

Istraživanje korisnika baštine. Uredila Žarka Vujić. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2014., 229 str.

Ispred nas je novo izdanje Zavoda za informacijske studije Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu *Istraživanje korisnika baštine*. Taj zbornik stručnih radova 25. je knjiga u nizu izdanja Zavoda, izdana u kolovozu 2014. godine. Zbornik je uredila dr. sc. Žarka Vujić, a recenzenti su uvaženi profesori dr. sc. Damir Boras i dr. sc. Hrvoje Stančić.

U “Predgovoru” urednica dr. sc. Vujić ističe da je Zbornik krajnji rezultat istomenoga projekta započetog 2006. godine. Tijekom posljednjih desetljeća, posjetitelji i korisnici postali su središte interesa muzeja i muzeologije. Autori radova zabilježili su, analizirali i istražili njihova iskustva. Dr. sc. Vujić ističe da pojam “korisnika baštine / muzejskih informacija i sličnih sadržaja” nije nepoznat u muzejskom okruženju, a posebice se koristio početkom 80-ih godina 20. stoljeća. Nadalje, autorica naglašava da je pojam “korisnika” nadređen pojmu “posjetitelja” muzeja, povremenih izložaba, radionica, *web*-stranica i slično. Tijekom posljednjih desetljeća muzeji su, uz brigu za baštinu, građu, fundus, preuzeli i brigu o svojim posjetiteljima i korisnicima. Ovaj je Zbornik doprinos razvijanju te nove, obrazovne uloge muzeja.

U prvom radu Zbornika, “Otkriveni i ojačani posjetitelji muzeja u Hrvatskoj: dijakroni pogled na istraživanje korisnika u nas”, autorica dr. sc. Žarka Vujić, nadovezujući se na “Predgovor”, iznijela je dijakroni pregled, povijesni razvoj istraživanja korisnika i posjetitelja u Hrvatskoj. Profesor Ivo Maroević (1937. – 2007.), utemeljitelj muzeologije kao informacijske znanosti, bio je svjestan važnosti posjetitelja i korisnika muzejskih ustanova, no ipak tom pitanju nije dao znanstvenu dimenziju i veću važnost u vlastitom sustavu muzeologije. Posjetitelj se u teorijskoj muzeologiji u Hrvatskoj javlja krajem 90-ih godina 20. stoljeća kao “interpretator” muzejskoga predmeta. Autorica ističe da se i u Hrvatskoj osvijestilo da ljudi, posjetitelji i korisnici, trebaju biti u središtu muzejskoga iskustva.

Podaci o broju posjetitelja muzeja prikupljaju se još od vremena Austro-Ugarske i osnutka Zemaljskoga statističkog ureda u Zagrebu 1874. godine. Razdoblje Izidora Kršnjavoga vrijeme je napretka u samom viđenju posjetitelja. Uz interes za brojčano stanje, javlja se interes i za spoznaju o tipu posjetitelja muzeja. Još od 30-ih godina prošloga stoljeća među našim muzealcima javlja se oprečnost koja vrijedi i danas: mjeri li se vrijednost kulturnih ustanova, muzeja, novčanim prihodima što ih ostvaruju ili onim što oni predstavljaju? Autorica nadalje nastavlja analizirati percepciju posjetitelja i korisnika u razdoblju socijalizma, koja je izrazito naglašena. Čitatelj saznaje da se prvo istraživanje posjetitelja u nas dogodilo 1968. u Povijesnom muzeju Hrvatske u Zagrebu, a prvo javno mišljenje o zagrebačkim muzejima istražio je Antun Bauer, tadašnji ravnatelj Muzejskoga dokumentacijskog centra u Zagrebu, anketom među turistima i učenicima godinu dana prije. Potom autorica analizira i utjecaj reforme jugoslavenskoga privrednog sustava na pridavanje veće pozornosti posjetiteljima i korisnicima muzeja te prvu SWOT analizu muzeja u Hrvatskoj, elaborat o stanju i problemima

muzejske djelatnosti *Plava knjiga muzeja*. Posljednja dva desetljeća 20. stoljeća obilježila je politika koja je zahtijevala veću brigu za kvantitetu, što veći broj posjetitelja, te Domovinski rat, tijekom kojega je prioritet muzealaca bio očuvanje baštine. Prve godine 21. stoljeća donose promjene i novosti u načinu praćenja, istraživanja posjetitelja i korisnika muzeja, no autorica ističe da će samo vrijeme pokazati hoće li ono postati sastavni dio profesionalnoga rada muzealaca u budućnosti.

Slijede članci “Kvantitativno istraživanje” suautorica Željke Miklošević i Ileana Kurtović te “Kvalitativno istraživanje”, samostalni uradak Željke Miklošević. U člancima autorice analiziraju i definiraju različite grupe metoda istraživanja, kvalitativne i kvantitativne.

Članak “Ponuda i kvaliteta interpretacijsko-edukacijskih sadržaja u Parku prirode Medvednica” suautorski je uradak dr. sc. Darka Babića i Ivane Jagić. Autori u uvodu raspravljaju o pojmu i osnovnim značajkama shvaćanja i poimanja baštine. Nadalje, istražuju kakav dojam aktivnosti i ponuda Parka prirode Medvednica ostavljaju na njihove sudionike, točnije na njihove posjetitelje. Cilj istraživanja jest poveznica, definiranje odnosa između Medvednice, sadržaja, u prvom redu pedagoških, koje nudi Park prirode, i građana grada Zagreba.

Mr. sc. Tamara Ilić Olujčić u članku “Likovna građa na papiru i njezini korisnici u Grafičkoj zbirci NSK” analizira utjecaj evidencijskoga listića na upoznavanje korisnika Zbirke. Autorica svojim radom dokazuje da za upoznavanje korisnika i posjetitelja određene baštinske ustanove nije nužna dugotrajna, zahtjevna i skupa analiza. Sasvim se dovoljnim pokazao jednostavno strukturiran evidencijski listić korisnika, njegova redovita uporaba te razgovor s korisnicima.

Mario Jurić u prilogu “*Noć muzeja* – usporedba berlinskog i hrvatskog iskustva istraživanja sudionika” napravio je poveznicu između njemačkoga marketinškog istraživanja fenomena *Noći muzeja* te nešto skromnijega hrvatskog. Autor analizira istraživanje skupine berlinskih autora (Monika Hagedorn-Saupe, Henry Kleinke, Anett Meineke i Sabine Thänert) objavljeno 2003. pod nazivom “*Noć muzeja* – empirijsko istraživanje u Berlinu”. U Hrvatskoj je slično istraživanje 2011. provelo Hrvatsko muzejsko društvo i nosilo je naziv “*Stavovi posjetitelja manifestacije Noć muzeja 2011.*” Zaključak je autora da su u Berlinu za posjet muzejima tijekom manifestacije *Noć muzeja* uspješno motivirani stalni posjetitelji, ali i pojedinci koji inače rijetko posjećuju muzeje. Istraživanje u Hrvatskoj, smatra autor, brojna je ključna pitanja i dalje ostavilo nerazjašnjenima. Primjerice, ne zna se jesu li posjetitelji manifestacije *Noć muzeja* nastavili posjećivati muzejske ustanove i tijekom godine. Autor ističe da je u Hrvatskoj nastao i novi tip publike, koja muzeje posjećuje samo u toj jednoj noći, i to izričito zbog sudjelovanja u sve popularnijem društvenom događanju.

Prilogom “Primjena umnih mapa u kvalitativnom istraživanju muzejskih korisnika” Željka Miklošević napravila je istraživanje o korisnicima izložbe “*Refleksije vremena 1945. – 1955.*” autorice koncepcije više kustosice Jasmine Bavoľjak, održane krajem 2012. i početkom 2013. u Galeriji Klovićevi dvori. Istraživanjem primjenom umnih mapa autorica je definirala tri opće kategorije kojima se određuje iskustvo

korisnika: *personalizacija* (želje i očekivanja korisnika prije posjeta), *generalizacija* (obilježja izložbe koja su korisnici uočili) i *refleksivnost* (kritičke primjedbe korisnika).

Autorice Helena Stubić, Jasmina Bavljak i Katarina Srdarev nadovezuju se na prethodni članak svojim prilogom “Kad stvarnost pokuca na vrata ili o anketnim istraživanjima u području baštine”. I u tom je prilogu provedeno istraživanje vezano uz korisnike izložbe “Refleksije vremena 1945. – 1955.” (Bavljak/Srdarev), a isto je tako predstavljeno anketno istraživanje, tj. napravljena je analiza uporabe anketa prilikom istraživanja korisnika i posjetitelja muzeja te ostalih baštinskih ustanova.

Slijedi prilog “Istraživanje prilagođenosti zagrebačkih muzeja: od hipoteze do smjera akcije” mr. sc. Željke Sušić, više kustosice i više muzejske pedagoginje Tiflološkoga muzeja. Autorica je posebno za Zbornik priredila dio svojega magistarskog rada na temu kvantitativnoga istraživanja prilagođenosti zagrebačkih muzeja. Podaci su metodom upitnika prikupljeni u svibnju 2011. od 19 ustanova iz grada Zagreba. Rezultat je pokazao da muzejske ustanove većinom nisu prilagođene potrebama osoba s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću, ipak, u muzejima postoji pozitivan stav i želja za promjenom zatečene situacije.

Predznajni je prilog rad autorica Helene Stubić i Žarke Vujić “O pokušaju primjene metode fokus-grupe u našem muzejskom okruženju”, a govori o uporabi kvalitativne metode istraživanja preko fokusne grupe, odnosno grupnoga intervjua. Autorice su provele polovično istraživanje vrednovanja dijela stalnoga postava Arheološkoga muzeja u Osijeku. Istaknule su da je i tim istraživanjem potvrđeno da je svaki posjet muzeju osobno iskustvo svakog pojedinog posjetitelja ili korisnika. Na to iskustvo, uz muzejski i društveni okoliš, uvelike utječu sami pojedinci, njihova predznanja, iskustva i slično.

“Istraživanja korisnika baštinskih sadržaja i usluga u *online* okružju” posljednji je prilog Zbornika. Autor dr. sc. Goran Zlodi donosi pregled osnovnih pojmova, tipologija te metoda istraživanja u *online* okruženju. Ističe da je za unapređivanje odnosa s postojećim, ali i stvaranje veza s novim korisnicima iznimno važno upoznati se s njihovim ponašanjem i njihovim potrebama, željama i navikama. Spoznaja o tome ujedno i jest osnovni cilj istraživanja.

Možemo zaključiti da je posebnost Zbornika u zajedničkom radu profesora, mentora s Katedre za muzeologiju i upravljanje baštinom Filozofskoga fakulteta u Zagrebu i njihovih studenata, ali i suradnja s muzejima iz cijele Hrvatske. Zbornik *Istraživanje korisnika baštine* vrijedan je prilog jačanju cjelokupne hrvatske muzejske struke.

Kristina Gverić