

**ZBIRKA KOJA PRIPOVIJEDA O SEBI – NEKA
ZAPAŽANJA O KOMUNIKACIJI S KORISNICIMA U
POVODU 90. OBLJETNICE OSNUTKA TALIJANISTIČKE
KNJIŽNICE I TALIJANSKOGA PROSEMINARA
FILOZOFSKOGA FAKULTETA SVEUČILIŠTA U ZAGREBU**

A STORY OF LIBRARY COLLECTION NARRATING ITSELF
– SOME OBSERVATIONS ON THE COMMUNICATION WITH
LIBRARY USERS INSPIRED BY THE 90TH ANNIVERSARY OF
THE ITALIAN STUDIES AT THE FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES, UNIVERSITY OF ZAGREB

Marijana Mišetić

mmisetic@ffzg.hr

Knjižnica Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Nevia Raos

nraos@ffzg.hr

Knjižnica Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

UDK / UDC 027.7:021.7(497.5)

Pregledni rad / Review paper

Sažetak

Na primjeru izlaganja i radova nastalih posljednjih godina, Postaju li knjižnice posljednje utočište knjiga?, Filološke zbirke u visokoškolskim knjižnicama: od zahtjeva kurikula do osobnoga čitateljskog izbora i Privatna knjižnica prof. emeritusa Mate Zorića darovana Zbirci za talijanistiku Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, zatim doktorske disertacije *Vrednovanje filološke knjižnične zbirke u suvremenoj visokoškolskoj knjižnici*, te izložbe i svečana obilježavanja 90. obljetnice osnutka Talijanističke knjižnice i Talijanskoga proseminara, autorice prikazuju svoje iskustvo u predstavljanju i promicanju knjižnične zbirke na način koji integrira korisnike u narativ o važnosti knjižnice i otkriva smisao imperativa izgradnje zajedništva, kohezijskoga povezivanja i srastanja korisnika i zbirke u visokoškolskoj knjižnici.

Ključne riječi: izgradnja zajednice knjižnice i korisnika, komunikacija knjižnice s korisnicima, Zbirka za talijanistiku Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Summary

The article deals with the communication with library users from the perspective of the Italian Studies Collection of the Library of Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Zagreb. It is based on three conference presentations, *Are Libraries Becoming the Last Resort for Books?*, *Language and Literature Collections in Academic Libraries: between Curricula Requirements and Personal Reader's Choice*, and *The Private Library of Professor Emeritus Mate Zorić Donated to the Italian Studies Collection of the Faculty of Humanities and Social Sciences Library*, on the doctoral thesis *Evaluation of Language and Literature Collections in Contemporary Academic Libraries*, and on the exhibition held in occasion of the 90th anniversary of the Italian Studies Department and Collection.

Beyond usual communication with library users focused on informing and marketing, the paper highlights the story about Italian Studies Collection aiming to integrate its users into the academic library narrative, which reveals the real meaning of community building and community cohesion between the collection and its users in academic libraries.

Key words: communication with library users, community building, Italian Studies Collection of the Faculty of Humanities and Social Sciences Library, University of Zagreb

Uvod

U suvremenim uvjetima za opstanak i razvoj knjižnica važnima se pokazuju ne samo njihova tradicionalna formalna uporišta (zaposlenici, zbirke, službe, usluge, prostor, oprema) nego sve više i njihove unutarnje i vanjske mreže, čije oblikovanje i održavanje ponajviše ovise o suradnji knjižničara i korisnika i njihovu stalnu dijalogu. Pritom vitalne komponente knjižničkoga djelovanja postaju: integrativnost, razvijanje partnerstva, oblikovanje i izgradnja zajednice.¹ U tom je kontekstu cilj rada prikazati recentno iskustvo Zbirke za talijanistiku Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu u predavljanju i promicanju Zbirke na način koji integrira korisnike te ih upozorava na višestrukost njezinih kulturnih, akademskih i znanstvenih identiteta u kojima i oni sudjeluju. Rad je prilog obilježavanju 90-godišnjeg djelovanja Zbirke za talijanistiku Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

¹ Herson, P.; E. Altman; R. E. Dugan. *Assessing Service Quality: Satisfying The Expectations Of Library Customers*. 3rd ed. Chicago: ALA Edition, 2015. Str. xii.

Korisnici u središtu knjižničnoga poslovanja

Suvremena društvena uloga knjižnica u prvi plan stavlja korisnike sa zadatkom praćenja, razumijevanja i zadovoljavanja njihovih različitih, dinamičkih, a rastućih informacijskih, obrazovnih, kulturnih, znanstvenih i osobnih potreba. U suvremenoj knjižnici, koju se definira upravo kao knjižnicu orijentiranu na korisnika,² korisnik je mjera svih službi i usluga, pa tako i njihove kvalitete,³ koja postaje imperativ uspješna i učinkovita gospodarskoga i financijskoga poslovanja knjižnice kao uslužne ustanove.⁴ Pritom se kvaliteta kao percipirana vrijednost mjeri ne samo objektivnim pokazateljima nego sve više i istraživanjem zadovoljstva korisnika⁵ koje sve više i sve snažnije utječe na knjižničnu djelatnost kao javnu, posredničku i uslužnu djelatnost, i to u svakom smislu, kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj.⁶

Ovaj rad razmatra veze korisnika i knjižnice na temelju iskustva Zbirke za talijanistiku Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i njezin stalan dijalog s korisnicima kao trajnim akterima narativa o važnosti knjižnice, koja u vremenu hiperprodukcije sadržaja, fragmentiranosti znanja, kao i rastućega konzumerizam, nudi vrijednosti kojima današnjica oskudijeva: pouzdanost, trajnost, smisao, partnerstvo, osjećaj pripadanja i zajedništva, pa i identitet. Stoga se u radu promišlja na koje sve načine korisnike utkati u postojanje i djelovanje Zbirke za talijanistiku i izgrađivati zajedništvo korisnika sa Zbirkom.

U radu se upotrebljava pojam narativa,⁷ u humanističkim i društvenim znanostima uobičajen u značenju priče nastale na događaju (sagledanu u vremenskom slijedu, čiji su akteri, mjesta i okolnosti semantički povezani različitim mehanizmima i načelima),⁸ a koja potiče interakciju te u dinamičkom procesu oblikuje trajne pro-

² engl. *customer-oriented library*

³ Munde, G.; K. Marks. *Surviving The Future: Academic Libraries, Quality, And Assessment*. Oxford: Chandos Publishing, 2009. Str. 3.

⁴ Brophy, P. *The Quality Of Libraries*. // *Die effektive Bibliothek: zum 65. Geburtstag von Roswitha Poll* / hrsg. von K. Hilgemann und P. te Boekhorst. München: K. G. Saur, 2004. Str. 30-46.

⁵ Za više o mjerenju korisničkoga očekivanja i percepcije kvalitete knjižničnih usluga vidi: Cullen, R. *Perspectives On User Satisfaction*. // *Library Trends* 49, 4(2001), 662-686.

⁶ O tome svjedoči i sve više znanstvenih i stručnih radova o toj temi; vidi: Aleksić, Lj.; S. Zec. *Knjižnične usluge i službe s gledišta korisnika: prilozi za bibliografiju*. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 2/3(2017), 317-339.

⁷ Uz termin „nativ“ nerijetko se upotrebljava i termin „priča“, kao njegov samo dijelom zadovoljavajući sinonim. Vidi: Ryan, M.-L. *Toward A Definition Of Narrative*. // *The Cambridge Companion To Narrative* / ed. by D. Herman. Cambridge: Cambridge University Press, 2007. Str. 22–35.

⁸ *Memory, Identity, Community: The Idea Of Narrative In The Human Sciences* / ed. by L. P. Hinchman [and] S. K. Hinchman. Albany: State University of New York Press, 1997. Str. xvi.

sudbe i vrijednosti.⁹ Takva se priča konstruira različitim metodama, pri čemu se njezina pripovijedna matrica odašilje tekstem, slikom i zvukom, različitim medijima i u različitim komunikacijskim prigodama.

U visokoškolskoj knjižnici te su komunikacijske prigode raznovrsna akademska i znanstvena događanja, skupovi, predavanja, gostovanja, izložbe, predstavljanja knjiga i druga kulturna događanja, razgledi i obilasci knjižnice (posebice sa studentima prvih godina studija), prigodna događanja uza znanstvene i kulturne obljetnice, edukacija korisnika, radovi u stručnim i znanstvenim publikacijama itd. Sve su to prilike da knjižnica potvrdi svoju orijentiranost prema korisničkoj zajednici i da se korisnička zajednica dovede u suodnos i dijalog s knjižnicom, gdje će sudjelovati na način koji širinom i trajnošću nadmašuje pojedinačan ili trenutačan komunikacijski čin, a sve kako bi knjižnica uspješno odašiljala poruku i ostvarivala poslanje da spaja i povezuje ljude s informacijama, znanjem, kulturom i, nadasve, drugim ljudima.

Za korisnike visokoškolske knjižnice to se poslanje ne iscrpljuje samo u korištenju resursima i alatima za razvijanje informacijske pismenosti i svladavanje studijskih programa nego i u njezinoj funkciji snažna formativnog i integrativnog, pa i statusnog čimbenika zajednice koja uči, koja ima izgrađenu svijest o sebi i usmjerenja je prema trajnim vrijednostima. Korištenjem visokoškolskim knjižnicama, ništa manje nego pohađanjem nastave na sveučilištu, korisnik obrazovno, znanstveno i društveno postaje, i potvrđuje se, kao dio akademske zajednice, a uspješnost veza koje uspostavlja sa zbirkom ili knjižnicom, uz kvalitetu studijskih programa, uvelike određuje njegovo akademsko obrazovanje, pripadnost, pa i budućnost.¹⁰

Iskustvo Zbirke za talijanistiku

Knjižničari Zbirke za talijanistiku Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu nastoje prikupiti, opisati i predstaviti znanje o raznolikim aspektima njezina djelovanja, u koje nastoje uključiti i korisnike i s njima izgrađivati zajednicu prostora, struke, akademije te onu najvažniju, a najširu, zajednicu štovatelja knjige. Predstavljajući povijest i sadašnjost Zbirke za talijanistiku te naznačujući teme koji će određivati smjerove njezina budućeg razvoja, korisnike se sustavno nastoji činiti dionicima trajna društvenog susreta i dijelom veće priče koja ima obilježja zapamćene i usvojene vrijednosti¹¹ i koja će u konačnici posve nadržati njihovo pojedinačno iskustvo i doprinos, konkretnu informacijsku i obrazovnu potrebu te sadašnji trenutak.

⁹ Usp. Goodson, I. F.; S. R. Gill. The concept of narrative. // *Counterpoints* 386(2011), 3-16.

¹⁰ Waxman, L.; S. Clemons; J. Banning; D. Mckelfresh. The Library As Place: Providing Students With Opportunities For Socialization, Relaxation, And Restoration. // *New Library World* 108, 9/10(2007), 426.

¹¹ Goodson, I. F.; S. R. Gill. The Concept Of Narrative. Nav. dj., 9.

Posljednjih godina Zbirka za talijanistiku pet je puta bila u prigodi predstaviti se široj javnosti: trima izlaganjima pod naslovima Postaju li knjižnice posljednje utočište knjiga?, Filološke zbirke u visokoškolskim knjižnicama: od zahtjeva kurikula do osobnoga čitateljskog izbora i Privatna knjižnica prof. emeritusa Mate Zorića darovana Zbirci za talijanistiku Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, održanima na međunarodnim znanstvenim skupovima, zatim doktorskom disertacijom *Vrednovanje filološke knjižnične zbirke u suvremenoj visokoškolskoj knjižnici* te priređivanjem izložbe i organizacijom svečana obilježavanja 90. obljetnice osnutka Talijanističke knjižnice i Talijanskoga proseminara. To su bile prigode da se u kontekstu suvremenih problematika u obrazovanju, kulturi i znanosti zadane teme obrade iz perspektive Zbirke za talijanistiku, a da se korisnike upozori na njihov udio i doprinos u oblikovanju i održavanju njezina identiteta i važnosti u sadašnjosti i budućnosti.

Izlaganje Postaju li knjižnice posljednje utočište knjiga?

Riječ je o izlaganju Sonje Avalon, Marijane Mišetić i Nevie Raos na Drugome međunarodnom znanstvenom skupu Knjiga i društvo: socijalna, filološka i intelektualna povijest i sadašnjost knjige, održanu u sklopu 28. Knjige Mediterana (Split, 2016.), u kojemu se, iz perspektive i iskustva Zbirke za talijanistiku, tematiziraju netraženi darovi kao sve učestalija praksa u knjižnicama. Naime, Zbirka za talijanistiku Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu od svojega je osnutka 1927. godine stekla veliko iskustvo s darovima za zbirke. No dok su u povijesti prevladavali darovi pojedinaca iz poznate akademske talijanističke i romanističke sredine, danas se kao darovatelji sve češće javljaju građani. Ponajviše je riječ o vlasnicima ili nasljednicima privatnih knjižnica koji se obraćaju Zbirci kako bi pronašli prikladno mjesto za vrlo vrijedne, a često i rijetke knjige koje iz niza razloga, po gotovo utvrđenu obrascu (promjena posla, promjena ili preuređenje životnog prostora, selidba, mirovina, promjena ekonomskih prilika, smrt bližnjih), sami ne mogu zadržati, a ne nalaze druge zainteresirane primatelje. Izlaganje je artikuliralo i potaknulo raspravu o nizu važnih pitanja vezanih uz budućnost knjige, propitujući i sam narativ društvene važnosti knjižnica, a sve potaknuto tranzicijom knjige, koja je u opasnosti da u globalnoj digitalnoj paradigmi postane relikv analogna doba.

Izlaganje Filološke zbirke u visokoškolskim knjižnicama: od zahtjeva kurikula do osobnoga čitateljskog izbora

Izlaganje Marijane Mišetić, Mile Perasović i Nevie Raos održano je na Trećem međunarodnom znanstvenom skupu Knjiga i društvo: socijalna, filološka i intelek-

tualna povijest i sadašnjost knjige, u sklopu 29. Knjige Mediterana (Split, 2017.). U njemu su izneseni rezultati istraživanja koje je provedeno u Zbirci za talijanistiku, a čiji su predmet bile transakcije posudbe građe u ovoj Zbirci. Rezultati istraživanja pokazali su da je, uzimajući u obzir osobitosti filologije kao znanstvene discipline, Zbirka za talijanistiku kao visokoškolska filološka zbirka uvelike zaslužna za razvijanje navike čitanja, kritičkog pristupa te za izgradnju osobnoga čitateljskog ukusa korisnika studenata u njihovoj formativnoj dobi. U izlaganju je istaknuta neprolaznu važnost čitanja kao temeljna oblika rada u filologiji.

Rad Privatna knjižnica prof. emeritusa Mate Zorića darovana Zbirci za talijanistiku Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Rad Marijane Mišetić, Mile Perasović i Nevie Raos (u postupku objave) nastao je na temelju izlaganja na Međunarodnome znanstvenom skupu u spomen na prof. dr. sc. Matu Zorića (1927. – 2016.) (Convegno internazionale in onore del prof. Mate Zorić (1927–2016)), koji je održan u Zadru i Šibeniku 17. i 18. studenoga 2017. godine, a organizirao ga je Odjel za talijanistiku Sveučilišta u Zadru u suradnji s Gradskom knjižnicom “Juraj Šižgorić” iz Šibenika.

Rad opisuje privatnu knjižnicu prof. emeritusa Sveučilišta u Zagrebu Mate Zorića (Šibenik, 1927. – Zagreb, 2016.), darovanu Zbirci za talijanistiku, te iz perspektive knjižničara donosi sjećanja na darovatelja, prof. emeritusa Mate Zorića, njegovo dugogodišnje plodno djelovanje kao filologa, talijanista, komparatista, sveučilišnoga nastavnika, prevoditelja i bibliofila. Ističe se uloga prof. emeritusa Mate Zorića u razvoju zagrebačke romanistike i talijanistike te u izgradnji Zbirke za talijanistiku kao najvažnije i najveće visokoškolske predmetne zbirke talijanistike u Republici Hrvatskoj, a upozorava i na trajnu važnost tiskane knjige i knjižnica za znanstveni rad u humanističkim znanostima.

Doktorska disertacija Vrednovanje filološke knjižnične zbirke u suvremenoj visokoškolskoj knjižnici

Za potrebe doktorske disertacije, obranjene 2017. godine na Filozofskome fakultetu Sveučilišta u Zagrebu,¹² autorica je provela dva istraživanja, od kojih se jedno posve bavilo korisnicima Zbirke za talijanistiku, tj. studentima studijskih programa talijanistike i njihovim nastavnicima. U nizu korisnih informacija koje su istraživanjem dobivene, a koje su pružile iscrpan uvid u iskustvo, navike i učestalost

¹² Mišetić, M. Vrednovanje filološke knjižnične zbirke u suvremenoj visokoškolskoj knjižnici: doktorski rad. Zagreb: [vlast. naklada], 2017.

korištenja te stavove korisnika o Zbirci za talijanistiku, vrijedi istaknuti dragovoljan odziv ispitanika, velik obuhvat korisničke populacije te izrazito pozitivnu percepciju Zbirke za talijanistiku, koju korisnici procjenjuju izrazito važnom za praćenje studijskih programa talijanistike na Filozofskome fakultetu Sveučilišta u Zagrebu.

Priredivanje izložbe i organizacija svečana obilježavanja 90. obljetnice osnutka Talijanističke knjižnice i Talijanskoga proseminara

U povodu svečana obilježavanja 90. obljetnice osnutka Talijanističke knjižnice i Talijanskoga proseminara 10. studenoga 2017. godine postavljena je prigodna izložba, koju su priredili Vinko Kovačić, Marijana Mišetić, Mila Perasović i Nevja Raos. Dvostruko slavljeničko događanje, koje je bilo u znaku zajedničke povijesti Odsjeka i Zbirke, okupilo je sadašnje i bivše studente talijanistike, članove Odsjeka za talijanistiku i druge profesore Filozofskoga fakulteta, darovatelje Zbirke za talijanistiku, sadašnje i bivše demonstratore, te knjižničare Zbirke za talijanistiku i cijele Knjižnice, mnoge od njih u višestrukim ulogama.

Na ulazu u izložbeni prostor na dva je velika postera predstavljena povijest i sadašnjost Zbirke za talijanistiku.¹³ U vitrinama su bile izložene knjige i radovi sadašnjih i bivših profesora Odsjeka za talijanistiku iz fonda Zbirke za talijanistiku. Iznimno posjećeno slavljeničko događanje bilo je prigoda za evociranje sjećanja i susret različitih generacija. Sadašnji studenti mogli su susresti i bolje upoznati velikane struke i steći nov pogled na Odsjek za talijanistiku, studijske programe talijanistike i Zbirku za talijanistiku. Događanje je oblikovalo novu sponu kojom je učvršćena „zajednica sjećanja“,¹⁴ a sudionici su postali dijelom priče duge devet desetljeća. Svečano obilježavanje 90. obljetnice osnutka Talijanističke knjižnice i Talijanskoga proseminara potvrdilo je da su zajedništvo u znanju i proživljenu iskustvu, koji su preoblikovani u značenje, te neprekinuta veza povijesti i sadašnjosti najvažnije sastavnice u oblikovanju zajedničke priče o Zbirci za talijanistiku.

¹³ Izložba u povodu 90. obljetnice osnutka Talijanističke knjižnice i Talijanskoga proseminara. // Knjižnica Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. [citirano: 2020-06-29]. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/uploads/f9/b5/f9b51068d10d4431c8a3b6c2ea4a0abc/Izlozba-povodom-90.-obljetnice-osnutka-Talijanisticke-knjiznice-i-Talijanskoga-proseminara---poster.pdf>

¹⁴ Assmann, J. Kultura sjećanja. // Kultura pamćenja i historija / prir. M. Brkljačić i S. Prlenda. Zagreb: Golden marketing-Tehnička knjiga, 2006. Str. 55.

Zaključno

Rad donosi pozitivna iskustva u predstavljanju i promicanju Zbirke za talijanistiku Knjižnice Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu u kontekstu knjižničarstva i talijanistike. Ističu se recentna izlaganja o Zbirci za talijanistiku na stručnim i znanstvenim skupovima, stručni i znanstveni radovi i izložbe te sudjelovanja u različitim kulturnim, akademskim i znanstvenim događanjima kojima Zbirka za talijanistiku potvrđuje svoju orijentiranost prema svojoj korisničkoj zajednici kako bi s njom gradila trajan društveni susret koji ne prestaje završetkom studija.

U radu se zaključuje da se stalan dijalog i interakcija s korisnicima kao trajnim sudionicima knjižničnoga djelovanja ne iscrpljuju obavješavanjem korisnika i marketingom knjižničnih usluga, nego i nastoje pobuditi i održavati trajne korisničke interese za Zbirku. Integriranje korisnika u narativ o važnosti knjižnice sigurna je platforma za uspješno ostvarivanje poslanja knjižnice u zadovoljavanju različitih informacijskih, obrazovnih, kulturnih, znanstvenih i osobnih potreba.

Literatura

- Aleksić, Lj.; S. Zec. Knjižnične usluge i službe s gledišta korisnika: prilozi za bibliografiju. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60, 2/3(2017), 317-339.
- Assmann, J. Kultura sjećanja. // *Kultura pamćenja i historija* / prir. M. Brkljačić i S. Prlenda. Zagreb: Golden marketing-Tehnička knjiga, 2006. Str. 45–78.
- Brophy, P. The Quality Of Libraries. // *Die effektive Bibliothek: zum 65. Geburtstag von Roswitha Poll* / hrsg. von K. Hilgemann und P. te Boekhorst. München: K. G. Saur, 2004. Str. 30–46.
- Cullen, R. Perspectives On User Satisfaction. // *Library Trends* 49, 4(2001), 662-686.
- Goodson, I. F.; S. R. Gill. The Concept Of Narrative. // *Counterpoints* 386(2011), 3-16.
- Hernon, P.; E. Altman; R. E. Dugan. *Assessing Service Quality: Satisfying The Expectations Of Library Customers*. 3rd ed. Chicago: ALA Editions, 2015. Str. xii.
- Izložba u povodu 90. obljetnice osnutka Talijanističke knjižnice i Talijanskoga proseminara. // Knjižnica Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. [citirano: 2020-06-29]. Dostupno na: <http://knjiznica.ffzg.unizg.hr/uploads/f9/b5/f9b51068d10d4431c8a3b6c2ea4a0abc/Izlozba-povodom-90.-obljetnice-osnutka-Talijanisticke-knjiznice-i-Talijanskoga-proseminara---poster.pdf>
- Memory, Identity, Community: The Idea Of Narrative In The Human Sciences* / ed. by L. P. Hinchman [and] S. K. Hinchman. Albany: State University of New York Press, 1997. Str. xvi.
- Mišetić, M. *Vrednovanje filološke knjižnične zbirke u suvremenoj visokoškolskoj knjižnici: doktorski rad*. Zagreb: [vlast. naklada], 2017.

- Munde, G.; K. Marks. *Surviving The Future: Academic Libraries, Quality, And Assessment*. Oxford: Chandos Publishing, 2009.
- Ryan, M.-L. *Toward A Definition Of Narrative*. // *The Cambridge Companion To Narrative* / ed. by D. Herman. Cambridge: Cambridge University Press, 2007. Str. 22-35.
- Waxman, L.; S. Clemons; J. Banning; D. Mckelfresh. *The Library As Place: Providing Students With Opportunities For Socialization, Relaxation, And Restoration*. // *New Library World* 108, 9/10(2007), 424-434.