

**USLUGA OSOBNOGA KNJIŽNIČARA –
OSNOVA INFORMACIJSKO-REFERALNOG RADA
SPECIJALNIH KNJIŽNICA: PRIMJER KNJIŽNICE
MUZEJA GRADA ZAGREBA**

**PERSONAL LIBRARIAN SERVICE – THE BASIS
OF INFORMATION AND REFERENCE SERVICES
AT SPECIAL LIBRARIES: A CASE OF ZAGREB
CITY MUSEUM LIBRARY**

Milena Bušić

Knjižnica Muzeja grada Zagreba
mbusic@mgz.hr

UDK / UDC: [026:069]:[025.5:027.081](497.521.2)

Stručni rad / Professional paper

<https://doi.org/10.30754/vbh.67.2.1169>

Primljeno / Received: 29. 1. 2024.

Prihvaćeno / Accepted: 25. 5. 2024.

Sažetak

Cilj. Cilj je rada ukazati na organizaciju pružanja informacijsko-referalnih usluga u jednoj specijalnoj knjižnici, Knjižnici Muzeja grada Zagreba, koje se mogu smatrati i uslugom osobnoga knjižničara zbog individualnog pristupa i načina informacijskog pretraživanja tijekom komunikacije s korisnicima.

Pristup/metodologija. Rad polazi od definiranja pojma i usluga specijalnih knjižnica, kao i pojma osobnoga knjižničara i njegovih kompetencija, fokusirajući se na korisničke usluge Knjižnice Muzeja grada Zagreba. Navedene su vrste upita prema tipu korisnika, analizirana struktura korisnika i opisani primjeri upita sa svrhom detaljnog uvida u načine pružanja informacijsko-referalnih usluga. Pritom se ukazuje, na primjerima iz prakse, na način provođenja usluge osobnoga knjižničara i rezultate vrednovanja informacijsko-referalnih usluga Knjižnice Muzeja grada Zagreba.

Rezultati. Rad daje uvid u način organizacije pružanja informacijsko-referalnih usluga muzejske knjižnice u svrhu i za potrebe matične ustanove i radnih procesa koji se u njoj odvijaju. Iako su primarni ciljani korisnici te knjižnice zaposlenici Muzeja grada Zagreba, izneseni su primjeri otvaranja knjižnice takvog tipa prema vanjskim korisnicima. Pritom se njeguje individualni pristup korisniku kao osnova usluge osobnoga knjižničara. Budući da prikupljanje, čuvanje i obrada vrijedne građe odavno nisu dovoljni za održivost muzejskih knjižnica, ukazano je na to kako se pravovremenim dostavljanjem relevantnih informacija korisnicima osnažuju svijest o svrsi, važnosti i vrijednosti te male specijalne knjižnice.

Originalnost/vrijednost. Prema trenutnim spoznajama autorice, prvi put u domaćim okvirima donosi se pregled i evaluacija usluge osobnoga knjižničara u jednoj muzejskoj knjižnici.

Ključne riječi: informacijsko-referalne usluge; Muzej grada Zagreba; muzejska knjižnica; osobni knjižničar; vrednovanje knjižničnih usluga

Abstract

Objective. The aim of this paper is to highlight the organization of information and reference services in a special library, the Zagreb City Museum Library, which can also be considered as a personal librarian service due to the individual approach and method of information retrieval during communication with users.

Approach/Methodology. The paper starts by defining the concept and services of special libraries, as well as the concept of a personal librarian and their competencies, focusing on the user services of the Zagreb City Museum Library. Types of inquiries based on user type are listed, the user structure is analysed and examples of inquiries are described with the purpose of providing a detailed insight into the ways of providing information and reference services. Practical examples are given to illustrate the implementation of the personal librarian service and a presentation of the evaluation results of the information and reference services of the Zagreb City Museum Library.

Results. The paper gives an insight into the organization of providing information and reference services of the museum library for the needs of the parent institution and the work processes taking place within it. Although the primary targeted users of this library are employees of the Zagreb City Museum, examples of opening up this type of library to external users are presented. An individual approach to the user is nurtured as the basis of the personal librarian service. Since collection, preserving and processing valuable materials is no longer sufficient for the sustainability of museum libraries, it is emphasized how timely delivery of relevant information to users enhances awareness of the purpose, importance and value of these small special libraries.

Originality/Value. According to the author's current knowledge, this paper provides the first overview and evaluation of the personal librarian service in a museum library within domestic framework.

Keywords: Zagreb City Museum; museum library; information services: reference services; personal librarian; evaluation of library services

1. Uvod

Informacijsko-referalna djelatnost muzejskih knjižnica, pa tako i Knjižnice Muzeja grada Zagreba (dalje: Knjižnica MGZ-a) zasniva se na specifičnom individualnom pristupu korisniku, što se u kontekstu suvremenoga knjižničarstva može smatrati uslugom osobnoga knjižničara.

Muzejske knjižnice kao podvrsta specijalnih knjižnica neposredno uporište za rad imaju u *Standardu za specijalne knjižnice* (Standard za specijalne knjižnice, 2021) koji je nakon gotovo trideset godina zamijenio *Hrvatske standarde za specijalne knjižnice* iz 1993. godine. Novim *Standardom* specijalni knjižničari dobili su suvremeno zakonsko uporište za organizaciju i rad svojih knjižnica. Prema organizacijskoj strukturi specijalne knjižnice mogu biti samostalne ili knjižnice u sastavu, a pokrivaju određenu znanstvenu ili umjetničku granu, polje ili područje, odnosno područje specijalizirane stručne djelatnosti. To mogu biti knjižnice znanstvenih instituta bolničkih i zdravstvenih ustanova, muzeja, galerija i arhiva, vjerskih zajednica, javnih i državnih tijela, trgovačkih društava, udruga i društava i ostale knjižnice. Iako raznolike po sadržaju svojih fondova, zajedničko im je obilježje uža specijalnost i činjenica da su primarno namijenjene posebnoj kategoriji korisnika, a to su zaposlenici ustanova u kojima se te knjižnice nalaze.

Osnovna svrha muzejske knjižnice kao sastavnog i nedjeljivog dijela muzeja jest izgrađivati fond koji je u neposrednoj vezi s muzejskom građom te biti podrška matičnom muzeju, čineći procese, ponajviše one istraživačke, djelotvornijima (Radovanlija Milesunić, 1998: 5). Knežević i Vinaj (2013: 228–229) ističu da su aktivnosti muzejske knjižnice uklopljene u cjelokupni muzejski rad. Osim uloge stručne priručne knjižnice, one sudjeluje u izdavačkoj djelatnosti muzeja i u izložbenim projektima i programima. Prema tome i uloga muzejskog knjižničara višestruka je – primarno se radi o knjižničaru koji obavlja stručne knjižničarske poslove, no obavlja i ulogu kustosa u radu na knjižničnim zbirka i izložbenim programima, a često i urednika muzejskih izdanja.

Informacijsko-referalne usluge muzejske knjižnice također su usko povezane s edukacijom korisnika i osiguravanjem pristupa kvalitetnim i relevantnim izvorima stručnih i znanstvenih informacija iz područja djelovanja matičnog muzeja. Bitno je naglasiti da uloga knjižničara jedne suvremeno organizirane muzejske knjižnice uvelike prelazi granicu pružanja standardnih informacijsko-referalnih usluga jer je

njegov angažman u pretraživanju i istraživanju građe u radnom procesu muzejskih stručnjaka višestruko veći, kao i odgovornost i uloženo vrijeme, a to predstavlja samu srž usluge osobnoga knjižničara.

2. Osobni knjižničar – teorijska polazišta

Ard i Livingston (2014) navode model osobnoga knjižničara kao jedan od modela informacijsko-referalnih usluga koji mogu poboljšati učinkovitost specijalnih knjižnice. Naime, prvi model informacijsko-referalnih usluga poznat je kao tzv. slojevita usluga s konceptom „samoposluge“ informacija, a drugi model pretpostavlja tzv. centre učenja. Na tom tragu knjižničar predstavlja „lice“ knjižnice – naprednu, proširenu varijantu uobičajenoga knjižničarskog osoblja jer zadovoljava specifične, individualne potrebe korisnika. Ne mora nužno znati točan odgovor na svaki upit, no mora znati tko unutar ustanove može pružiti relevantan odgovor. Osobni knjižničar u specijalnoj knjižnici predstavlja poveznicu između korisnika i njegovih informacijskih potreba (cf. *ibid.*: 520).

Iako se specijalne i visokoškolske knjižnice u mnogome razlikuju, ipak su im zajedničke neke postavke usluga osobnoga knjižničara, a to su individualni pristup i komunikacija korisnika s jednom, poznatom osobom u knjižnici. Naime uspješni i uhodani programi osobnoga knjižničara u velikom broju visokoškolskih knjižnica u SAD-u, Kanadi, Australiji i šire¹ započeti su još 1984. godine, a svoj vrhunac dosežu oko 2010. godine te su se pokazali vrlo učinkovitima (Murphy, 2022: 23). Iako se izvođenje programa osobnoga knjižničara može razlikovati od fakulteta do fakulteta, osnovna postavka ostaje ista – pomoći studentima, osobito brucošima, u izgradnji vještina informacijske pismenosti, služiti im kao podrška i pristupna točka za snalaženje u knjižnici i na fakultetu općenito. Razlika od ostalih ponuđenih usluga je osobni, individualni pristup, temeljen na stvarnoj osobi s imenom i prezimenom, a ne službi ili nepoznatoj osobi na informacijskom pultu, a sve kako bi novim studentima pomogli da dođu u knjižnicu i zatraže pomoć (Nann, 2010: 22).

Tako definirana usluga terminološki jest bliska, ali se ne poklapa u potpunosti s dostupnim interpretacijama usluge osobnoga knjižničara u domaćim izvorima, primjerice, onom na mrežnoj stranici hrvatskoga terminološkog nazivlja *Struna*, gdje se pod definicijom osobnog knjižničara navodi: „knjižnična usluga kojom se korisnik povezuje s dodijeljenim knjižničarom da mu pomogne u osnovnoj informatičkoj poduci, snalaženju u knjižnici, pretraživanju i pronalaženju literature. Usluga također obuhvaća dostavu knjiga u kuću i domove umirovljenika starijim i teže pokretnim članovima knjižnice.“ (Osobni knjižničar, 2011).

¹ Prema Williams (2022: 88), jedan od najstarijih i najčešće citiranih primjera programa osobnoga knjižničara je onaj koji je razvijen u Cushing / Whitney medicinskoj knjižnici na Sveučilištu Yale (New Haven, Connecticut). Program je započet 1996. godine, a služio je kao model prema kojemu su razvijani ostali programi.

Pretraživanjem mrežnih mjesta hrvatskih knjižnica utvrđeno je da se jedino na mrežnim stranicama Gradske knjižnice Samobor izrijekom navodi usluga osobnoga knjižničara te je predstavljena kao nova, besplatna usluga koja, uz navedena obilježja iz definicije s portala *Struna*, uključuje i pomoć pri korištenju sustava e-građanin (Gradska knjižnica Samobor, s. a.).

Usluga osobnoga knjižničara u Knjižnici MGZ-a ne podrazumijeva fizičku dostavu publikacija na kućne adrese ni osnovnu informatičku poduku ili snalaženje u knjižnici (knjižnični fond je u zatvorenom spremištu), već prvenstveno podrazumijeva osobni kontakt i pomoć prilikom „pretraživanja i pronalaženja literature“, kao i elektroničku dostavu dokumenata.

2.1. Kompetencije osobnoga knjižničara

Specijalni knjižničar jest specijalist koji treba poznavati svoju knjižnicu u svakom njezinom segmentu, kao i njezinu ulogu u ustanovi, a glavni mu je cilj postaviti i organizirati poslovanje tako da u potpunosti udovoljava potrebama matične ustanove (Martek, 2009: 176). Valja dodati da pritom ne bi trebao zanemarivati potrebe šire zajednice kojoj matična ustanova služi. Osobni knjižničar u specijalnoj knjižnici napredni je informacijski specijalist u smislu potpune asistencije oko informacijskih potreba korisnika. Potrebne kompetencije dobroga informacijskog stručnjaka, a time i osobnoga knjižničara, osobne su i stručne naravi (cf. Abels et al., 2003). Iznimno je važno te sposobnosti i vještine neprestano razvijati i nadograđivati u skladu sa zahtjevima korisnika i trendova.

U osobne kompetencije specijalnih knjižničara ubrajaju se stavovi, vještine i vrijednosti koje im omogućuju učinkovit rad i pozitivno pridonosenje ustanovi, korisnicima i profesiji. Variraju od izraženih komunikacijskih vještina do sposobnosti za brzu prilagodbu u užem i širem okruženju (Martek, 2009: 178).

Ard i Livingston (2014: 525–526) navode da je za uspješno obavljanje informacijsko-referalnog i istraživačkog rada u specijalnim knjižnicama važno posjedovati i temeljne vještine koje su svojstvene za poslovni sektor, a to su: kritičko razmišljanje, sposobnost rješavanja problema, komunikacijske vještine, suradničke sposobnosti, kreativnost i inovativnost. Da bi osobni knjižničar isporučio kvalitetnu informaciju svojim korisnicima, mora imati sposobnost prosudbe i biti sposoban učinkovito rješavati probleme u okviru dnevnih radnih zaduženja. Više od svega navedenoga, novi modeli informacijsko-referalne usluge vezani su za sposobnost komunikacije i suradnje. Potreba vidljivosti i prepoznatljivosti usluge osobnoga knjižničara oslanja se pak na kreativnost i inovativnost. Ard i Livingston (ibid.: 521) također ukazuju da se među najvažnijim stručnim kompetencijama osobnoga knjižničara ističu dobro razvijene istraživačke vještine. Detaljna upućenost u materiju i ovladavanje izvorima najvažniji su, kao i poznavanje najnovijih istraživačkih alata i informacijskih tehnologija. Prije pristupanja istraživanju izni-

mno je važna sposobnost prepoznavanja onoga što korisnik točno želi. Postavlja se pitanje koji je najbolji put do spoznaje. Provođenje tradicionalnoga informacijskog intervjua, licem u lice možda je najbolji i najkonkretniji put jer se kroz razgovor najbolje razrješavaju nedoumice i nepoznanice. Naime u vrijeme digitalne i virtualne ere zanemarena je potrebitost takvog intervjua, ali uz mnoštvo izvora i informacija do kojih korisnici samostalno mogu doći, zahtjevi koje upućuju knjižnici postali su složeniji i zahtjevniji, te su doveli do potrebe za dodatnim pojašnjavanjem, kroz dobro oblikovana detaljna potpitanja. Osobni knjižničar mora biti obučen i imati određeno iskustvo za provođenje takvih intervjua.

Za uspješno rješavanje ponajprije složenih tematskih upita nisu dovoljne samo pretraživačke vještine za pronalaženje relevantnih izvora i literature, potrebno je više od toga – razumijevanje i vladanje predmetnim područjem interesa. To predmetno znanje knjižničar može djelomično steći formalnom naobrazbom, ali i kroz dugoročan neposredni rad, stjecanjem iskustva i znanja kroz rješavanje praktičnih primjera, odnosno posrednim neformalnim učenjem.

Muzejski knjižničar, u okviru svojeg informacijsko-referalnog rada, kao vješt posredovatelj znanja, u muzeju spaja one koji traže informacije s onima koji ih imaju i znaju. Budući da se muzejski knjižničari susreću s osobljem iz svih muzejskih odjela, dobro su informirani o potrebama i izvorima znanja unutar svojih ustanova. Osim toga, oni ne samo da suiskusni i obučeni posrednici između individualnih korisnika i znanja nego također pružaju fizički prostor komunikacije, svoje knjižnice (cf. Koot, 2001: 250, 253–254).

Na primjeru Knjižnice MGZ-a ukazat će se na praksu pružanja informacijsko-referalnih usluga kao usluge osobnoga knjižničara.

3. Informacijsko-referalne usluge u Knjižnici MGZ-a

Kako bismo što zornije prikazali razvoj, organizaciju i ponudu informacijsko-referalnih usluga u Knjižnici MGZ-a, s naglaskom na ulogu osobnog knjižničara, smatrali smo za shodno da prvo predstavimo samu Knjižnicu.

3.1. Knjižnica MGZ-a

Knjižnica MGZ-a organizirana je kao zaseban odjel unutar Muzeja, a njezina ukupna djelatnost, počevši od izgradnje fonda pa do informacijsko-referalnih usluga, naslanja se na muzejske zbirke, odnosno uvjetovana je potrebama muzejskih stručnih djelatnika.

Muzej grada Zagreba je kulturno-povijesni muzej, a njegov fundus raspoređen je u čak 36 zbirki i pet vanjskih dislociranih zbirki kojima Muzej upravlja, ukupno njih 41. U sastavu muzeja nalazi se i Odjel dokumentacije u kojem se bilježi sva

djelatnost u organizaciji ili suorganizaciji Muzeja grada Zagreba, te se u njemu sakuplja, obrađuje i čuva sva dokumentacija o muzejskom fundusu organizirana kroz devet fondova sekundarne dokumentacije (dokumentacija o izložbama, fototeka, videoteka i dr.). Trenutno Muzej zapošljava ukupno 46 djelatnika, od čega je 30 stručno osoblje.²

Kao što je poznato, prve specijalne knjižnice u svijetu, točnije u Velikoj Britaniji, javljaju se tijekom 18. stoljeća, a u Hrvatskoj se u 19. stoljeću osnivaju upravo uz muzeje (Martek, 2009: 172). Tako je uz povijest matične ustanove vezana i povijest Knjižnice MGZ-a. Muzej grada Zagreba osnovala je Družba *Braća hrvatskog zrnja* 1907. godine s još dvije važne gradske ustanove – knjižnicom i arhivom u kuli iznad Kamenitih vrata. Prvi upravitelj bio im je Emilij Laszowski. Muzej se 1926. godine preselio u Umjetnički paviljon te je tako prostorno i upravno odvojen od Gradske knjižnice. Time je stvorena potreba za zasnivanjem vlastite stručne knjižnice. Muzejom je tada počeo ravnati Gjuro Szabo koji je prikupljao prve knjige za buduću muzejsku knjižnicu, ponajprije one sa zagrebačkom tematikom (Stilinović, 1957: 69–70). Prvih dvadesetak godina nije bilo stručne osobe u knjižnici jer je Muzej u to vrijeme ukupno upošljavao najprije dvoje, a zatim troje djelatnika, od koji je jedan bio ravnatelj Szabo. Prva knjižničarka, Milica Stilinović Pohl zaposlena je 1947. godine.

Danas je u knjižnici zaposlena jedna stručna osoba, viša knjižničarka. Knjižnični fond organiziran je u osam zbirki – zbirka monografija, zbirka kataloga izložbi, zbirka serijskih publikacija, zbirka referentne građe, zbirka rare – starih i vrijednih knjiga, zbirka sive literature (telefonski imenici, zapisnici, dnevници, izvještaji, pravila i sl.), zbirka sitnog tiska, zbirka novina i novinskih isječaka (hemeroteka grada Zagreba). S obzirom na to da se Muzej grada Zagreba može promatrati u kontekstu zavičajnog muzeja, velik dio knjižnične građe ipak je tematski vezan za Zagreb i pripada zasebnoj zavičajnoj tematskoj zbirci – *Zagrabiensia* (Knjižnica, s. a.).

3. 2. Knjižnične usluge

Usluge Knjižnice MGZ-a dostupne su, osim za muzejske djelatnike i za korisnike izvan ustanove, tzv. vanjske korisnike, ali pod određenim uvjetima koji su definirani radnom verzijom *Pravilnika o radu Knjižnice Muzeja grada Zagreba*. Jedan od otežavajućih uvjeta u posudbi građe jest da knjižničnu građu vanjski korisnici smiju koristiti isključivo u prostoru čitaonice, jer se radi o rijetkim naslovima knjižnične građe ili pak o jednom do tri primjerka po pojedinom naslovu. Korištenje te vrste knjižnične usluge nije vezano za naplatu članarine, tj. besplatne su kako za unutarnje tako i za vanjske korisnike. Uz uvid u fizičku građu u

² Broj muzejskih zbirki i djelatnika 31. 12. 2023. godine.

prostorima čitaonice, Knjižnica MGZ-a nudi usluge skeniranja i odašiljanja elektroničkih dokumenata na zahtjev. Knjižnica je za unutarnje korisnike otvorena u punom osmosatnom radnom vremenu, a za vanjske samo određenim danima u tjednu. Osobni dolazak vanjskih korisnika najčešće se organizira prema dogovoru. Informacijski intervjui s unutarnjim korisnicima – zaposlenicima Muzeja grada Zagreba, provode se neposredno, kroz neformalni, kolegijalni razgovor. Što se tiče korisnika izvan Muzeja, ako se ne radi o fizičkom posjetu knjižnici, pitanja se postavljaju elektronskom poštom ili telefonski, ali u svakom slučaju radi se o višestrukoj dvosmjernoj komunikaciji knjižničar – korisnik.

3. 3. Knjižnični korisnici

Korisnici Knjižnice MGZ-a dijele se na tzv. unutarnje korisnike, a to su svi djelatnici muzeja i tzv. vanjske korisnike, koji su različitih profila – od istraživača u području kulturne povijesti Zagreba, kroničara društvenih zbivanja, preko arhivskih, knjižničnih i muzejskih djelatnika, predstavnika javnih medija, predavača, studenata, do pojedinaca čiji je dolazak motiviran zanimanjem za kulturu i povijest.

3.3.1. Unutarnji korisnici

Najbrojniji unutarnji korisnici Knjižnice MGZ-a jesu kustosi, zatim slijede ostali stručni djelatnici poput dokumentariste, muzejskog pedagoga, stručnih vodiča kroz muzejski postav, muzejskih tehničara. Uglavnom su dobro poznati s knjižničnim fondom jer je knjižnica dio ustanove u kojoj rade. Zbog toga su njihovi upiti jasnije artikulirani, odnosno konkretniji su – oni znaju što žele iz knjižnice.

Upite unutarnjih korisnika moguće je svrstati u dvije kategorije, od kojih se prva odnosi na jednostavne upite o konkretnoj jedinici građe – naprimjer, postoji li u fondu određena publikacija – a u tom slučaju najčešće se radi o potrebi za pretraživanjem fonda prema određenom popisu. Druga kategorija tematski su upiti koji su vrlo često povezani s izložbenim projektima, no takav tip informacijske podrške proteže se na podupiranje cjelokupnog rada muzejskih stručnih djelatnika.

Propitujući suodnos temeljne zadaće muzejske knjižnice, a to je podržavanje cjelokupne djelatnosti i poslanja ustanove, te činjenice da je izložba jedna od temeljnih djelatnosti muzeja, iskristalizirala se uloga muzejskoga knjižničara, a zbog individualnog pristupa korisniku ujedno i osobnoga knjižničara u tom procesu. Naime realizacija jedne izložbe složen je i zahtjevan posao, a početak i najduža faza nastanka izložbe jest stručni i istraživački rad njezinog autora koji podrazumijeva iscrpno istraživanje arhivske, knjižnične i muzejske građe. U tom procesu autor izložbe obraća se za pomoć muzejskom knjižničaru koji pretražuje primarno fond matične knjižnice, a onda i knjižnične kataloge drugih knjižnica, digitalne zbirke i repozitorije i ostale mrežne izvore. Ako je potrebno, dogovara

međuknjižničnu ili međuinstitucionalnu posudbu. Naposljetku, knjižničar vrednuje, izdvaja i prosljeđuje pronađene izvore i literaturu, ali ne uzlazi dublje u sadržaj teme (Bušić i Vrkić, 2023: 239–240). Rješavanjem takvih upita unutarnjih korisnika posredno ih se educira, tj. informira ih se o dostupnim informacijskim izvorima i upućuje na samostalno korištenje mrežnoga kataloga Knjižnice MGZ-a i drugih informacijskih pomagala, kao i drugih relevantnih izvora. Korak dalje od takve prakse može biti slučajna suradnja proizišla iz prethodno naručenog tematskog pretraživanja, a koje je rezultiralo pronalaskom novih i zanimljivih podataka ili predmeta, ili pak unaprijed dogovorena stručna suradnja knjižničara na određenom izložbenom projektu. U tom slučaju knjižničar ulazi dublje u sadržaj teme, složeno i dugotrajno pretražuje i istražuje, „rudari“ informacije te pronalazi puno više od izvora i literature relevantnih za temu. To su nove informacije i spoznaje, ali i građa koja će biti izložena kao muzejski predmet u okviru dane izložbe. Knjižničar prepoznaje vrijednost građe kao što su novinski članci, rijetke publikacije, dokumenti, vizualna građa, audiozapisi i videozapisi i sl. te je predlaže za izlaganje. Nakon pronalaženja, slijedi detaljno istraživanje dostupnih informacija o pronađenim predmetima. Osim navedenoga, knjižničar kao suradnik sudjeluje i u odluci kako najbolje izložiti te predmete (original ili neki oblik kopije), a često sastavlja i predmetne legende za njih (ibid.: 240). Može se zaključiti da u takvim slučajevima uloga knjižničara uvelike prelazi granicu pružanja standardnih informacijsko-referalnih usluga jer je angažman takvim oblikom pretraživanja i istraživanja višestruko veći, kao i odgovornost i uloženo vrijeme, a to predstavlja samu srž usluge osobnoga knjižničara.

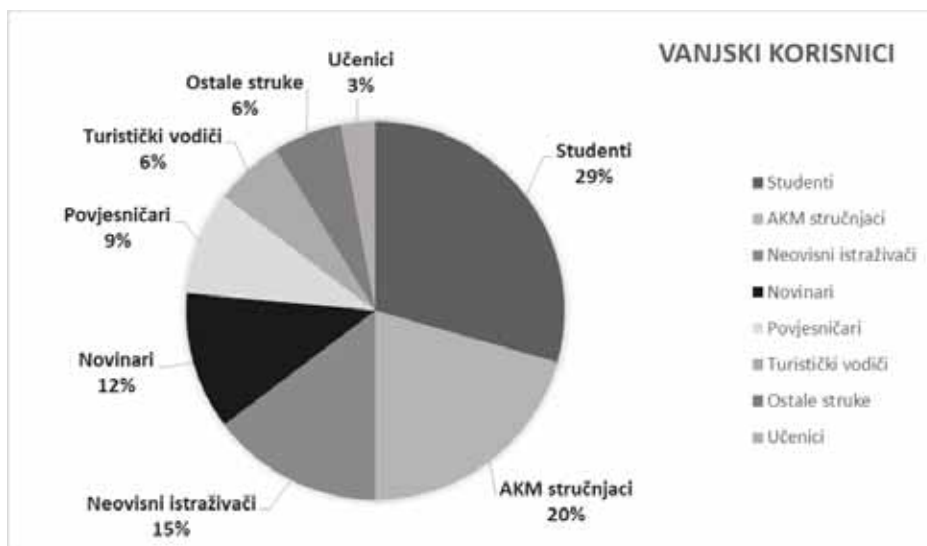
3.3.2. *Vanjski korisnici*

Za razliku od djelatnika muzeja, vanjski korisnici uglavnom ne poznaju fond muzejske knjižnice i uglavnom nisu upućeni u unutarnju organizaciju muzeja, raspored i raspodjelu građe i zbirki. Takav se korisnik na prvom mjestu obraća muzeju, na službenu elektroničku adresu, što upitu daje posve drugu dimenziju. Ne kreće od razmišljanja mogu li se željene informacije pronaći u knjižničnom fondu ili muzejskoj zbirci, već postavlja jedinstveni, tematski upit koji podrazumijeva pretraživanje knjižničnog fonda, ali i jedne ili više muzejskih zbirki, odnosno angažman voditelja knjižnice i voditelja potencijalno zanimljivih muzejskih zbirki (kustosa), kao i voditelja odjela dokumentacije. Takva situacija ne odnosi se na sve korisnike i upite. Oni koji znaju koga, gdje i što pitati najčešće su korisnici koji dolaze iz srodnih struka ili ustanova, ili pak oni koji su već koristili knjižnične usluge te ili srodne ustanove.

Tri su kategorije upita vanjskih korisnika. Prvoj pripadaju opći upiti koji se odnose na informacije o radu i uslugama knjižnice i muzeja ili upiti povezani sa snalaženjem u knjižnici, korištenjem građe, izvora i slično. Drugoj kategoriji pripadaju upiti o konkretnoj jedinici građe, a trećoj pripadaju tematski upiti, koji

pretpostavljaju dugotrajnije složeno pretraživanje na određenu temu. Opći upiti zapravo su najrjeđi u samostalnom obliku, a uglavnom dolaze u kombinaciji s drugim dvjema kategorijama upita.

Struktura vanjskih korisnika Knjižnice MGZ-a raznolika je. Kao što prikazuje slika 1, od 68 vanjskih korisnika koji su ispunili obrasce sa svojim informacijskim upitom pri dolasku u knjižnicu od siječnja 2017. do lipnja 2023. godine (izuzevši razdoblje od siječnja 2020. do svibnja 2021. kada je knjižnica zbog potresa i pandemije bolesti COVID-19 bila zatvorena za vanjske korisnike), utvrđeno je da su u profesionalno-obrazovnoj strukturi najbrojniji korisnici knjižnice studenti (20 ili 29 %), slijede AKM-stručnjaci – arhivisti, knjižničari i kustosi iz drugih ustanova (14 ili 20 %); na trećem su mjestu tzv. neovisni istraživači (10 ili 15 %), tj. korisnici različitih profesija i različitih obrazovnih stupnjeva, a koji istražuju u privatne svrhe; kao četvrta skupina slijede novinari (8 ili 12 %), zatim povjesničari (6 ili 9 %), turistički vodiči i ostale struke, pretežito arhitekti, konzervatori i restauratori čiji je cilj doći do relevantnih izvora za vlastiti stručno-znanstveni rad, imaju isti udjel (4 ili 6 %); a na posljednjem mjestu su učenici (2 ili 3 %). S obzirom na vrstu upita, s tematskim upitom Knjižnici MGZ-a obratilo se 36 ili 53 %, a sa zahtjevom za konkretnom jedinicom ili jedinicama građe 32 ili 47 %. Treba imati u vidu da ovdje nisu ubrojani korisnici koji su interes za knjižničnim uslugama iskazali isključivo putem elektroničke pošte ili telefona te nisu fizički posjetili knjižnicu, kao i određeni broj onih koji nisu popunili obrazac ili su ga nepotpuno popunili.



Slika 1. Struktura vanjskih korisnika Knjižnice MGZ-a koji su je fizički posjetili od siječnja 2017. do lipnja 2023.

3.4. *Primjeri tematskih upita iz prakse*

Kao što je navedeno, knjižničar i kolege iz MGZ-a sustavno surađuju na pronalaženju relevantnih informacija i odgovarajuće građe koja se koristi ili za stručno-znanstveni rad zaposlenika Muzeja grada Zagreba ili za pripremu izložbi. S obzirom na vanjske korisnike, vrijedno je zabilježiti njihove upite kao ilustraciju njihove raznolikosti i načine na koje osobni knjižničar na njih odgovara.

U kategoriji vanjskih korisnika najčešći su posjetitelji muzejske knjižnice studenti, pa je stoga prvi primjer upit studenta muzikologije. Tema upita jest glazbovanje u crkvi sv. Marka u Zagrebu. Ukupno su primljene dvije, a otposlana jedna elektronička pošta. Korisniku su poslane poveznice na digitalizirane publikacije te skeniran i poslan jedan članak. Korisnik je bio i u jednom posjetu knjižnici nakon što mu je preporučeno da dođe u čitaonicu pregledati publikacije u fizičkom obliku te da dodatno samostalno pretraži kataloge ostalih knjižnica.

Kategorija neovisnih istraživača obuhvaća i korisnike starije životne dobi. Primjera radi, u komunikaciji s jednim umirovljenikom na temu Medvednice primljeno je devet elektroničkih poruka, a otposlano dvanaest. Prvi upit bio je prilično uopćen, a osim knjižnici upućen je i voditeljicama fotografskih zbirki i voditeljici dokumentacije jer su korisnika zanimale „slike i dokumenti iz prošlosti Medvednice“. U prvom odgovoru iz knjižnice korisniku je dostavljen opsežan popis relevantnih izvora i literature te zatražena specifikacija segmenta ili gledište interesa. Korisnik je bio u knjižnici tri puta, a osim toga posjetio je i pregledavao i fotografske zbirke. Nakon odabira, zatražena građa skenirana je u visokoj rezoluciji te dostavljena.

Primjer informacijskih zahtjeva novinara može ilustrirati upit novinarke *24 sata* o osnivaču spasilačke službe na Savskom kupalištu Franceku Gospodariću. Razmijenjeno je više elektroničkih poruka, ali korisnica nije fizički došla u knjižnicu. Upućena je na kolegicu u Muzeju koja se bavila kupalištima u Zagrebu u okviru tematskih vodstava po stalnom postavu Muzeja grada Zagreba. Iz Knjižnice MGZ-a poslana su joj tri poveznice, tri skenirana dokumenta i tri fotografije.

Jedno od složenijih i opsežnijih tematskih pretraživanja u 2023. godini provedeno za vanjske korisnike bilo je u okviru projekta „Pop up Zagreb“, za izložbu „Zrinjevac, tak imam te rad!“, postavljenu povodom 150. godišnjice Zrinjevca s naglaskom na doprinos Židova kulturnoj baštini i urbanističkom razvoju Zagreba. Izložbu je organizirao Centar za toleranciju, a Muzej grada Zagreba bio je partner. Uz pripremu i odašiljanje materijala iz fotografskih zbirki Muzeja grada Zagreba, Knjižnica MGZ-a iz svojeg fonda preporučila je literaturu te skenirala i otposlala pet dokumenata (članci, fotografije, zapisnici) na temu Zrinjevca. Također su pretraženi digitalizirani brojevi *Narodnih novina* na portalu „Stare hrvatske novine“, iz kojih je preuzeto, označeno i poslano ukupno osam članaka relevantnih za temu. Također je poslana interpretacija pojedinih spoznaja, kao i razlozi zašto su uvrštene u izbor.

Moguće je reći da raznoliki upiti koji se upućuju muzejskoj knjižnici pokrivaju sva područja prošlosti i sadašnjosti Zagreba, njegovu kulturu i povijest, svakodnevnost život, sport, film, glazbu, arhitekturu i urbanizam, ljude, znamenitosti, okoliš i dr. Međutim oni su ovdje prikazani i kako bi se dobio detaljan uvid u načine njihova rješavanja te spoznao način pružanja informacijsko-referalnih usluga u muzejskoj knjižnici i radu osobnoga knjižničara.

4. Osvrti na usluge osobnoga knjižničara u Knjižnici MGZ-a

Iako mala specijalna knjižnica ne može konkurirati kvantitetom riješenih informacijsko-referalnih zahtjeva velikim knjižničnim sustavima, kvaliteta pružene usluge temeljene na osobnom pristupu niša je u kojoj male manje knjižnice mogu i trebaju razvijati svoj potencijal.³ Na tom tragu razvija se usluga osobnoga knjižničara u Knjižnici MGZ-a. Kvalitetniji tretman korisnika i njihovih upita rezultat je manjeg broja korisnika, što znači da se više vremena i truda posvećuje što kvalitetnijem rješavanju pojedinih upita. Ne treba zanemariti ni višegodišnje iskustvo u radu s korisnicima koje se očituje kroz kvalitetu i količinu isporučenog sadržaja i brzinu isporuke. Tomu u prilog idu pozitivno ocijenjene pružene usluge koje korisnici upućuju Knjižnici MGZ-a usmenom i pisanom komunikacijom.

Budući da nas je zanimalo u kojoj su mjeri korisnici zadovoljni knjižničnim uslugama, planirano je i provedeno jednostavno anketno istraživanje uz korištenje opsegom kraćeg upitnika koji je ispunilo 38 korisnika Knjižnice MGZ-a prilikom osobnog dolaska u knjižnicu ili im je poslana elektronska pošta od prosinca 2022. do prosinca 2023. godine. Korisnici su upitnik ispunjavali neposredno ili s odmakom od nekoliko dana (komunikacija elektronskom poštom) nakon riješenoga informacijskog zahtjeva.

Upitnik se sastojao od šest pitanja. U prvom pitanju, u kojem se od 1 do 5 ocjenjuje kvaliteta pružene usluge, 31 ili 80 % ispitanika ocijenilo je uslugu s izvrstan (5), 6 ili 16 % ocjenom vrlo dobar (4), 1 ili 3 % ocjenom dobar (3). Nijedan ispitanik nije uslugu ocijenio ocjenama dovoljan (2) i nedovoljan (1).

Na drugo pitanje, o zadovoljstvu brzinom pružanja usluge, tj. dobivanjem odgovora iz Knjižnice MGZ-a, svih 38 ispitanika ili 100 % odgovorilo je pozitivno.

Primjeri pozitivnih reakcija vanjskih korisnika sljedeći su:

Pregledala sam materijale, to je stvarno predivno blago! (novinarka 24 sata – upit o kupalištima na Savi, elektronska pošta upućena na službenu adresu knjižnice 23. 2. 2022.);

³ Specijalne knjižnice u Republici Hrvatskoj većinom su male knjižnice, a to potvrđuje činjenica da je udio knjižnica s jednim ili dva djelatnika 84 %, odnosno četiri od pet knjižnica ima jednog ili dva zaposlenika (Pikić 2019: 22).

Stvarno Vam hvala na svemu i Vašem trudu, imate gablec... (umirovljenik – upit o Medvednici, elektronska pošta upućena na službenu adresu knjižnice 25. 7. 2022.).

Na treće pitanje, o ponovnom korištenju informacijsko-referalnih usluga Knjižnice MGZ-a, kao i na četvrto pitanje, o preporučivanju informacijsko-referalnih usluga Knjižnice MGZ-a nekom drugom, dobiveni su pozitivni odgovori svih ispitanika (38 ili 100 %).

Na pitanje o naknadnom samostalnom pretraživanju preporučenih elektronskih izvora (mrežnoga kataloga, digitalnih repozitorija i ostalih mrežnih izvora), uz napomenu da na njega odgovaraju oni kojima su elektronski izvori preporučeni, pozitivno je odgovorilo 16 ili 42 % ispitanika, negativno njih 13 ili 34 %, a na pitanje nije odgovorilo 9 ili 24 % ispitanika. Na šesto pitanje otvorenog tipa o komentaru ili prijedlogu za poboljšanje usluge nije odgovorio ni jedan ispitanik.

Odgovori na upitnik ukazuju na to da su ispitanici korisnici zadovoljni dobivenom uslugom te upućuju na pozitivan smjer informacijsko-referalnog rada u Knjižnici MGZ-a.

Vrednovanje muzejskih knjižničnih usluga nije raširena praksa u Hrvatskoj, iako doprinosi osvještavanju pozitivnih i negativnih strana rada s korisnicima kao i senzibilizaciji okoline o složenosti zadaća i uloga muzejske knjižnice. Stoga je dragocjena sveobuhvatna analiza korisnika Knjižnice Muzeja Slavonije Osijek (Knežević i Vinaj, 2013: 232) koja je odgovorila na pitanja kome je namijenjena muzejska knjižnica, što je jedinstvenost i specifičnost Knjižnice s obzirom na njezinu građu te koja su ograničenja njezina djelovanja (prostor, oprema i dr.). Anкета je pokrivala pet cjelina – razloge korištenja knjižnice, iskustva pri korištenju, pomoć i usluge knjižničara, procjenu rezultata korištenja knjižnice, prijašnje korištenje i demografske podatke. Radi se o opširnijem istraživanju u odnosu na provedenu evaluaciju korisničke usluge u Knjižnici MGZ-a. Mjesta djelomičnog preklapanja pilot-anketiranja u Knjižnici MGZ-a sa spomenutom evaluacijom prisutna su u drugoj, trećoj i četvrtoj cjelini u kojima su korisnici Knjižnice Muzeja Slavonije Osijek odgovarali na pitanja koliko su zadovoljni pruženom uslugom – zadovoljstvo izborom građe (nezadovoljan 0 %, srednje zadovoljan 12 %, zadovoljan 88 %), pomoći i ulogom knjižničara (od male pomoći 4 %, od srednje pomoći 8 %, od velike pomoći 88%), zadovoljstvo postignutima (nezadovoljan 0 %, srednje zadovoljan 7,7 %, zadovoljan 92,3 %), ispunjenost očekivanja (neispunjena 0 %, srednje ispunjenja 9,6 %, ispunjena 90,4 %) i mogućnost ponovnoga korištenja knjižnicom (da 86 %, ne 0 %, možda 14 %) (ibid.: 234–235). Razvidno je da oba istraživanja govore o uglavnom visokom zadovoljstvu korisnika uslugama obiju knjižnice, ali su to tek maleni koraci prema sustavnom istraživanju zadovoljstva korisnika specijalnih knjižnica.

5. Zaključak

Na primjeru Knjižnice MGZ-a može se zaključiti da je djelokrug rada muzejskog knjižničara proširen na cjelokupni rad muzeja. Osim stručnih knjižničarskih poslova, knjižničar jednako sudjeluje i u izdavačkoj, izložbenoj i edukativnoj djelatnosti muzeja. Ne treba zanemariti činjenicu da je knjižnična građa i muzeološki zanimljiva, pa knjižničar prilikom izgradnje fonda i obrade građe vodi računa i o tom aspektu.

Uz primarne korisnike – djelatnike muzeja, sve je više zastupljen informacijsko-referalni rad s vanjskim korisnicima, pa tako uz rješavanje upita povezanih s knjižničnom građom, muzejski knjižničar, povezujući i upućujući korisnika na muzejske zbirke i njihove voditelje, često obavlja ulogu informacijskog posrednika.

Također se može zaključiti da pružanje informacijsko-referalnih usluga u malim, specijalnim knjižnicama nije samo pitanje pronalaženja informacija i odašiljanja rezultata. Osobne veze između muzejskoga knjižničara i korisnika presudne su za uspješno partnerstvo. Glavno obilježje usluge osobnoga knjižničara je personaliziran i kolokvijalno rečeno ekskluzivan pristup korisniku, koji se u Knjižnici MGZ-a ogleda kroz cjelokupni rad s primarnim, unutarnjim korisnicima – od popisa deziderata svakoga korisnika ponaosob, preko informacijske podrške do suradnje na projektima. Također se ogleda u komunikaciji i rješavanju informacijskih upita vanjskih korisnika – kroz osobni pristup, kontakt korisnika sa stvarnom osobom, a ne obrascem; kroz posvećenost temi i uloženo vrijeme, više proslijeđenih podataka od osnovne razine preporuke izvora i literature. Ispunjavajući te pretpostavke muzejski knjižničar potvrđuje svoju ugled i kredibilitet unutar muzeja, ali i u široj javnosti.

LITERATURA

- Abels et al. (2003). Abels, E.; R. Jones; J. Latham; D. Magnoni; J. Gard Marshall. *Kompetencije informacijskih stručnjaka 21. stoljeća*: Prerađeno izdanje. [citirano: 2023–20–12].
Dostupno na: <https://www.nsk.hr/cuk/dokumenti/SLA%20kompetencije.pdf>
- Ard, C.; S. Livingston (2014). Reference and research services in special libraries: Navigating the evolving riches of information. *Journal of Library Administration* 54, 6: 518–528. doi: 10.1080/01930826.2014.953395
- Bušić, M.; I. Vrkić (2023). Proširena uloga visokoškolskog i specijalnoga knjižničara: Doprinos u izdavačkoj i izložbenoj djelatnosti ustanove. U: D. Mašina Delija i K. Kalanj (ur.). *Knjižnice, osnivači, zajednica: Dijalog za promjene: 16. dani visokoš-*

- kolskih i specijalnih knjižnica: Zbornik radova.* (str. 231–244). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo. [citirano: 2023–11–15].
Dostupno na: <https://izdanja.hkdrustvo.hr/drustvena/di/catalog/view/27/1/234>
- Gradska knjižnica Samobor (s. a.). Gradska knjižnica Samobor. *Osobni knjižničar*. [citirano: 2023–11–12].
Dostupno na: <https://www.samobor.hr/knjiznica/osobni-knjiznicar-c71>
- Knjižnica (s. a.). Muzej grada Zagreba. Knjižnica. [citirano: 2023–11–12].
Dostupno na: <https://mgz.hr/hr/odjeli/knjiznica/>
- Koot, G. J. (2001). Museum librarians as information strategists. *Inspel* 35, 4: 248–258. [citirano: 2023–12–28].
Dostupno i na: <https://archive.ifla.org/VII/d2/inspel/01-4koge.pdf>
- Knežević, I.; M. Vinaj (2013). Analiza korisnika Knjižnice Muzeja Slavonije Osijek: Kome je, uistinu, namijenjena muzejska knjižnica. U: A. Martek i E. Rybak Budić (ur.). *Knjižnice: Kamo i kako dalje?: 12. dani visokoškolskih i specijalnih knjižnica, Opatija, 11. – 14. svibnja 2011.: Zbornik radova.* (str. 227–238). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Martek, A. (2009). Znanja i vještine knjižničara u specijalnim arhivskim knjižnicama na primjeru Knjižnice Hrvatskog državnog arhiva. *Arhivski vjesnik* 52, 1: 171–182. [citirano: 2023–11–12]. Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/file/73539>
- Murphy J. E.; P. Zahra; J. Rhiannon. (2022). A scoping review of personal librarian programs in academic libraries. *College & Undergraduate Libraries* 29, 1/2: 23–53. doi: 10.1080/10691316.2021.2017811
- Nann, J. B. (2010). Personal librarians. *AALL Spectrum* 14, 8: 20–23. [citirano: 2023–12–05]. Dostupno na:
https://www.aallnet.org/wp-content/uploads/2017/11/pub_sp1006.pdf
- Osobni knjižničar (2011). Struna – hrvatsko strukovno nazivlje. *Osobni knjižničar*. [citirano: 2023–11–25].
Dostupno na: <http://struna.ihjj.hr/naziv/osobni-knjiznicar/53596/#naziv>
- Pikić, A. (2019). *Analiza knjižnica u sustavu sveučilišne matične djelatnosti Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu: Za 2018. godinu.* [citirano: 2024–04–29]. Dostupno na:
<https://maticna.nsk.hr/wp-content/uploads/2020/06/Analiza-knji%C5%BEnica-u-sustavu-sveu%C4%8Dili%C5%AIne-mati%C4%8Dne-djelatnosti-NSK-za-2018.pdf>
- Pravilnik o radu Knjižnice Muzeja grada Zagreba* (s. a.). Neobjavljeno, radna verzija (polupublikacija).
- Radovanlija Mileusnić, S. (1998). Osnove i primjene suvremenog muzejskog knjižničarstva u Hrvatskoj. *Informatica museologica* 29, 1/2: 5–17. [citirano: 2023–11–12].
Dostupno i na: <https://hrcak.srce.hr/143052>
- Standard za specijalne knjižnice (2021). *Narodne novine* 103, 1835. [citirano: 2023–11–12].
Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1835.html

Stilinović, M. (1957). Knjižnica Muzeja grada Zagreba. U: F. Buntak et al. (ur.). *Iz starog i novog Zagreba*. Svezak 1. Zagreb: Muzej grada Zagreba. (Str. 69–74). [citirano: 2023–11–12]. Dostupno i na:

<https://library.foi.hr/dbook/index.php?B=1&item=X02576&page=00069&tag=100&s=>

Williams, A. W. (2022). Personal librarian programs in medical and academic health sciences libraries: A Preliminary study. *Journal of the Medical Library Association* 110, 1: 87–96. <https://doi.org/10.5195/jmla.2022.1290>