

# Perspektive korisnika i knjižničara

Vesna Kurilić

mag. bibl., mag. pov. umj.  
Gradska knjižnica Rijeka  
vesnakurilic@gmail.com

(prema istraživanju Šupraha-Perišić, M., Črnjar, Lj. i Kurilić, V.)

Na netom održanoj 41. skupštini HKD-a u tematskom bloku *Knjižnice: fizički, virtualni i pravni prostor za usluge i korisnike* održano je i izlaganje *Središnji odjel GKR: izazovi rada na dvije adrese (perspektive korisnika i knjižničara)*, nastalo na temelju istraživanja provedenog u Knjižnici tijekom jeseni 2016. godine. Istraživanje je potaknuto jedinstvenim primjerom razdvajanja starog Središnjeg odjela knjižnice na dva, fizički odvojena prostora što je uvjetovalo razdvajanje fonda na dvije sadržajne skupine – stručne knjige (publicistiku) u prizemlju Palače Modello te lijepu književnost (uz poeziju, eseje i stripove) u prizemlju Filodrammatice.

Gradska knjižnica Rijeka u središtu grada od 1966. godine djeluje u Palači Modello, prostoru koji već desetljećima svojim opsegom ne zadovoljava potrebe Središnjeg odjela. Tijekom 2006. godine donesen je plan izgradnje nove zgrade knjižnice na obližnjoj lokaciji Klobučarićev trg (ispred osnovne škole “Nikola Tesla”), no u deset godina od izrade plana pomaka nije bilo. Promjenu je potaknula tek prijetnja urušavanjem rezervnog spre-

mišta zbog dotrajalosti konstrukcije spremišne galerije, uslijed čega je dio fonda neko vrijeme bio nedostupan korisnicima.

Razdvajanje Odjela obavljeno je u ljeto 2015. godine, kad je knjižnica dobila na korištenje prostor nekadašnje knjižare u zgradi Filodrammatice na Korzu. Radi se o prostoru u kojem je ranije bio smješten ugostiteljski objekt (kafić i noćni klub), a nešto prije toga i plesna dvorana. Prostor knjižnice, koji svojom veličinom nešto nadmašuje stari prostor u prizemlju Palače Modello, ima dva ulaza – jedan kroz glavni ulazni hodnik zgrade, a drugi kroz trenutni ugostiteljski objekt (kafić) u prednjem dijelu prizemlja zgrade. Knjižnica je još jednom smještena u objekt povijesnog značaja, što utječe na opseg intervencija u prostoru i radne uvjete tijekom godine.

Korisnici su u godinu dana rada na dvije lokacije zaposlenicima Središnjeg odjela pružali usmenu povratnu informaciju, a ovo je bila prva prilika da se stekne konkretniji uvid u dojmove o novim prostornim uvjetima. Istraživanje je napravljeno na osnovi anketnog upitnika, na uzorku od 2% članova Središnjeg odjela GKR te među zaposlenicima koji su u proteklih dvanaest mjeseci radili na jednoj ili obje lokacije. U oba upitnika ispitanici su zamoljeni da usporede uvjete posudbe, pružanja informacija i pretraživanja fonda te prostor knjižnice u aktualnom rasporedu s uvjetima prije razdvajanja. Ponuđena je i mogućnost pismenog izražavanja osobnih dojmove, te je, osim statističkih podataka o tome kako korisnici vide knjižnicu, skupljen i veći broj komentara koji živopisno ilustriraju povezanost korisnika i knjižnice.



Rezultati su značajni prvenstveno po tome što je vrlo velik broj korisnika izrazio pozitivno mišljenje o novim prostornim uvjetima, usprkos potrebi za posuđivanjem knjiga na dvije lokacije, jednoj od druge udaljene pola kilometra. Preciznije, čak 89% ispitanih korisnika pozitivno procjenjuje razdvajanje Odjela, prvenstveno oni koji su bili upoznati s prostornim uvjetima starog Odjela. Korisnici su tijekom godina pratili razvoj situacije kroz medije, te je njih 92% dobro ili djelomično upoznato s prostornim poteškoćama knjižnice. Među zaposlenicima, većina od 65% slaže se da je rješenje trenutačno prihvatljivo, no čak 35% zaposlenika, nakon godinu dana rada na odvojenim lokacijama, smatra da razdvajanje fonda nije primjereno čak ni kao privremeno rješenje.

Pozitivni dojmovi korisnika nastavljaju se i u ocjeni novih prostornih uvjeta, gdje se pri vrhu liste nalaze bolja vidljivost knjižničkog fonda i smještaj obaju lokacija u središtu grada, dok nešto manji broj uočava poboljšanje uvjeta za studentski rad. Ipak, gotovo četvrtina korisnika ne uočava poboljšanje prostornih uvjeta, većina kojih ukazuje na to da rad na dvije lokacije poništava učinak ukupno većeg prostora. Uočen je raskorak u dojmovima zaposlenika, koji se s korisnicima slažu samo u procjeni bolje vidljivosti knjižničkog fonda, omogućenoj ukupno većim brojem polica u slobodnom pristupu.

Daleko je manji broj korisnika (35%) i zaposlenika (39%) koji se samouvjerenost snalaze u novom rasporedu fonda. Među korisnicima koji su procijenili da se uglavnom dobro snalaze u novom rasporedu, velik broj ipak navodi da pri posjeti knjižnici mora "razmišljati" o tome na kojoj će lokaci-



ji posuditi određeni naslov. Što se tiče neophodnosti posjećivanja Središnjeg odjela na dva mjesta, mišljenja se razlikuju ovisno o tome koristi li korisnik jedan ili oba dijela fonda. Oni koji se izjašnjavaju zainteresiranima samo za beletristiku navode da im razdvajanje ne predstavlja problem, slično onima koji posuđuju prvenstveno publicistiku, dok korisnici koji čitaju raznovrstan tip literature izražavaju najviše nezadovoljstva aktualnim stanjem.

Smještaj novog Odjela u zgradi Filodrammatice uz ugostiteljski objekt (kafić Filodrammatica) donosi promjene u načinu poslovanja knjižnice. Korisnici pretežno pozitivno ocjenjuju taj aspekt (42% ispitanih smatra da blizina kafića ne ometa rad knjižnice, dok 14% smatra da to poboljšava rad Odjela), dok je kod zaposlenika situacija zamjetno drukčija – čak 65% ispitanih zaposlenika navodi da blizina ugostiteljskog objekta otežava rad Knjižnice, prvenstveno se osvrćući na neprekidan žamor i glazbu iz kafića koji ometaju komunikaciju u prostoru knjižnice te zajednički ulaz u kafić i knjižnicu.

Anketnim upitnikom ispitana je i korisnička percepcija usluga knjižnice, pri čemu više od polovice ispitanih smatra da se povećanje ukupnog prostora Središnjeg odjela pozitivno odrazilo na kvalitetu knjižničnih usluga. Ipak je uočljiv podatak da 34% ispitanih smatra da se promjena nije iskazala u kvaliteti knjižničnih usluga, dok 10% navodi da je došlo do pogoršanja kvalitete knjižničnih usluga. Ispitanici koji promjenu procjenjuju pozitivnom prvenstveno spominju brzinu rješavanja informacijskih zahtje-



va i veću ljubaznost zaposlenika prema korisnicima, odnosno izravne rezultate poboljšanja radnih uvjeta zaposlenika Središnjeg odjela.

Analizom pisanih komentara kojima su ispitanici nadopunili upitnik dolazimo do šire slike prihvaćenosti novih radnih uvjeta Središnjeg odjela Gradske knjižnice Rijeka na dvije lokacije. Prevagu odnose komentari upućeni Gradu Rijeci i gradskoj upravi, koji se prvenstveno osvrću na dugogodišnje planove za izgradnju nove, zasebne i adekvatne zgrade Knjižnice u centru Rijeke. Korisnici s kraćim “stažom” u Odjelu teže se snalaze u razdvojenom knjižničnom fondu, te iskazuju zabrinutost za buduće nove članove knjižnice, dok dugogodišnji korisnici, prvenstveno oni starije dobi, najviše iskazuju nezadovoljstvo vremenom potrebnim za posjećivanje odvojenih lokacija Odjela. Ipak, nije na odmet spomenuti brojne komentare koji se pozitivno osvrću na djelovanje Središnjeg odjela u samom centru grada, primjerice navodeći da je knjižnica sada “rasprostranjena” po čitavom centru, što doprinosi većoj vidljivosti knjižnice u zajednici.

Zaključci koji se mogu izvesti iz ovakvih rezultata istraživanja ukazuju na nešto bolju korisničku percepciju novih radnih uvjeta Središnjeg odjela Gradske knjižnice Rijeka nego što zaposlenici smatraju, što dobrim dijelom proizlazi iz truda koji knjižničari svakodnevno ulažu da korisnicima što bolje približe fond knjižnice. S druge strane, raniji trud nadoknađivanja neprimjerenih uvjeta također nije prošao nezapaženo, primjerice u korisničkim komentarima koji navode da su zaposlenici uvijek bili ljubazni. Usporedbom statistike članstva i posudbe od 2010. do 2016. godine uočava se stagniranje broja posudbi i članstava, te izjednačavanje ukupnog zbroja



za obje lokacije u usporedbi s razdobljem prije zatvaranja pomoćnog spremišta u Palači Modello i razdvajanja Odjela. Što se suživota knjižnice i kafića tiče, rješenje raskoraka vjerojatno se može pronaći u uspostavljanju partnerskog odnosa s kafićem koji bi nadišao već postojeću neformalnu suradnju između zaposlenika knjižnice i osoblja kafića.

U međuvremenu, dok Rijeka i korisnici njenih knjižnica čekaju novo prostorno rješenje, bilo to izgradnja neke nove zgrade na nekoj novoj lokaciji, ili stavljanje na korištenje dijela kompleksa "Rikard Benčić", što je prijedlog koji je obuhvaćen projektom EPK 2020, knjižnica nastavlja koristiti svoje dvije lokacije i unaprjeđivati ponudu usluga i programa u novom, povećanom prostoru.

U tijeku je osmišljavanje novog koncepta usluga koji će odražavati nove funkcije odvojenih lokacija, s naglaskom na proširenje popratnog sadržaja za beletristiku i strip u Filodrammatici, te nuđenje novog, atraktivnog sadržaja korisnicima koji prvenstveno koriste stručni fond. U oba slučaja svakako će se uzeti u obzir rezultati ovog istraživanja, koje će po potrebi biti nadograđeno i ažurirano u predstojećem vremenskom razdoblju.

