kao i onih s vidljivim invaliditetom i psihičkim oboljenjima. Temeljeći svoj rad na postavkama i nazivlju sociologa Pierrea Bourdieua autorica u dvanaestom poglavlju iznosi primjere rasizma u sjevernoameričkim knjižnicama gdje je, između ostalih diskriminatornih praksi, rekurentno marginaliziranje pa i isključivanje stručnjaka azijskog porijekla kojima se uskraćuje vertikalna mobilnost.

Šesto poglavlje proizlazi iz istraživanja koje su autorice provele u preko tri stotine narodnih knjižnica u 39 saveznih država i ustanovile organizacijsku disfunkciju koja se očituje u neprihvatljivom ophođenju zaposlenika, zbog čega mnogi na radno mjesto dolaze sa strepnjom od nasilnih ispada suradnika. Autorice ujedno navode da nejasne procedure i radne politike, nedostatak vremena, treninga i ostalih resursa sprječavaju knjižničare u

angažiranijem promicanju intelektualnih sloboda u svojim radnim sredinama. I u sedmom poglavlju intrigantnog naslova *Saboter u visokoškolskoj knjižnici* govori se o tome u kojoj sve mjeri nepovoljno poslovno okružje može dovesti do obeshrabrenosti i nemotiviranosti, do toksične komunikacije i agresivnosti, na koncu i do provođenja raznih oblika diskriminacije.

Sljedeća dva poglavlja, osmo i deveto, podsjećaju na to da se zaposlenici odavno okreću društvenim mrežama kad je riječ o komuniciranju nezadovoljstva pa su, i kad žele izraziti frustraciju funkcioniranjem knjižnica, rječitiji na internetu nego u izravnom razgovoru. Tim Ribaric, pokretač popularnog bloga na Twitteru @lis_grievances provodio je u razdoblju od 2016. do 2020. analizu iskaza ogorčenosti anonimnih komentatora. U devetom poglavlju evaluacijom 400 knjižničnih memeova utvrđeno je nekoliko dominantnih obrazaca koji podrazumijevaju poteškoće pojedinca u radnom okruženju, neugodnu dinamiku odnosa s nadređenima, naposljetku hvatanje ukoštac s ekstremnim događajima kao što su građanski nemiri ili pandemija.

U desetom poglavlju izlažu se rezultati istraživanja učestalosti *bullyinga* u radnom kolektivu tijekom pandemije. Zahvaljujući uzorku od 550 anketiranih autori dolaze do zastrašujuće spoznaje da je skoro 70 posto zaposlenika knjižnica u nekom razdoblju karijere bilo zlostavljano i to u većini slučajeva neposredno od nadređenog. Ne iznenađuje da je ta stopa u pandemiji porasla za gotovo 20 posto. U jedanaestom se poglavlju autor koristi marksističkom teorijom alijenacije, koja podrazumijeva otuđenje radnika od vlastitog rada u kapitalističkom sustavu proizvodnje dok stvara vrijednost za druge, a koja mu samom ne pripada, ne bi li demonstrirao kako verbalno zlostavljanje, isključivanje i *bullying*, u međuvremenu toliko rasprostranjen da ga se naziva *tihom epidemijom*, dovode do osjećaja bespomoćnosti i izoliranosti.

Trinaesto poglavlje posvećeno je odnosu moći u visokoškolskim knjižnicama. Autorica četrnaestog poglavlja razmatra na koji način kruta akademska hijerarhija utječe na funkcionalnost visokoškolskih knjižnica. Sveučilišne su ustanove rigidne i čvrsto hijerarhizirane, a visokoškolska knjižnica kao sustav s vlastitim pravilima mora djelovati unutar većeg, i k tome po definiciji, nefleksibilnog sustava. Tim je teže ako znamo da akademske knjižnice nisu svugdje jednako definirane ni rangirane pa je opravdano pitanje jesu li one ustvari fakultetski odjeli tj. odsjeci, neka vrsta edukacijskog centra, nešto poput referade, centar za podršku studentima ili tehnička služba.

Hipotetski ova bi knjiga mogla predstavljati deromantizaciju knjižnica kao *slikovničastih* interijera s dostojanstvenom knjižničarkom koja ustoličena za pultom jednom rukom izdaje knjige, a drugom preventivno utišava korisnike. Mogla bi biti šokantna za sve one koji su uvjereni da je knjižnica ultimativno radno mjesto bez mane, jer što uopće u takvim tihim i vedrim prostorima može poći po zlu. Hipotetski, kažem, jer malo je vjerojatno da će ova

sitno i gusto tipkana knjiga obogaćena grafikonima doći do nekoga izvan stručnih krugova; svi koji tu struku žive, bili na zaposleničkim ili voditeljskim pozicijama predobro znaju koliko je u organizaciji koju čine ljudi često nespojivih karaktera i ishodišta nužan balans između uvažavanja potreba svakog člana kolektiva i održivosti skladne i funkcionalne cjeline. Također, budući da ovo izdanje stiže iz Amerike, unatoč poteškoćama s kojima se u svakodnevnoj praksi mnogi od nas susreću, moramo biti zahvalni što neke probleme tematizirane u tekstovima ne samo da nismo doživjeli, nego za njih do Acadijine knjige nismo ni čuli. Zaključno treba reći da se iza ovog ozbiljnog, ali, ovisno o kutu gledanja, i blago komičnog naslova kriju doista važni tekstovi, kritički intonirani, mjestimice vrlo uznemirujući, a time i osnažujući, koji neosporno potiču na razmišljanje, a onda, ostaje nadati se, i na djelovanje.