

Od ideje do realizacije usluge *POSLOVNI KUTAK* gradske knjižnice Rijeka

Ana Ribarić, Donatella Gasparini

Gradska knjižnica Rijeka

ana.ribaric@gkri.hr; donatella.gasparini@gkri.hr

Otežano rješavanje pitanja egzistencije uslijed nesigurnosti gospodarske situacije, činjenica da je Hrvatska među zemljama s najvišom stopom nezaposlenosti i negativna poduzetnička klima svakako trebaju biti poticaj preispitivanju misije knjižnica u suvremenom društvu. Uz tradicionalnu ulogu knjižnica kao komunikacijsko-informacijskog, obrazovnog, kulturnog i društvenog središta zajednice, knjižnicama se danas nužno nameće aktivna uloga u rješavanju značajnih problema i potreba u društvu. Obaveza i odgovornost bivanja na usluzi lokalnoj zajednici, s ciljem unaprjeđenja kvalitete života svih njezinih građana, dugogodišnja je misija Gradske knjižnice Rijeka koja je, uz mnogobrojne nacionalne i međunarodne smjernice, mnoštvo pozitivnih primjera već postojećih poslovnih knjižnica te sve veću potrebu korisnika za savjetodavnom pomoći, bila primarni motivator za pokretanje Poslovnog kutka.

Polazišna ideja sastojala se od stvaranja izdvojene uslužne cjeline koja bi približila poslovnu problematiku zainteresiranim građanima, osigurala pristup objedinjenim poslovnim informacijama te stručnu asistenciju informacijskih stručnjaka u pretraživanju istih. Poslovni kutak je posljedično

zamišljen kao inspirativno mjesto suradnje svih poslovnih aktera lokalne zajednice koji građanima pružaju različite oblike savjetodavne, mentorske, infrastrukturne, financijske i druge podrške te kao mjesto za pristup online sustavima e-Građani i eUsluge Grada Rijeke.

U osmišljavanje nove usluge krenulo se s namjerom stvaranja jedinstvene referentne točke za stručnu potporu građanima čije su težnje usmjerene ka razvoju vlastite karijere, dok se slojevitom strukturom iste htjelo stvoriti uvjete za jačanje poduzetničke kulture i podizanje cjelokupne ekonomske aktivnosti u lokalnoj zajednici.

Edukacija djelatnika i ostvarivanje stručne podrške

S ciljem kreiranja što kvalitetnije usluge i pomnog osmišljavanja njezina sadržaja timski se pristupilo detaljnoj razradi pojedinih segmenata putem savjetovanja i sastanaka stručnog vijeća Knjižnice i knjižničara ideatora te posljedičnom konstruktivnom raspravom svih uključenih sudionika. Za vrijeme iniciranja i planiranja nove usluge djelatnici su se s poslovnom problematikom upoznavali na nekoliko načina. Naime, u svrhu što jasnijeg sagledavanja tematskih područja čije će informacije biti dostupne u sklopu Poslovnog kutka, individualno se pristupilo informiranju svakog pojedinog zaposlenika putem mrežnih stranica pružatelja usluga, izvora literature iz vlastitog fonda, medija javnog priopćavanja te sudjelovanja na forumu Mladi u poduzetništvu.



Uslijedilo je opisivanje buduće usluge, izdvajanje poslovne literature iz fonda Gradske knjižnice Rijeka, nabavljanje dodatnih jedinica građe i naslova poslovne tematike koji nisu bili zastupljeni fondom, resigniranje sve građe koja će biti smještena u Poslovnom kutku te izrađivanje biltena naslova poslovne literature raspoloživih za posudbu.

Nezaobilazan dio definiranja usluge, partnera i stručne podrške u provedbi iste, bilo je i upućivanje poziva na suradnju svim lokalnim institucijama za provedbu temeljnih strateških i programskih ciljeva ekonomskog razvoja kao i drugim subjektima koji se bave poduzetništvom.

Pozitivne reakcije svih kontaktiranih institucija (*Startup inkubator Rijeka, Riječka razvojna agencija PORIN, Step Ri znanstveno-tehnološki park Sveučilišta u Rijeci, Centar tehničke kulture, Hrvatski zavod za zapošljavanje, Služba za eUpravu Grada Rijeke, Turistička zajednica Kvarner, Visoka poslovna škola PAR, itd.*) čije su poslovne informacije važne za građanstvo, otvorenost za suradnju u vidu gostujućih predavanja redovitog dostavljanja informativnih letaka i programa, nesebična potpora i spremnost na sve oblike podrške, dali su dodatni poticaj za razvijanje nove usluge. Navedene reakcije pružile su dokaz da je definirana usluga prepoznata od strane stručne javnosti kao potrebna, a Gradska knjižnica Rijeka kao idealno mjesto za njezino provođenje.



Opremanje prostora i sadržaj usluge

Dugogodišnji infrastrukturni problemi Središnjeg odjela Gradske knjižnice Rijeka još su jednom došli do izražaja prilikom planiranja fizičkog smještaja Poslovnog kutka, odnosno pripreme prostora u kojem će se usluga pružati. Središnji odjel Modello, u kojem je trenutno smještena publicistika i stručna knjiga, pokazao se kao logičan izbor, te se uz sve infrastrukturne prepreke nastojalo pronaći najbolje rješenje za njegovu što funkcionalniju organizaciju. Osigurana je informacijsko-komunikacijska oprema, kupljene su police za poslovnu literaturu i stalci za letke, organiziran je skup poslovnih mrežnih stranica i ostalih potrebnih poveznica za neomeđan rad. Osmišljen je i cjelokupni vizualni identitet, izrađen logo Poslovnog kutka te prigodni straničnici.

Uz potporu građanima za snalaženje na tržištu rada, pružanje informacijskih usluga, savjetovanja oko pisanja životopisa i molbi, preporuka tematske literature i ostalog, posebna je pozornost posvećena inspirativnim i edukativnim predavanjima. Osnovna intencija edukativnih predavanja Poslovnog kutka jest poticanje sudionika na usvajanje ideja koje su važne za uspjeh svakog pojedinca u suvremenom poslovnom okruženju, otkrivanje novih poslovnih spoznaja, inspiriranje uspješnim i kreativnim pojedincima te *podizanje svijesti* svih sudionika o *važnosti zajedničkog* rada na podizanju lokalne ekonomije. Kako bi odaziv publike bio što je moguće veći, iz baze članstva knjižničkog programa popisani su adresari ciljnih skupina kojima će se Knjižnica obraćati u svojim aktivnostima.



Tijekom svibnja, mjeseca otvorenja Poslovnog kutka pa sve do ljetne stanke, planirana su predavanja na tjednoj osnovi, dok su za daljnje razdoblje dogovorena mjesečna gostovanja. Na mrežnim stranicama Gradske knjižnice Rijeka organizirana je izdvojena poveznica na uslugu Poslovni kutak koja upućuje na očekivana gostujuća predavanja, preporuke naslova iz poslovne literature te kratke intervju s uspješnim kreativcima i poduzetnicima. U Poslovnom kutku također je moguće dobiti podršku u korištenju državnog portala e-Građani i eUsluga Grada Rijeke te su dostupne informacije o svim vjerodajnicama i načinima njihova korištenja.

Promotivne aktivnosti

Prilikom planiranja promotivnih aktivnosti nove usluge pristupilo se izradi letaka kojima se opisuju pojedini segmenti usluge u svrhu informiranja korisnika o tematskim područjima koje će Poslovni kutak pokrivati. Izrađeni su tako informativni tematski letci o EU fondovima, poduzetničkim inkubatorima Primorsko-goranske županije, agencijama za zapošljavanje, e-uslugama kao i opći letak svih usluga koje pruža Poslovni kutak. Letci su distribuirani po svim odjelima i ograncima Gradske knjižnice Rijeka i dostavljeni svim suradničkim institucijama i partnerima.

Imajući na umu zadovoljenje potreba korisnika različitih interesa, ovisno o raznovrsnim programskim aktivnostima, izrađeni su adresari elektroničke pošte prema pojedinim kategorijama korisnika, dobnim skupinama, zanimanju i obrazovanju.



Promidžba je provedena sukladno financijskim sredstvima Knjižnice, odnosno isključivo vlastitim angažmanom putem mrežnih stranica Gradske knjižnice Rijeka, društvenih mreža te tiskanjem i oglašavanjem programskih događanja unutar vlastitih prostora, te prostora i društvenih mreža suradničkih institucija.

Boljoj prepoznatljivosti nove usluge zasigurno je pridonijela velika energija uložena u izradu logotipa, odabir boja i vizualnih elemenata kako bi se stvorio zaokružen vizual Poslovnog kutka koji je u skladu s cjelokupnim identitetom Gradske knjižnice Rijeka. Birale su se boje i motivi koje predstavljaju rast i razvoj, te su posebno istaknuti ključni pojmovi potrebni za njihovu realizaciju – vizija, znanje, strategija i kreativnost. Na panelima koji okružuju novoizdvojeni prostor jasno su istaknute mogućnosti koje korisnicima pruža Gradska knjižnica Rijeka u sklopu svoje nove usluge.

Pokretanje usluge

Nakon dobro razrađenih detalja usluge i odrađenih pripremnih aktivnosti, 9. svibnja 2017. godine upriličeno je svečano otvorenje Poslovnog kutka. Otvorenju su prisustvovali predstavnici svih partnera Gradske knjižnice Rijeka koji su se priključili uvodnoj riječi te istaknuli važnost zajedničkog djelovanja, ujedno ističući zadovoljstvo preuzimanjem uloge Knjižnice kao info točke za poslovne informacije. Otvorenje Poslovnog kutka popraćeno je od strane nekolicine medija te su naknadno objavljeni tek-



stovi o novoj usluzi Gradske knjižnice Rijeka putem portala, lokalnih novina i radio postaja.

Do ljetne stanke održano je šest predavanja koja su javnosti predstavila načine pribavljanja bespovratnih sredstava iz nacionalnih programa i EU fondova, robotiku kao platformu za učenje i inovacije, mjere aktivne politike zapošljavanja Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, različite načine upravljanja osobnim financijama, projekt brendiranja obiteljskog smještaja na Kvarneru te Europsku poduzetničku mrežu. Predavanjima je ukupno prisustvovalo stotinjak posjetitelja, dok su predavači velikim dijelom bili djelatnici suradničkih institucija Gradske knjižnice Rijeka.

Istovremeno, korisnici su se počeli upoznavati s mogućnostima koje Poslovni kutak pruža, s time da je najveći interes u početnom razdoblju iskazan za istaknutu poslovnu literaturu te online uslugu e-Građani. Trend je to koji ukazuje da je održavanje knjižničnog fonda aktualnim od neizmjernog značaja za zadovoljavanje korisničkih potreba, odnosno da je knjiga i dalje izrazito relevantno informacijsko sredstvo, čak i u progresivnom svijetu poduzetništva i start up inovacija. Usto, kroz zanimanje za korištenje usluge e-Građani, ukazuje se potreba građana za pojednostavljenjem birokratskih procesa i postupaka korištenjem online službi za pristup osobnim profilima i dokumentima. Takva tendencija primijenjena je u knjižničnom okruženju u vidu online usluge produženja posudbe knjiga koja znantno olakšava praksu poslovanja knjižnice i povećava zadovoljstvo korisnika.



Evaluacija usluge

Tijekom održanih predavanja praćene su reakcije posjetitelja, njihovo zadovoljstvo viđenim, učestalost interakcije s predavačima, te su analizirani razlozi njihova odaziva kako bi se moglo fokusirati na poboljšanje usluge u budućnosti.

S obzirom na to da je Poslovni kutak usluga koja je u samom začetku, za evaluacijske analize korištenja i svrhovitosti usluge biti će potreban određeni vremenski odmak. No, kako bi se dugoročno moglo analizirati korištenje i kvaliteta usluge izrađen je anketni upitnik čiji je cilj prikupljanje osnovnih podataka o korisniku koji je uslugu koristio te opisivanje njegova iskustva ponuđenom uslugom Poslovnog kutka. Uz ustupanje navedenih podataka, korisnicima se daje mogućnost da, uz dopisivanje kontakta, nakon nekoliko mjeseci sudjeluju u daljnjoj evaluaciji usluge kako bi se ubuduće moglo istražiti je li usluga imala konkretne učinke na kvalitetu života naših korisnika.

Težnje

Knjižnica je, iniciranjem ovakve vrste usluge te kroz suradnju s lokalnim poduzetničkim subjektima, na putu stvaranja drugačije percepcije javnosti prema njezinu poslanju. Zadovoljstvo privatnog i javnog sektora njezinim uključivanjem u sfere koje se tradicionalno ne vezuju uz djelo-krug poslovanja knjižnica predstavljaju značajan iskorak i poticaj za kreiranje nekih novih, do sada nepostojećih knjižničnih usluga. U kojoj će



mjeri korisnici shvatiti važnost kvalitetnog informiranja te prepoznati vrijednost usluge koja im uvelike može olakšati put prema ekonomskoj sigurnosti ne može se, još uvijek, sa sigurnošću tvrditi. Gradska knjižnica Rijeka može obećati da će uložiti sve raspoložive resurse i stručnost pristupa kako bi se usluga sadržajno razvijala, a ujedno da će raditi na njezinom približavanju što većem broju građana, osobito onih kojima je usluga najpotrebnija. Nabava suvremenih, atraktivnih poslovnih naslova, zanimljivi govornici, kontinuirana edukacija djelatnika i sveopća angažiranost knjižničara na različitim razinama oblikovanja usluge biti će temeljna misao vodilja u mjesecima koji predstoje.

Narodne knjižnice, vođene svojim smjernicama, trebaju stremiti kontinuiranom rastu usluga kroz praćenje europskih i svjetskih trendova te osluškivanju pulsa zajednice u kojoj djeluju. U skladu sa suvremenim društvenim tendencijama, knjižnice, pa tako i Gradska knjižnica Rijeka, dužne su preispitati svoju ulogu, iskoračiti iz tradicionalnih okvira i ponuditi konkretna rješenja u svrhu društvene, socijalne i ekonomske inkluzije svih građana kojima stoje na usluzi te proaktivno raditi na percepciji knjižnica u javnosti kao izvorima novih mogućnosti.

