

PODACI O MAGISTARSKOM RADU

I. Autor

=====

Ime i prezime: Alenka Kavčič-Čolić

Datum i mjesto rođenja: 26.12.1959. Ljubljana

Naziv fakulteta i datum završene nastave VII/1 stupnja: Filološki fakultet Sveučilišta u Beogradu, 1983.

Sadašnje zaposlenje: Bibliotekar u Informacijsko-bibliotečnoj službi
Međunarodnog centra za poduzeća u društvenom vlasništvu (ICPE)

=====

II. Magistarski rad

=====

Naslov: Prestrukturiranje specijalne biblioteke u modernu informacijsku službu u Sloveniji

Broj stranica, slika, tablica, priloga, bibliografskih podataka: VI, 115 stranica, 30 tablica, 3 priloga, 201 bibliografski podatak

Znanstveno područje, smjer i disciplina iz koje je postignut akademski naziv: Informacijske znanosti, smjer informacijski sustavi

Mentor ili voditelj rada: prof. dr. Velimir Srića

Lektor: dr. sc. Branka Tafra

Fakultet na kojemu je rad obranjen: Fakultet organizacije i informatike Varaždin

Oznaka i redni broj rada:

=====

III. Ocjena i obrana

=====

Datum prihvatanja teme od Znanstveno-nastavnog vijeća: 17.05.1994.

Datum predaje rada: 10.05.1995.

Datum sjednice ZNV na kojoj je prihvaćena pozitivna ocjena rada: 26.03.1996.

Sastav komisije koja je rad ocijenila: prof.dr.N.Prelog (predsjednik),
prof.dr.V.Topolovec, prof.dr.V.Srića

Datum obrane rada: 18.04.1996.

Sastav komisije pred kojom je rad obranjen: prof.dr.N.Prelog (predsjednik),
prof.dr.V.Topolovec, prof.dr.M.Žugaj,
prof.dr.K.Krsto (zamjenik)

Datum promocije:

=====

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE VARAŽDIN

888874

ALENKA KAVČIČ-ČOLIĆ

PRESTRUKTURIRANJE SPECIJALNE BIBLIOTEKE
U MODERNU INFORMACIJSKU SLUŽBU
U SLOVENIJI

- M A G I S T A R S K I R A D -

VARAŽDIN, 1996.

473888

473888

12-06-1997



ID=67807880

199709267

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE VARAŽDIN

Redni broj: _____

ALENKA KAVČIČ-ČOLIĆ

**PRESTRUKTURIRANJE SPECIJALNE BIBLIOTEKE
U MODERNU INFORMACIJSKU SLUŽBU
U SLOVENIJI**

- M A G I S T A R S K I R A D -

VARAŽDIN, 1996.

ZAHVALA

Najviše dugujem mr. Zdravki Pejovi, jer mi je nesebično prenijela svoju ljubav, znanje i iskustvo na području informacijskih znanosti i u svakom trenutku me podržala i usmjeravala na pravi put. Srdačno joj zahvaljujem na beskrajnoj strpljivosti.

Također zahvaljujem mr. Nadi Češnovar, voditeljici matične službe Centralne tehničke knjižnice Sveučilišta u Ljubljani, jer mi je omogućila pristup dragocjenom materijalu i informacijama, kojima sam se koristila u radu.

Posebno zahvaljujem mentoru profesoru dr. Velimiru Srići.

Humankind is in the process of creating a new realm. More and more people will spend more and more time in it and more and more activities will happen through it. This realm is, of course, cyberspace. The emergence of cyberspace will profoundly influence our professional role as information professionals, the processes in the organizations we work for, and society as a whole.

(Michel Bauwens: *Cyberspace, virtualisation, and the role of cybrarians*, Antwerp : BP Nutrition, 1994. - p.1.)

PREDGOVOR

Ideja za ovaj rad je sazrela nakon osam godina rada na području bibliotekarstva u Informacijsko-bibliotečnoj službi Međunarodnog centra za poduzeća u društvenom vlasništvu (ICPE) u Ljubljani. Iskustva stečena tijekom rada korisnicima i tijekom učestale suradnje s drugim kolegama u profesiji pokazala su da postoji opća potreba za promjenama u profesionalnoj teoriji i praksi bibliotekarstva u Sloveniji.

Mnogi nedostaci i nepravilnosti u koncipiranju informacijske i bibliotečne djelatnosti što ih pokazuju informacijski djelatnici i sami korisnici utjecali su na slabo plasiranje bibliotekarske profesije i na sve češće zapostavljanje bibliotečnih službi u organizacijama. Osjeća se nužnost prestrukturiranja tih službi u skladu s informacijskim potrebama korisnika i mogućnostima koje pruža suvremena informacijska tehnologija.

Godine 1993. u Informacijsko-bibliotečnoj službi sastavili smo prijedlog projekta za prestrukturiranje specijalnih biblioteka u Sloveniji.¹ Prijedlog projekta je predstavljen na zasjedanju Saveza bibliotekarskih društava Slovenije, u Mariboru u studenome 1993. i poslije u svibnju 1994. na zasjedanju specijalnih bibliotekara Slovenije u Ljubljani. Prijedlog projekta je poslan različitim međunarodnim i nacionalnim institucijama te ministarstvima koja su mjerodavna za specijalne biblioteke, tj. Ministarstvu za znanost i tehnologiju, Ministarstvu za kulturu i Ministarstvu za obrazovanje i školstvo, od kojih se ujedno tražila financijska podrška za njegovu provedbu.

U studenome 1994. je ICPE potpisao ugovor sa slovenskim Ministarstvom za znanost i tehnologiju o financiranju pripreme opće studije o stanju specijalnih biblioteka, o stvaranju novog modela informacijskih službi i, kao najznačajnijega i najopširnijeg djela, nacрта programa tečajeva za osposobljavanje specijalnih bibliotekara. Na osnovi predložene studije Ministarstvo za znanost i tehnologiju je u ožuljku 1995. odobrilo dalje izvođenje projekta u obliku obrazovnih tečajeva.

1. Pejova, Zdravka, Alenka Kavčič-Čolić, Elisabeth Orna: *Prestrukturiranje specialnih knjižnic in informacijsko-knjižničnih služb v sodobne informacijske centre : poročilo o projektni nalogi*. - Ljubljana : ICPE, 1994.

Moj doprinos tom projektu je bio analiza stanja specijalnih biblioteka u Sloveniji.

U radu se koristim podacima i analizom, koju sam pripremila za spomenuti projekt. Ujedno dajem svoju viziju potrebnih promjena i prestrukturiranja specijalnih biblioteka u suvremene informacijske službe, ne samo s gledišta obrazovanja već obuhvaćajući u cjelini djelovanje specijalnih biblioteka i njihov organizacijski položaj i predlažem potrebne promjene.

Pristup cijeloj problematici specijalnih biblioteka je ponajprije kroz perspektivu strateške razine odlučivanja, odnosno kroz sustavno gledanje uloge specijalne biblioteke u matičnoj organizaciji.

U radu se usredotočujem isključivo na one specijalne biblioteke koje mogu imati značajan utjecaj na sveopći informacijski sustav poduzeća/institucije, odnosno na tzv. poslovne biblioteke (*business libraries*).

SADRŽAJ

	Br. str.
PREDGOVOR	i
SADRŽAJ	iii
POPIS TABLICA I PRILOGA	v
1. UVOD	1
2. SPECIJALNE BIBLIOTEKE: DEFINICIJA I VRSTE	4
2.1. Definicija specijalne biblioteke	4
2.2. Vrste specijalnih biblioteka	6
3. PREGLED LITERATURE	8
3.1. Značenje informacija za djelovanje poduzeća	9
3.2. Strateška uloga informacija i značenje strateških informacijskih sustava	11
3.3. Karakteristike informacija potrebnih za menadžment	14
3.4. Specijalne biblioteke: nastanak, razvoj i uloga	18
3.5. Utjecaj informacijske politike i organizacijske kulture na razvoj i djelovanje specijalne biblioteke	24
3.6. Prestrukturiranje specijalnih biblioteka	28
3.7. Literatura o specijalnim bibliotekama u Sloveniji	31
3.8. Komentar	35
4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	37
5. STANJE SPECIJALNIH BIBLIOTEKA U SLOVENIJI	39
5.1. Rezultati analize	39
5.1.1. Kadrovi specijalne biblioteke	41
5.1.2. Organizacijski položaj specijalne biblioteke	46
5.1.2.1. Samostalnost specijalne biblioteke u matičnoj organizaciji	47
5.1.2.2. Druge jedinice u organizaciji koje se bave informacijama	48
5.1.2.3. Nazočnost specijalnih bibliotekara na sastancima vodećih kadrova	49
5.1.2.4. Sudjelovanje specijalnih bibliotekara u strateškom planiranju matične organizacije	50
5.1.2.5. Zakonska regulativa	50
5.1.2.6. Planiranje proračuna u specijalnim bibliotekama	52
5.1.2.7. Naplaćivanje usluga/proizvoda u specijalnoj biblioteci	55
5.1.3. Aktivnosti u specijalnim bibliotekama	56
5.1.3.1. Bibliotekarske usluge	56
5.1.3.2. Informacijske usluge	57
5.1.3.2.1. Upotreba DDS-a (<i>Document Delivery Service</i>)	58
5.1.3.2.2. COBISS (<i>Cooperative Online Bibliographic Information System and Services</i>)	59
5.1.4. Informacijska tehnologija u anketiranim specijalnim bibliotekama	61
5.1.4.1. Informacijsko-tehnološka opremljenost	61
5.1.4.2. Programska oprema u anketiranim specijalnim bibliotekama	64

	Br. str.
6. MODEL PRESTRUKTURIRANJA	66
6.1. Promjene u specijalnoj biblioteci	67
6.1.1. Kadrovi specijalne biblioteke	67
6.1.2. Tehnološka, komunikacijska i programska oprema specijalne biblioteke	69
6.1.3. Aktivnosti specijalne biblioteke	71
6.2. Položaj specijalne biblioteke u matičnoj organizaciji	74
6.3. Uključivanje specijalne biblioteke u širi informacijski sustav matičnog poduzeća	78
6.3.1. Razvoj integralnog informacijskog sustava poduzeća	78
6.3.2. Uključivanje specijalne biblioteke u EIS/SIS	79
7. ZAKLJUČAK	81
8. LITERATURA	85
9. POJMOVNIK	98
10. POPIS UPOTRIJEBLJENIH OZNAKA I KRATICA	99
PRILOZI	100
Bazična dokumentacijska kartica na hrvatskom jeziku	111
Bazična dokumentacijska kartica na engleskom jeziku	113
Biografija	115

POPIS TABLICA I PRILOGA

TABLICE:

Br.	Br. str.
Tablica br. 1: Analizirane specijalne biblioteke prema vrsti	40
Tablica br. 2: Analizirane specijalne biblioteke prema znanstvenim područjima	41
Tablica br. 3: Akademska naobrazba djelatnika u anketiranim bibliotekama	42
Tablica br. 4: Bibliotekari prema stručnoj spremi i položenom stručnom ispitu	42
Tablica br. 5: Raspoređenost bibliotekara u anketiranim bibliotekama	43
Tablica br. 6: Raspoređenost bibliotekara s VSS u anketiranim bibliotekama	44
Tablica br. 7: Raspoređenost bibliotekara s VŠS u anketiranim bibliotekama	44
Tablica br. 8: Raspoređenost bibliotekara sa SSS u anketiranim bibliotekama	45
Tablica br. 9: Položeni stručni ispiti specijalnih bibliotekara od 1990. godine	45
Tablica br. 10: Organizacijski položaj specijalnih biblioteka	47
Tablica br. 11: Druge jedinice u organizaciji koje se bave informacijama	48
Tablica br. 12: Nazočnost bibliotekara na sastancima vodećih kadrova	49
Tablica br. 13: Sudjelovanje biblioteka u strateškom planiranju	50
Tablica br. 14: Osnovni dokumenti na kojima se temelji djelovanje specijalnih biblioteka	51
Tablica br. 15: Planiranje proračuna u specijalnim bibliotekama	52
Tablica br. 16: Raspodjela proračuna za 1994. u usporedbi s odgovorima na anketu 1992.	52
Tablica br. 17: Postotak proračuna namijenjen za pokrivanje plaća	53
Tablica br. 18: Postotak proračuna namijenjen za nabavu monografija i periodičnih publikacija	53
Tablica br. 19: Postotak proračuna namijenjen za nabavu baza podataka na CD-ROM-ima te pokrivanje telekomunikacijskih i drugih troškova	54
Tablica br. 20: Naplaćivanje bibliotečnih usluga i pokrivanje troškova u specijalnim bibliotekama	55
Tablica br. 21: Različite aktivnosti u anketiranim specijalnim bibliotekama	56
Tablica br. 22: Neke informacijske usluge u anketiranim specijalnim bibliotekama	57
Tablica br. 23: Informacijsko-bibliotečne aktivnosti u specijalnim bibliotekama pomoću računala	58
Tablica br. 24: Specijalne biblioteke kao korisnice COBISS-a	59
Tablica br. 25: Računala u specijalnim bibliotekama	61
Tablica br. 26: Pisači u specijalnim bibliotekama	62
Tablica br. 27: Telekomunikacijske veze u specijalnim bibliotekama	63
Tablica br. 28: Vezanost specijalnih biblioteka u ARNES/INTERNET /DECNET	63
Tablica br. 29: Povezanost specijalnih biblioteka u lokalne mreže	64
Tablica br. 30: Programska oprema u specijalnim bibliotekama	64

PRILOZI

	Br. str.
Prilog br. 1: Upitnik ankete koju je ICPE proveo 1994. godine	100
Prilog br. 2: Upitnik ankete koju su obavile CTK i NUK 1992. godine	105
Prilog br. 3: Upitnik ankete o strateškoj upotrebi informacija u slovenskim poduzećima koju je ICPE obavio 1992. godine	108

1. UVOD

Evropa se nalazi na pragu novog informacijskog društva. U dokumentu *Evropa i globalno informacijsko društvo*¹ evropski komesar dr. Martin Bangemann daje glavne smjernice za postizanje cjelovitog ekonomskog razvoja. Cilj evropske integracije je zajedničko djelovanje u borbi protiv neevropske tržišne konkurencije. Za postizanje toga cilja je prijeko potrebno razbiti telekomunikacijske monopole, osloboditi širenje znanja i razviti i ujediniti informacijsku infrastrukturu. Glavni argument je da je, iako Evropa ima velike tehnološke, poduzetničke i kreativne sposobnosti, širenje informacija o njima veoma nerazvijeno i skupo područje.

Kao posljedica nove integracije nastala bi veća iskorištenost informacija u poduzećima, došlo bi do stvaranja informacijskih mreža i sveopćeg širenja najnovije informacijske tehnologije. Informacijski stručnjaci bi odigrali veoma značajnu ulogu ne samo u odabiranju i prenošenju informacija već i u stvaranju novih informacijskih proizvoda i usluga. Za to će biti potrebno mnogo profesionalnog znanja i iskustva.

Zasada je informacijska integracija predviđena samo za države članice Evropske unije. Slovenija se zauzima za aktivno sudjelovanje dok ne bude primljena kao stalna članica. To znači da će ranije ili kasnije postati dio Evrope i zato je nužno da već sada razmišlja o promjenama u svom načinu djelovanja i razmišljanja.

U Sloveniji promjena ekonomskog sustava iz samoupravnog socijalizma u tržišnu ekonomiju povlači sa sobom i novo suočavanje s konkurencijom i uvođenje standarda kvalitete u proizvodnji i uslugama. U tom bi smislu informacije morale imati glavno značenje. Međutim, u većini organizacija se informacije još uvijek ne koncipiraju kao značajan resurs, ne postoji informacijski menedžment, menedžeri negiraju informacijsku politiku i zanemaruju informacijsku infrastrukturu. Jedino je stimuliran razvoj informacijske tehnologije i u mnogim slučajevima se i ne razmišlja o kompatibilnosti opreme.

Činjenica je da se zbog mnoštva informacijskih izvora i različitih medija i protokola njihova pristupa, te zbog skupoće amaterskih traženja po digitalnim nosiocima sve više

1. *Evropa in globalna informacijska družba : priporočila za Evropski svet* / uredil Tvrtko Šercar ; prevedla Senta Šetinc. - Maribor : Institut informacijskih znanosti, 1994. Prevod originala: *Europa and the Global Information Society : Recommendations to the European Council*, Brussels : European Commission, 1994.

osjeća potreba za stvaranjem jedne formalne jedinice unutar organizacije, odnosno kadra koji bi se posvetio traženju, obradi i prepakiranju relevantnih informacija posebno za potrebe upravljanja.¹

Specijalne biblioteke, kao sastavni dio informacijske infrastrukture poduzeća, nalaze se pred značajnim raskrižjem. Mnoge su već prihvatile izazov informacijskoga doba i razvile su se u veoma uspješne informacijske službe. Njihov razvoj je poticao i pozitivan odnos vodećih kadrova matične organizacije. Sa svojim radom značajno pridonose stvaranju konkurentne prednosti matičnog poduzeća ne samo u Sloveniji već i u razvijenim zemljama.

Nasuprot tomu, velika većina specijalnih biblioteka u Sloveniji još uvijek radi tradicionalno. Njihove glavne djelatnosti su skupljanje, obrada, čuvanje i širenje akumuliranih (zastarjelih) informacija, odnosno bibliotečnoga fonda. Međutim, upravo specijalna biblioteka pokriva velik dio unutrašnjih i vanjskih informacijskih izvora poduzeća. Njezini kadrovi su profesionalni i iskusni za djelovanje u interdisciplinarnoj sredini, imaju razvijenu vlastitu mrežu globalnih informacijskih izvora i dobro poznaju metode diseminacije informacija u samoj organizaciji. To im daje konkurentnu prednost da postanu značajan dio informacijske sredine matične organizacije.^{2, 3} Taj bi potencijal specijalne biblioteke mogao biti mnogo bolje iskorišten.

Hipoteza koju u ovom radu postavljam se sastoji u tome da je mnoge specijalne biblioteke, koje još uvijek rade tradicionalno, potrebno prestrukturirati da bi se povećalo njihovo strateško značenje i djelotvornost. Pod prestrukturiranjem razumijem uvođenje promjena na kadrovskoj i tehnološkoj razini, na razini poslovanja specijalne biblioteke i u njezinu odnosu s najvišim strukturama menedžmenta.

Smatram da bi bilo za uspješnije djelovanje poduzeća veoma poželjno uključiti specijalnu biblioteku u integralni informacijski sustav poduzeća. Također, ona može

1. James, Silvia: "Consultancy on strategic information planning". In: Pejova, Zdravka and Forest W. Horton (eds.): *Consultancy on strategic information planning*. - Ljubljana : ICPE, 1993. - pp.90-96.

2. Svoboda, Olga: "The special library as a competitive intelligence centre". In: *The Electronic Library*, 9(4/5), 1991. - pp.239-243.

3. Winkel-Schwarz, Annette: "Selling the concept of information management?". In: Kalseth, Karl... [et al.] (eds.): *Information management for business : proceedings of the FID Information for Industry Committee Seminar on Information Management for Business*, held in Madrid, Spain on 26 October 1992. - The Hague : International Federation for Information and Documentation (FID), 1993. - pp.33-38.

svojim potencijalom sudjelovati u izgradnji i razvoju upravljačkih informacijskih sustava (*Executive information systems* ili *Strategic intelligence systems*).

Uspješno prestrukturiranje uvelike ovisi o cjelovitoj informacijskoj politici u poduzeću i o postojećoj organizacijskoj kulturi.

Hipotezu temeljim na analizi stanja specijalnih biblioteka u Sloveniji i na pregledu stručne literature, koja pokazuje i na neki način daje smjernice za razvoj specijalne biblioteke.

Cilj ovog rada je da na osnovi analize stanja prikaže jedan model prestrukturiranja, analizirajući svaki pojedinačni čimbenik koji utječe na djelovanje specijalne biblioteke. Model je namijenjen u prvom redu poduzećima u čijem je sastavu specijalna biblioteka i koja zbog svog djelovanja osjećaju veliku potrebu za informacijama.

S promjenama koje predlažem suvremena informacijska služba bi mogla biti značajna informacijska potpora strateškoj razini odlučivanja. Ta je razina usmjerena pretežito vanjskim informacijama, koje ostali informacijski sustavi u poduzeću, usmjereni ponajprije operativnoj i taktičkoj razini, ne podupiru u cjelini.

U radu, nakon definicije specijalne biblioteke i metodologije istraživanja, dajem jedan pregled strane i slovenske stručne literature, gdje pokušavam pokazati kakva bi morala biti prava uloga specijalne biblioteke. Budući da su značenje informacija, njihova strateška uloga u poduzećima i karakteristike informacija potrebnih za upravljanje veoma značajan kontekst za djelovanje specijalnih biblioteka, posvetila sam im malo više pozornosti.

Zatim slijedi analiza stanja specijalnih biblioteka u Sloveniji i prijedlog modela za njihovo prestrukturiranje.

2. SPECIJALNE BIBLIOTEKE: DEFINICIJA I VRSTE

2.1. DEFINICIJA SPECIJALNE BIBLIOTEKE

U stručnoj referencijskoj literaturi specialna biblioteka je definirana dvojako:^{1, 2}

- a) kao biblioteka ili informacijsko središte u vlasništvu pojedinca ili u sastavu poduzeća, društva, državne agencije ili drugoga pravnog tijela;
- b) kao zbirka knjižnoga ili neknjižnog materijala specijalizirana na nekom znanstvenom području u sastavu neke biblioteke.

U Slovenskim standardima za specialne biblioteke³ naziv "specialna biblioteka" podrazumijeva biblioteku i "INDOK službu", odnosno "INDOK centar" ili "INDOK jedinicu", koja se najčešće pojavljuje u proizvodnim i komercijalnim organizacijama. Prihvaćen je nov naziv - "specijalizirani INDOK centar", koji označava organizacijski oblik povezivanja specialnih, sveučilišnih i visokoškolskih biblioteka.

Prema Slovenskim standardima "temeljni cilj specialne biblioteke je posredovati bibliotečnu građu (...) i znanstvene i tehničke informacije te poslovne informacije, koje će zadovoljavati sadašnje i buduće potrebe radnika matične radne organizacije u obliku potpore istraživačkim, stručnim i poslovnim aktivnostima te strateškom odlučivanju pri upravljanju.

Sa svojim djelatnostima specialna biblioteka neposredno pridonosi organizacijskim ciljevima i koristima svoje matične organizacije, uključuje se u znanstveno i stručno područje (..) izvan specialne biblioteke, na koje je usmjerava rad matične organizacije i tako pomaže pri njezinu razvoju. Specialna biblioteka je organizacijska jedinica u okviru kulturnih, obrazovnih, istraživačkih i drugih organizacija udruženog rada ili drugih društvenih pravnih tijela te državnih organa. Njezina bibliotečna, INDOK i referalna djelatnost je naime namijenjena u prvom redu stručnom i istraživačkom radu na pojedinačnim specijaliziranim područjima društvenog rada i potrebama radnika na tom području.

1. Kent, Allen, Harlold Lancour, Jay E. Daily (eds.): *Encyclopedia of library and information science*. - New York and Basel : Marcel Dekker, 1980, Vol. 28. - p.397.

2. Prytherch, Ray: *Harrod's librarian's glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts: and reference book*. - 7th ed.. - Aldershot : Gower, 1990. - pp. 581-582.

3. *Slovenski standardi za specialne knjižnice* / Sekcija za specialne knjižnice ZBDS; uredila Mara Šlajpah. - Ljubljana : Centralna tehniška knjižnica, 1991.

Pod utjecajem razvoja znanosti, nove informacijske tehnologije i razvoja informacijskog tržišta profil specijalne biblioteke razvija se u informacijsko središte koje se bavi zadovoljavanjem specijaliziranih informacijskih potreba i pod utjecajem raznih čimbenika, prije svega informacijske i komunikacijske tehnologije, stalno se mijenja."

U standardima su obuhvaćene specijalne biblioteke iz svih područja društvenog rada: npr. specijalne biblioteke u industriji (industrijske ili proizvodne), u trgovini (komercijalne biblioteke), u zdravstvenim institucijama (medicinske, bolničke), u institutima (institutske), u arhivima (arhivske), u kazalištima (kazališne), u umjetničkim galerijama i muzejima, na sudovima itd.

Slovenski standardi predstavljaju smjernicu razvoja specijalnih biblioteka prije nego opis njihova sadašnjeg stanja. U njima su definirani ciljevi, funkcije i sadržaj specijalnih biblioteka. Veoma često ti standardi, kao i vladina legislativa, nisu i ne mogu biti primijenjeni u specijalnim bibliotekama zbog objektivnih i subjektivnih razloga, kao što su nedostatak osnovnih financijskih sredstava, niske profesionalne kvalifikacije djelatnika i sve češće nerazumijevanje koje pokazuju menedžeri.

U radu se koristim općim terminom "specijalna biblioteka" za označavanje heterogenih organizacijskih jedinica, u prvom redu manjih biblioteka koje su dio informacijske infrastrukture poduzeća i čiji je cilj da pružaju informacijsku potporu specijaliziranoj skupini korisnika u njihovu istraživačkom, razvojnom i profesionalnom radu te da ispunjavaju zahtjeve procesa odlučivanja vodećih kadrova.

2.2. VRSTE SPECIJALNIH BIBLIOTEKA

S obzirom na veoma različite vrste specijalnih biblioteka moguće ih je svrstati prema različitim kriterijima. Nemoguće je odrediti jednu strogu podjelu specijalnih biblioteka jer se svaka može svrstati u više kategorija. Zato ni u Slovenskim standardima za specijalne biblioteke, ali ni u stručnoj literaturi nema jasno određene kategorizacije specijalnih biblioteka.

U istraživanju sam se poslužila provizornom podjelom prema vrsti i prema području koje specijalne biblioteke u prvom redu pokrivaju:

Vrsta specijalne biblioteke je određena specifičnošću njezine cjelovite organizacije i djelovanja, što ponajprije zavisi od vrste organizacije kojoj pripadaju. Prema vrsti su specijalne biblioteke podijeljene na:

- Biblioteke u istraživačkim organizacijama. To su biblioteke u organizacijama čija je primarna aktivnost istraživački rad, na primjer u istraživačkim institutima, zavodima itd.
- Biblioteke u industrijskom sektoru. Obično se nalaze u istraživačkim odjelima u tvornicama, velikim korporacijama i sl. Imaju bogatu dokumentaciju o standardima, patentima i tehničkim izvještajima. U informacijsko-intenzivnim strukama su veoma suvremeno opremljene.
- Biblioteke u trgovačkom sektoru. Informacijska i bibliotečna potpora ovih biblioteka u razvijenom svijetu je usmjerena na područje domaće i međunarodne trgovine.
- Biblioteke u kulturnim institucijama/organizacijama. Tu ubrajamo biblioteke u organizacijama koje se bave kulturnim aktivnostima, kao što su biblioteke u muzejima, galerijama, kulturnim zavodima, restauratorskim institucijama i sl. Za njih je karakteristično da je većina njihova fonda neknjižnog izvora.
- Biblioteke u javnoj upravi. Takve biblioteke nalazimo u vladinim institucijama, ministarstvima i sl. Bogate su bibliotečnom građom na području prava.
- Biblioteke na području javnih uslužnih djelatnosti. Ovdje ubrajamo biblioteke u zdravstvenom sektoru, kao što su bolnice, zdravstveni domovi ili toplice, u elektroprivredi, vodnom gospodarstvu, PTT-u i drugim javnim uslužnim organizacijama.

Sve spomenute specijalne biblioteke dalje dijelimo prema **području djelovanja**:

- Specijalne biblioteke na području biotehnike. Dio su organizacija koje se bave zemljoradnjom, stočarstvom, šumarstvom i/ili slično.
- Specijalne biblioteke na području društvenih znanosti. Nalaze se u organizacijama koje djeluju na području psihologije, sociologije, političkih znanosti, ekonomije, pedagogije i/ili geografije.
- Specijalne biblioteke na području humanistike. Ovdje ubrajamo biblioteke u organizacijama koje se bave jezikom, umjetnošću, filozofijom, poviješću i/ili religijom.
- Specijalne biblioteke na području medicine. Takve se biblioteke nalaze u organizacijama čija je djelatnost na području kliničke medicine, biokemije, biofizike, komparativne medicine, veterine, dijelom biologije i/ili farmacije.
- Specijalne biblioteke na području prirodnih znanosti. Pokrivaju područje kemije, fizike, astronomije, geofizike, meteorologije, geologije, seizmologije, mehanike i/ili matematike.
- Specijalne biblioteke na području tehnike. Pripadaju organizacijama čija je glavna djelatnost na području građevinarstva, elektrotehnike, elektronike, kemijske tehnologije, geologije i rudarstva, materijala, strojarstva, proizvodne tehnologije, tekstilne industrije i kožarstva, dio šumarstva, drvne industrije, životinjske i biljne produkcije i prerađevina, biotehnologije i/ili mjeriteljstva.

3. PREGLED LITERATURE

Članci na području menadžmenta sve više ističu potrebu organiziranja i sistematiziranja informacija u organizacijama, ne spominjući specijalne biblioteke ili informacijske službe. Najčešće su njihova polazna točka za ostvarenje informacijskog razvoja odjeli za obradu podataka ili za održavanje računalnoga informacijskog sustava. U novije vrijeme sve više autora kritizira previše usmjerene stavove k informacijskoj tehnologiji, jer se time često zanemaruje sadržaj informacija. Upravo na tom mjestu specijalni bibliotekari vide svoju ulogu.

Specijalno bibliotekarstvo je usko povezano s informacijskim menadžmentom i upravljanjem informacijskim resursuma u organizaciji. Sastavni dio posla specijalnog bibliotekara je stalno praćenje informacijskih tokova u organizaciji i opskrba korisnika unutrašnjim i vanjskim informacijama. U stručnoj bibliotekarskoj literaturi se sve češće piše o nužnosti veće povezanosti specijalne biblioteke i strateške razine upravljanja na njihovu obostranu korist. S jedne strane, sa svojim iskustvom, sposobnošću traženja i organiziranja informacija specijalni bibliotekari bi znatno pridonjeli informacijskoj osviješćenosti menadžmenta. Za to je potrebno da ih menadžment redovito obavještava o svojim informacijskim potrebama, o promjenama u strategiji i politici poduzeća. S druge strane, korist specijalne biblioteke bi bila u povećanju značenja njezine uloge u poduzeću.

U nastavku dajem, na prvom mjestu, jedan opći pregled značenja informacija za djelovanje organizacije, zatim ću pokušati prikazati koje su značajke tih informacija za djelovanje poduzeća. Dalje, kroz razvoj specijalnih biblioteka dokazujem usku povezanost njihove uloge i djelovanja s informacijskim potrebama strateške razine upravljanja i mogućnosti njihova sudjelovanja u izgradnji informacijskih sustava u organizaciji. Pregledom literature opisujem i važnost utjecaja informacijske politike i organizacijske kulture na djelovanje informacijskog sustava u poduzeću.

3.1. ZNAČENJE INFORMACIJA ZA DJELOVANJE PODUZEĆA

Posljednjih nekoliko desetljeća znanje i informacije su postali najznačajniji ekonomski resursi u procesu proizvodnje i u postizanju konkurentnosti¹ poduzeća. Poduzeća danas djeluju u globalnom tržištu u sve više turbulentnoj i efemernoj sredini i moraju se oduprijeti konkurentnom pritisku drugih proizvođača i novih alternativnih tehnologija i proizvoda. Ako poduzeća žele preživjeti i uspjeti u današnjem poslovnom svijetu, njihovi menadžeri moraju temeljiti svoje odluke na cjelovitom poznavanju konkurentne sredine u kojoj njihova poduzeća posluju, što zahtijeva veliku opskrbljenost informacijama različitih vrsta.²

Kada govorimo o konkurentnosti poduzeća, mislimo u prvom redu na kvalitetu njegovih proizvoda ili usluga. U najnovijoj praksi upravljanja je posljednjih dvadeset godina poznat termin "*total quality management*", pomoću kojega je kvaliteta definirana kao "stalno zadovoljavanje očekivanja klijenata".³ Sa sustavnoga gledišta to znači razbijanje starih hijerarhijskih organizacijskih struktura i uvođenje timskog poslovanja, kod kojega su informacijski tokovi brzi, odgovornost za postizanje strateških ciljeva je podijeljena među svim radnicima u poduzeću. Glavni naglasak nije na profitu, već na "zadovoljnom i uspješnom" klijentu.⁴ Održavanje kvalitete zahtijeva stalan dotok informacija o samom poduzeću, o potražnji potencijalnih klijenata i o ponudi konkurenata.

U razvijenim gospodarstvima se već dugo opaža potreba za postizanjem veće kvalitete proizvoda i usluga, a time i nadmoć nad konkurencijom. Rezultat svih nastojanja za postizanje veće kvalitete u poslovanju je serija standarda Međunarodne organizacije za standarde, koje bi poduzeća morala uzeti u obzir ako bi željela biti uspješna. Također postoje priznanja za kvalitetna dostignuća ili za ispunjavanje određenih normi dobrog poslovanja na državnoj, regionalnoj ili organizacijskoj razini. Cilj tih priznanja je

1. Drucker ("The information executives truly need". In: *Harvard Business Review*, 73(1,Jan-Feb) 1995. - pp. 54-62) definira konkurentnost kao sposobnost nekoga da proizvodi ili čini nešto što nitko drugi ne može uopće ili u toj mjeri ili kvaliteti.

2. Svoboda, Olga: "The special library as a competitive intelligence centre". In: *The Electronic Library*, 9(4/5), 1991. - pp.239-243.

3. Lee, Yoon R. and Harold Lazarus: "Uses and criticism of total quality management". In: *Journal of Management Development*, 12(7), 1993. - pp.5-10.

4. "Quality - a way of managing". In: Sandelans, Eric (ed.): *Strategies for quality achievement*. Thematic issue of *Journal of Management Development*, 12(7), 1993. - pp.5-10.

razvijati privredu kroz promociju kvalitete. Sve više poduzeća se bori za takva priznanja, jer je kvaliteta preduvjet za lakše plasiranje proizvoda i usluga na tržištu.

Kod većine priznanja za kvalitetu, kao što je na primjer Demingovo u Japanu ili Baldrigeovo u SAD-u, daje se veoma velik naglasak na informacije. Jedno od glavnih kriterija za dodjelu nagrada je način korištenja informacija u poduzeću: kako se skupljaju vanjske informacije, na kakav način i kakvom se brzinom šire među odjelima unutar organizacije, produciraju li se lokalne baze, koristi li poduzeće modernu informacijsku tehnologiju, analizira li informacije i na kakav način ih upotrebljava.

Ulazak i opstanak Slovenije u razvijenim i konkurentnim tržištima su uvjetovani kvalitetom njezinih proizvoda i usluga. Kao i ostale postsocijalističke zemlje, Sloveniju također zahvaća val najnovije filozofije upravljanja s kvalitetom, koji zahtijeva mnogo promjena u sadašnjem načinu razmišljanja, poslovanja i organizacijskoj strukturi.

U tom kontekstu, veoma bi značajno bilo razviti informacijsku politiku u mnogim poduzećima. Prema Elisabeth Orni¹ informacijska politika je "politika koja se temelji na organizacijskim ciljevima među kojima definira ove prioritete:

- ciljeve korištenja informacija u odnosu s organizacijskim ciljevima;
- organizacijske resurse informacija i resurse za njihovo upravljanje;
- kadrove koji upravljaju informacijama i njihovu odgovornost;
- sustave i tehnologiju za upravljanje informacijama i za postizanje informacijske upotrebe;
- kriterije za ocjenjivanje koristi i troškova informacija;
- kriterije za praćenje i vrednovanje informacijskih aktivnosti".

Spomenutu informacijsku politiku mora započeti i potpuno podržati menadžment. Ona se mora razviti uz sudjelovanje svih ljudi koji su na neki način povezani s informacijskim aktivnostima u organizaciji. To uključuje i specijalnu biblioteku i njezine djelatnike, koji bi uz podršku menadžmenta mogli svojim iskustvom i aktivnostima znatno pridonijeti djelovanju poduzeća.

1. Orna, Elisabeth: *Practical information policies*. - Aldershot : Gower, 1990. - p.19.

3.2. STRATEŠKA ULOGA INFORMACIJA I ZNAČENJE STRATEŠKIH INFORMACIJSKIH SUSTAVA

Budućnost specijalnih biblioteka nalazi se u njihovoj potpori strateškoj razini odlučivanja.

U svakoj organizaciji ili poduzeću razlikujemo tri razine stvaranja strategija: korporativna strategija na razini najvišeg menedžmenta, poslovna strategija na razini poslovne jedinice i strategija na razini funkcije ili odjela. S obzirom na vrijeme razlikujemo strateško planiranje od taktičnoga i operativnoga. Strateško je dugoročno (duže od pet godina), taktično je srednjoročno (do pet godina) i operativno je kratkoročno (jednogodišnje).

Strateško odlučivanje se bavi odlučivanjem o ciljevima, resursima i politici poduzeća.¹ Najveći problem na toj razini odlučivanja je predviđanje budućih promjena u poduzeću i okolini te usklađivanje karakteristike poduzeća s njegovom okolinom.

Menedžeri, na primjer, da bi doznali nešto više o svojim klijentima ili konkurenciji, moraju tražiti po različitim informacijskim izvorima, za što nemaju mnogo vremena. Oni trebaju nekoga, tko će ih redovito i sažeto obavještavati o najbitnijim događajima i elementima iz poduzeća i njegove okoline. Specijalna biblioteka bi mogla preuzeti dio te uloge, pokrivanjem većeg dijela vanjskih informacijskih izvora. Primjere spomenutog udjela specijalne biblioteke u informacijskoj osviješčenosti menedžmenta, kao što ću poslije pokazati, vidimo u sudjelovanju specijalne biblioteke u izgradnji ili razvoju upravljačkih informacijskih sustava, kao što su informacijski sustavi za voditelje (*Executive Information Systems* ili *Strategic Intelligence Systems*).

Sredinom osamdesetih godina velika su poduzeća znatno ulagala u skupljanje, analizu, diseminaciju i korištenje konkurentnih informacija. To je djelomično olakšalo razvoj računalnih informacijskih sustava i telekomunikacijske tehnologije.

1. Laudon, Kenneth C. and Jane Price Laudon: *Management information systems : a contemporary perspective*. - 2nd ed.. - New York : MacMillan, 1991.

Danas su za svaku razinu i skupine unutar organizacije razvijeni namjenski informacijski sustavi. Tako su, na primjer, sustavi za transakcije podataka (*Transaction Processing Systems* - TPS) namijenjeni automatizaciji operativne razine, sustavi za potporu znanstvenom radu (*Knowledge Work Systems* - KWS) podupiru istraživanje, sustavi za automatizaciju uredskog poslovanja (*Office Automation Systems* - OAS) administrativne poslove, upravljački informacijski sustavi (*Management Information Systems* - MIS) i sustavi za potporu odlučivanju (*Decision Support Systems* - DSS) namijenjeni su nadzornicima i srednjim strukturama menedžmenta.¹ Svi spomenuti informacijski sustavi većinom se bave unutrašnjim informacijama.

Informacijski sustavi koji podržavaju strateška odlučivanja poznati su kao informacijski sustavi za voditelje (*Executive Information Systems* - EIS) ili, kako ih danas zovemo, *Strategic* ili *Competitive Intelligence Systems* - SIS (inteligentni informacijski sustavi za potporu strateškoj razini odlučivanja, odnosno za postizanje konkurentne prednosti).² Terminološka promjena je nastala zbog promjene u koncipiranju informacija. U vremenu nastanka EIS su informacije bile značajan čimbenik u ubrzavanju procesa odlučivanja. U devedesetim godinama su informacije određene kao strateški resurs i kao potencijal za postizanje konkurentne prednosti. S obzirom na to da su se EIS stalno prilagođavali okolini i informacijskim potrebama poduzeća, nema mnogo razlika u njihovu djelovanju u usporedbi sa SIS. Većina uspješnih EIS danas zadovoljavajuće obavlja funkciju SIS.

SIS nije smjesa softverskih i hardverskih proizvoda, već je to proces u kojemu je informacija glavni subjekt. To znači da netko skuplja, analizira i obrađuje relevantne podatke, koji dolaze iz okoline samog poduzeća, u informacije i prenosi ih pravim osobama u pravom trenutku. Bez informacijske tehnologije bi sve to bilo neizvedivo. Unatoč tomu uspješnost SIS zavisi ponajprije od čovjeka. Mnogo puta ti sustavi dožive neuspjeh, među ostalim zbog toga jer se u poduzećima gdje ih rabe optimizira informacijska tehnologija i zanemaruju informacijske potrebe menedžmenta. Strategija razvoja informacijskih sustava morala bi biti sasvim usklađena s organizacijskom strategijom.

1. Laudon, Kenneth C., Jane Price Laudon: *Management information systems : a contemporary perspective*. - 2nd ed.. - New York : MacMillan, 1991. - pp.43-44.

2. Moeckler, Robert J.: "Strategic intelligence systems : competitive intelligence systems to support strategic management decision making". In: *SAM Advanced Management Journal*, 57(1), 1992. - pp.4-9.

Glavne značajke SIS su ove:¹

- podupiru organizacijsku strategiju i kritične čimbenike uspješnosti²
- opskrbljuju menadžment unutrašnjim i vanjskim informacijama
- opskrbljuju menadžment nestrukturiranim informacijama
- usredotočuju se na buduće poslovne odluke
- usredotočuju se na poslovnu okolinu
- generiraju visoko kvalitetne informacije
- fleksibilne su prema promjenljivim informacijskim potrebama.

Po Kuhanenu³ SIS se upotrebljava za:

- financijsko planiranje (obuhvaćajući ekonomske informacije)
- marketing (trženje) (obuhvaćajući informacije o proizvodima, klijentima i konkurentima)
- operacijsko upravljanje (obuhvaćajući informacije o zaposlenima)
- upravljanje vanjskim informacijskim izvorima (obuhvaćajući opće ekonomske informacije i informacije o zakonima, industrijskim trendovima i sl.).

S obzirom na suvremenu informacijsku tehnologiju mnoge nabrojene unutrašnje i vanjske informacijske potrebe mogu zadovoljiti specijalne biblioteke. Kakve su karakteristike tih informacija?

1. Bjornstad, Bjorn Ove: *EIS - a new challenge for information specialists?*. - FID/EIS Seminar : Executive Information Systems, Madrid, 24 October 1992.

2. Definiciju kritičnih čimbenika uspješnosti dali su Boynton i Zmund: "Kritični čimbenici uspješnosti (...) predstavljaju organizacijska ili menadžerska područja kojima treba pridavati posebnu i stalnu pažnju da bi poduzeće ostvarilo visoku djelotvornost. Kritični čimbenici uspješnosti su od životnog značenja tekućim organizacijskim operativnim aktivnostima i njezinim budućim uspjesima." (Boynton, A.C. and R.W. Zmud: "An assessment of critical success factors". In: *Sloan Management Review*, 1984, 25(4), pp. 17-24. Op.cit. u Herget, Jozef: "Concepts of success factor based consulting tools for information management". In: Pejova, Z. and Forest W. Horton (eds.): *Consultancy on strategic information planning*. - Ljubljana : ICPE, 1993. - p. 80.)

3. Kuhanen, Taru: "A short introduction to executive information systems". In: *Journal of Information Technology*, 8(3), 1993. - pp.127-138.

3.3. KARAKTERISTIKE INFORMACIJA POTREBNIH ZA MENEDŽMENT

Informacije su značajan strateški čimbenik u procesu upravljanja i proizvodnje. Poduzeće se koristi za svoje svakodnevno poslovanje i unutrašnjim i vanjskim informacijama.

Unutrašnje informacije su one koje stvara samo poduzeće. To su na primjer:

- popis i podaci institucija s kojima komunicira
- popis i podaci stručnjaka, dobavljača, klijenata i drugih osoba koje su značajne za djelovanje ili za samu aktivnost poduzeća
- interni izvještaji
- laboratorijske bilješke
- standardi i specifikacije
- bilješke sa sastanaka
- bibliografski katalog itd.

Vanjske informacije dolaze iz okoline poduzeća. To su na primjer:

- knjige
- periodične publikacije
- službene vladine publikacije
- siva literatura
- standardi i specifikacije
- patent
- propagandni materijal i druga literatura o tržištu
- dnevni tisak i druga sredstva za informiranje
- sve izravne (*on-line*) dostupne baze podataka (bibliografske, poslovne, marketinške, bonitetne, financijske itd.)
- baze podataka na optičkim diskovima
- revijski članci čiji je tekst u cjelini dostupan
- elektronska pošta i elektronske konferencije
- različite informacije dobivene putem analognih i digitalnih komunikacijskih kanala (faks, telefon, modem) itd.

Poduzeće komunicira s okolinom u prvom redu protokom informacija. Informacija je jedan od njegovih najznačajnijih resursa. Po McKeownu i Leitchu¹ "...informacija je značajan resurs (*asset*) koji služi za izvođenje strateških inicijativa firme. Od svih resursa (*assets*) jedne organizacije - uključujući kadrove, financijski kapital, postrojenja (*plants*) i opremu, informacija je najvredniji, jer ona sama opisuje sve te fizičke resurse i svijet u kojemu oni postoje. Kad bismo posjedovali fizičke resurse bez informacija o njima, bili bi beskorisni, jer na takav način organizacija ne može učinkovito iskorištavati svoje resurse radi postizanja svojih ciljeva."

Odlučivanje zahtijeva kompleksne informacijske izvore. Pri tome su nužne ne samo unutrašnje (ponajprije kvantitativne i formalne) informacije već su potrebne i mnoge vanjske informacije, koje nije moguće obuhvatiti preko baza podataka. Informacije su značajne u svakom poduzeću, i privatnome i javnome, za poboljšanje njegova djelovanja i postizanje strateških ciljeva. U privatnom sektoru informacije pridonose razvoju stalne konkurentne prednosti, dok u javnom sektoru pridonose poboljšanju kvalitete usluga, postizanju bolje produktivnosti ili drugih ciljeva.

Moeckler² nabraja informacije koje su potrebne za postizanje konkurentnosti:

- sustavi koji se temelje na bazama podataka, posebno izravnih izvanjskih
- periodični i časopisni pregledi (skaniranje)
- unutrašnji informacijski izvori
- najnovije industrijske i tržišne analize
- međunarodne konkurentne informacije (okolina nacionalnoga ili stranog tržišta; analiza slabosti ili prednosti međunarodne konkurencije; ocjena konkurentnog položaja poduzeća; izbor strategije za međunarodno i globalno konkuriranje, uzimajući u obzir moguće reakcije konkurencije i dr.)
- konkurentne informacije o konkurentnim podružnicama

1. McKeown, Patrick G., Robert A. Leitch: *Management information systems : managing with computers*. - Forth Worth : The Dryden Press, 1992.

2. Moeckler, Robert J.: "Strategic intelligence systems : competitive intelligence systems to support strategic management decision making". In: *SAM Advanced Management Journal*, 57(1), 1992. - pp.4-9.

Sve te informacije moraju biti prerađene, analizirane i integrirane tako da budu brzo dostupne i korisne za upravljanje. Po Rockartu¹ "vrijednost svakoga informacijskog sustava namijenjenoga najvišoj razini upravljanja zavisi od kvalitete podataka - pravodobnosti, dostupnosti, točnosti i cjelovitosti".

Karakteristike su informacija kojima se koriste menedžeri (po Matheusu i Shoebridgeu) sljedeće:²

- informacije su sažete iz obsežnih podataka;
- informacije su skupljene da bi se prikazalo djelovanje organizacije;
- unutrašnje informacije su često multidimenzionalne (odabrane su po različitim kriterijima);
- informacije su vezane uz vrijeme (njihova vrijednost je kratkotrajna - moraju stići u pravom trenutku);
- informacije moraju biti pouzdane i do određene mjere točne;
- koliko je na višoj razini menedžer, veća je orijentiranost informacija na svijet izvan organizacije;
- informacije koje su značajne za menedžere obuhvaćaju i numeričke i tekstovne informacije.

Što je veća razina upravljanja, veća je i potreba vanjskih neformalnih i kvalitetnih informacija. Kod strateške razine upravljanja postotak tih informacija iznosi čak 70-75% svih informacijskih potreba, dok je potreba za unutrašnjim informacijama tek 25-30%. Kod operativne razine je obratan slučaj.³

Peter Drucker⁴ dijeli informacije potrebne za djelovanje organizacije na unutrašnje i vanjske. Unutrašnje informacije kojima se menedžeri koriste za proces odlučivanja su:

1. Rockart, John F. and David W. DeJong: *Executive support systems*, 1988. Op.cit. in Bjornstad, Bjorn Ove: "EIS - new challenge for information specialists?". - *FID/EIS Seminar: Executive Information Systems*, Madrid, 24 October 1992.

2. Matheus, Robin and Anthony Shoebridge: "EIS - a guide for executives". In: *Long Range Planning*, 1992, 25(6). - pp.94-101.

3. Svoboda, Olga: "The special library as a competitive intelligence centre". In: *The Electronic Library*, 9(4/5), 1991. - pp.239-243.

4. Drucker, Peter F.: "The information executives truly need". In: *Harvard Business Review*, 73(1,Jan-Feb), 1995, pp.54-62.

- 1) organizacijske informacije - finansijski podaci o dotoku i odljevu kapitala, o likvidnosti i drugim finansijskim sredstvima;
- 2) informacije o produktivnosti radne snage, intelektualnog posla i usluga u organizaciji (*total factor productivity*). Drucker predlaže *benchmarking*, što razumijeva usporedbu vlastitoga djelovanja s najuspješnijim djelovanjem druge organizacije u istoj grani industrije ili bilo gdje na poslovnom području;
- 3) konkurentne informacije - obuhvaćaju informacije o svojoj konkurentnoj sposobnosti, o tome "što organizacija bolje radi od drugih" i ocjenu inovativnog djelovanja;
- 4) informacije o vlastitim resursima - o kapitalu i djelatnicima, njihovim sposobnostima i kvalifikacijama.

Spomenute unutrašnje informacije su značajne za taktičku razinu odlučivanja. Sve te četiri vrste informacija govore isključivo o tekućem poslovanju. One obavještavaju i vode taktiku.

Za strategiju su potrebne organizirane informacije iz okoline. Strategija se mora zasnivati na informacijama o tržištima, klijentima, potencijalnim klijentima, tehnologiji, industriji, o svjetskim financijama i promjenama u svjetskoj ekonomiji.

Najveće promjene nastaju izvan organizacije. Potencijalni klijenti i razvoj tehnologije su najveći izvor informacija o tim promjenama.

Po Druckerovu mišljenju pravi informacijski sustav mora sadržavati ne samo odgovore na informacijske potrebe menedžera već mora i navesti menedžere da postanu svjesni svojih pravih informacijskih potreba, što nije jednostavno.

Nekoliko multinacionalnih tvrtki su se namučile da bi izgradile sustave koji bi skupljali i organizirali vanjske informacije. Većina poduzeća još nije ni započela taj proces. Čak su velike kompanije morale zatražiti vanjsku pomoć da bi angažirale nekoga tko zna i razumije najspecijaliziranije informacijsko područje. Informacije o okolini se dobiju samo iz vanjskih izvora (pisanih i drugih izvora). Drugi razlog za angažiranje izvanjskoga informacijskog stručnjaka je potreba organiziranja informacija. Po Druckerovim riječima "nisu dovoljni podaci, već ti podaci moraju biti integrirani sa strategijom".

Taj vanjski informacijski stručnjak kojeg spominje Drucker mogao bi već postojati u samoj organizaciji, upravo u njezinoj specijalnoj biblioteci, u slučaju da ona već postoji, s reorganiziranjem, odnosno prestrukturiranjem njezinih aktivnosti, dodatnom pripremom djelatnika za novu ulogu (detaljnim upoznavanjem s informacijskim potrebama i strategijom menadžmenta) i odgovarajućom automatizacijom. Tako bi to ujedno bilo ne samo najjednostavnije rješenje za organizaciju, jer je specijalni bibliotekar kao informacijski stručnjak već osposobljen za rad na određenom specijaliziranom području u kontekstu poduzeća, već bi se iskoristilo i cjelovito organizacijsko znanje akumulirano u samoj specijalnoj biblioteci.

3.4. SPECIJALNE BIBLIOTEKE: NASTANAK, RAZVOJ I ULOGA

Specijalna biblioteka je nastala dvadesetih i tridesetih godina našeg stoljeća kada su prevladavale informacije na papiru. Kao uzor su poslužile javne biblioteke. Djelovanje tih biblioteka nije bilo usmjereno na što bolje iskorištavanje njihova fonda i informacija, već na osiguranje da se bibliotečna građa ne bi odnosila bez dopuštenja.¹

U velikim industrijskim tvrtkama i drugim organizacijama ili institucijama, gdje su postojali odjeli za istraživanje i razvoj, često su nastajale prvo neformalne biblioteke zatvorenog tipa, a zatim, kad bi se njihov fond povećao, institucijske biblioteke, čija je prvobitna funkcija bila samo da skupljaju i omoguće dostupnost unutrašnjim i vanjskim informacijama poduzeća.

Biblioteke unutar tvrtke koje su se specijalizirale za određeno područje i skupile bogatu literaturu s tog područja dobivale su naziv specijalne biblioteke.

Bibliotekarska politika nije bila usmjerena na to da osigura da se informacijski resursi upotrijebe, već na to da ni jedna jedinica građe ne smije napustiti prostore biblioteke bez dopuštenja. Razvoj bibliotekarskih vještina koncentrirao se u prvom redu na nabavu, čuvanje i klasifikaciju tiskanoga materijala i na njihovu pozajmicu. U biti takva biblioteka je bila model skladišta.

Mnogi specijalni bibliotekari su obavljali veoma ograničene aktivnosti, većinom one koje su povezane s identificiranjem i nabavom informacija, jer njihove biblioteke nisu

1. Davenport, T. H. and L. Prusak: "Blow up the corporate library". In: *International Journal of Information Management*, 1993, 13(December). - pp.405-412.

bile integrirane u organizacijskom procesu upravljanja informacijama. Iako su upravo bibliotekari znali mnogo više o informacijama nego drugi stručni kadrovi u organizaciji, njihovo znanje i iskustva su ostajali neiskorišteni.

Tek s pojavom elektronskih medija i dostupnosti informacija putem analognih i digitalnih veza je omogućeno brzo širenje znanja i informacija o novim dostignućima. Kako je vrijeme od nastanka informacije pa do njezine diseminacije u obliku knjige dugo, sve se više koriste drugi prenosioци informacija kao, na primjer, stručne periodične publikacije, poslovne informacije, elektronsko konferiranje, izravne (*on-line*) baze podataka itd. Osim toga informacija se širi i drugim medijima, kao što su CD-ROM-i, videofilmovi, mikrofilmovi, mikrofiši, diskete itd.

U skladu s prvobitnom funkcijom da skuplja unutrašnje i vanjske informacije, specijalna biblioteka preuzima i nove oblike prijenosa tih informacija. Bibliotekar se, u okviru svoje struke, upoznaje s informacijskom tehnologijom, koja postaje oruđe njegova rada.

Mnogi autori predviđaju da će se dalji razvoj specijalne biblioteke temeljiti upravo na razvoju informacijske tehnologije. Specijalna biblioteka će se sve više usredotočivati na informacije izvan nje. Ključni element takve biblioteke je bibliotekar, odnosno informacijski stručnjak, koji mora dobro poznavati značajne informacijske izvore i način njihove dostupnosti.

S razvojem informacijske tehnologije i upravljanja informacijama nastat će jedan "virtualni svijet bez papira" (*virtual paperless world*), gdje će se najviše bibliotekarskih transakcija odvijati u računalnom okružju. Michel Bauwens^{1, 2} naziva taj novi komunikacijski elektronski prostor *cyberspace*³. On razlikuje tri stupnja *cyberspacea*:

- 1) u prvom stupnju imamo samo mentalnu mapu informacijskog predjela, kada se koristimo računalima da pronađemo informaciju ili komuniciramo s drugima;

1. Bauwens, Michel: *Cyberspace : virtualisation, and the role of cybrarians*. Antwerp : BP Nutrition, Information Department, 1994.

2. Bauwens, Michel: "Knowledge transfer in cyberspace : a model for future business practices". Referat podnesen u radionici *Lociranje in uporaba virov informacij v elektronskem okolju: prenos znanja v "Cyberspace-u"*, koja je održana 31. svibnja 1995. u Ljubljani. - Ljubljana : ICPE, 1995.

3. Prema Michelu Bauwensu *cyberspace* je prostor gdje se čuva znanje (baze podataka), odnosno prostor u kojemu se nalazimo prilikom komuniciranja računalom".

- 2) drugi stupanj je kada aktivno komuniciramo sa strojem ili drugim čovjekom preko računala (elektronske konferencije, INTERNET);
- 3) treći stupanj i posljednja faza pretpostavlja koncepciju ili pojam o paralelno postojećem drugom svijetu.

Prema W. Lambertu Gardineru¹ treći stupanj *cyberspacea* sliči virtualnoj stvarnosti po tome što su oboje medij, odnosno posreduju između materijalnog svijeta i subjektivnog razuma. Međutim, Gardiner smatra da su to dva različita pogleda na svijet. Mi percepcijski vidimo svijet kao zbirku stvari. Virtualna stvarnost je prozor tom svijetu, iako umjetnomu, zato se mora baviti stvarima detaljno. Mi također koncipiramo svijet preko pojmova i apstrakcija. *Cyberspace* je ogledalo tih pojmovnih mapa koje je računalo zarobilo da bi pojednostavilo naše razumijevanje složenih situacija. Zato će se različiti zakoni i uvjeti primjenjivati ovisno o gledištu onih koji će se potpuno utopiti u trodimenzionalne svjetove, odnosno zaviseći od toga žele li ostvariti umjetnu realnost ili mapu znanja.

Mnogi autori različito poimaju virtualizaciju biblioteke. Za Bauwensa² virtualizacija znači da je svaki dio informacije proizvedene bilo gdje u organizaciji dostupan bilo gdje i u bilo koje vrijeme. Za njega je virtualizacija a) zamjena materije informacijama, b) rast računalno posredovane informacije i c) univerzalna dostupnost informacijama. U tom smislu virtualizacija pogađa i biblioteke, kod kojih razlikuje tri stupnja virtualnosti:

- 1) elektronski pristup (OPAC)
- 2) elektronski pristup virtualnim zbirkama s dostavom pravih dokumenata (npr. UNCOVER ili druga služba za dostavu dokumenata - *Document Delivery Service*)
- 3) elektronski pristup virtualnim kolekcijama koje se sastoje od elektronskih dokumenata.

Za Bauwensa je razlika između elektronske i virtualne biblioteke u tome da je elektronska lokalna, a virtualna ima globalni pristup.

1. Gardiner, W. Lambert: "Virtual reality/cyberspace. Challenges to communication studies". In: *Canadian Journal of Communication*, Vol.18, 1993. Op.cit. in: Bauwens, Michel: "Cyberspace : virtualisation, and the role of cybrarians". Antwerp : BP Nutrition, Information Department, 1994.

2. Bauwens, Michel: *Cyberspace : virtualisation, and the role of cybrarians*. - Antwerp : BP Nutrition, 1994. - 8p.

Pojam virtualne biblioteke je izazvao mnogo polemika. Dok neki autori izjednačavaju virtualnu biblioteku s elektronskom bibliotekom,^{1, 2, 3} Oppenheim^{4, 5} pokušava razjasniti pojam virtualnosti. Kod sustava virtualne stvarnosti tri su najznačajnija elementa: kontrola, stvarna podloga i prirodnost. Razvoj virtualne stvarnosti u mnogim znanstvenim i svakodnevnim područjima možda će i utjecati na stvaranje virtualnih biblioteka. Ali to što danas neki autori nazivaju virtualnom bibliotekom, bilo bi prikladnije zvati: elektronska biblioteka, biblioteka bez zidova ili mrežna (*networked*) biblioteka.

Postoji nekoliko činjenica koje treba uzeti u obzir prilikom praćenja razvoja specijalnih biblioteka:^{6, 7, 8, 9}

- Nijedna institucija nije sposobna da ima sve zbirke i publikacije u svome području djelovanja.
- Zbog eksponencijalnog rasta znanja i sve bržeg širenja informacija veoma je važna sposobnost selektiranja relevantnih informacija. Njihova trajnost je veoma kratka i njihova nabava i trajno čuvanje u biblioteci je nepotrebno i skupo.

1. Farkas-Conn, Irene: "Leadership and new opportunities : choices for information managers". In: *FID News Bulletin*, 42(3), 1992. - pp.62-67.

2. Gilbert, J. D.: "Are we ready for the virtual library: Technology push, market pull and organisational response". In: *Information Services & Use*, 13(1), 1993. - pp.3-15.

3. Piggot, Sylvia E. A.: "The virtual library : almost there...". In: *Special Libraries*, Vol. 84(4,Fall) 1993. - pp.206-212.

4. Oppenheim, Charles: "Virtual reality and the virtual library". In: *Information Services & Use*, 13, 1993. - pp.215-227.

5. Oppenheim, Charles: "The virtual library : some common sense please". In: *Managing Information*, 1(1), 1994. - pp.26-27.

6. Hurt, Charlene S.: "A vision of the library of the 21st century". In: *Journal of Library Administration*, 15(3/4), 1991. - pp.7-19.

7. Piggot, Sylvia E. A.: "The virtual library : almost there...". In: *Special Libraries*, Vol. 84(4) 1993. - pp.206-212.

8. Bauwens, Michel: *Cyberspace : virtualisation, and the role of cybrarians*. - Antwerp : BP Nutrition, Information Department, 1994.

9. Davenport, T. H. and L. Prusak: "Blow up the corporate library". In: *International Journal of Information Management*, 13(Dec), 1993. - pp.405-412.

- Knjige su veoma neefikasna sredstva za diseminaciju informacija u poduzećima. One imaju više informacija nego što većina menedžera treba za *ad hoc* pitanja i veoma su teške za kopiranje i distribuiranje.
- Mnoge izravne baze podataka i CD-ROM-i već sadrže veći dio informacija koje menedžeri svakodnevno trebaju.
- Davenport i Prusak¹ spominju novi model *Warehoused people* - to su stručnjaci na određenom području koje po potrebi bibliotekari kontaktiraju kao posrednike tražeći specifične informacije za svoje korisnike.
- Sve više informacija će biti dostupne u elektronskim formatima.
- Već sada je većina sekundarnih publikacija dostupna izravno ili na optičkim medijima.
- Razvijat će se elektronsko publiciranje pa će primarne publikacije biti sve više dostupne ili izravno ili preko normalnih kanala.
- Danas je teško lokalizirati sivu literaturu samo preko njenih autora. Svi dokumenti proizvedeni u poduzeću se mogu čuvati u potpunosti u računalu.
- Tehnološki razvoj će omogućiti da korisnici sami izaberu format dokumenta (papir, elektronski oblik...).
- Korisnici će sve više dolaziti s prijenosnim računalom.
- Postojat će super računala koja će sjediniti audio/vizualne medijske sekcije.

U sljedećoj definiciji Charlene Hurt² je sažeta budućnost specijalne biblioteke: "Elektronska biblioteka je informacijska organizacija koja, da bi obavila svoju misiju, eksploatira nove tehnologije i kod koje nije toliko određeno mjesto koliko pojam usluge. Sa sve većom pristupačnošću informacija u elektronskim formatima više nego u kućnim zbirkama, bit će od primarnog značenja da korisnici za svoje informacijske potrebe odu kod bibliotekara, a ne samo u biblioteku."

Sa smanjivanjem značenja knjiga i polica, fokus biblioteke kao prostor je prenesen na bibliotekara kao osposobljenog djelatnika, koji je sa svojim znanjem i iskustvom razvio sposobnost da brzo i učinkovito pronađe pravu informaciju ili dokument i da ga pravodobno dostavi korisniku. Mnogi bibliotekari bolje od bilo koga u poduzeću znaju koja je informacija potrebna za specifične projekte i kako da se omogući predaja tih informacija. Profesionalno su bibliotekari izučeni da traže informacije, da ih

1. Davenport, T. H. and L. Prusak: "Blow up the corporate library". In: *International Journal of Information Management*, 13(Dec), 1993. - pp.405-412.

2. Hurt, Charlene S.: "A vision of the library of the 21st century". In: *Journal of Library Administration*, 15(3/4), 1991. - pp.7-19.

analiziraju, organiziraju i šire u prepakiranom obliku korisnicima. Također su osposobljeni da rade u interdisciplinarnoj sredini; oni već imaju elektronske i osobne mreže za uopćeno nalaženje informacija, kao i metode za širenje informacija u samom poduzeću.¹

Tako dolazimo i do glavnog zadatka specijalne biblioteke u okviru svoje organizacije. Olga Svoboda² smatra da bi specijalna biblioteka morala postati jedinica za poslovnu inteligenciju, gdje bi bibliotekari analizirali skupljene informacije. Sa stručnoga gledišta bibliotekari imaju najviše mogućnosti da postanu značajan dio informacijskog sustava organizacije. Njihov je cilj obuhvaćanje sve više izvanjskih informacija i pokrivanje informacijskih potreba svih organizacijskih struktura.

Bibliotekâ koje su se razvile u moderne informacijske službe je veoma malo. Michel Bauwens je sam razvio elektronsku biblioteku u BP Nutrition u Belgiji i postavio temelje za njezin dalji razvoj. U tvrtkama Norsk Hydro u Norveškoj³ i Alko Ltd. u Finskoj⁴ vidimo kako su bibliotekari najznačajniji dio njihova EIS, a ima još mnogo sličnih primjera.

Međutim, mnoge su specijalne biblioteke veoma zaostale za informacijskom revolucijom. Još uvijek obavljaju relativno ograničene funkcije, prije svega povezane su s identifikacijom i skupljanjem informacija i nisu se integrirale u najvažnije organizacijske procese za upravljanje informacijama. Mnoge još uvijek rade sa zastarjelima informacijsko-upravljačkim modelima baziranim na skladištenju.

Da bi te specijalne biblioteke obavljale funkciju koja im je po prirodi namijenjena, bilo bi potrebno prestrukturirati ih tako što bi se promijenila njihova organizacija i djelovanje, djelatnike bi se osposobilo za tu ulogu i uvela bi se suvremena informacijska tehnologija. Ali sve to nije moguće bez određene informacijske politike i postojanja povoljne organizacijske kulture u poduzeću.

1. Svoboda, Olga: "The special library as a competitive intelligence centre". In: *The Electronic Library*, 9(4/5), 1991. - pp.239-243.

2. Svoboda, Olga: "The special library as a competitive intelligence centre". In: *The Electronic Library*, 9(4/5), 1991. - pp.239-243.

3. Bjornstad, Bjorn Ove: "EIS - a new challenge for information specialists?". - *FID Seminar : Executive Information Systems*, Madrid, 24 October 1992.

4. Tietojärjestelmä, Johdon: *JOTI executive information system*. - Helsinki : ALKO Ltd., 1988.

3.5. UTJECAJ INFORMACIJSKE POLITIKE I ORGANIZACIJSKE KULTURE NA RAZVOJ I DJELOVANJE SPECIJALNE BIBLIOTEKE

U stručnoj literaturi se pokušava nanovo definirati uloga i smisao specijalne biblioteke. Mnogi autori primjećuju raskorak između realnih potreba korisnika i usluga specijalne biblioteke. Veoma malo specijalnih biblioteka se uspjelo razviti čak i u razvijenim zemljama, gdje je informacijska tehnologija mnogo više rasprostranjena i gdje informacijski kadrovi mogu dobiti potpunije obrazovanje na području informacijskih i bibliotekarskih znanosti.

Razlog tom raskoraku treba tražiti ponajprije u upravljačkim strukturama organizacije, u postojećoj informacijskoj politici. Mnogi menadžeri ne pridaju informacijama najvišu vrijednost i često se ponose sposobnošću da djeluju na osnovi neobaviještene intuicije. Davenport¹ smatra da u organizacijama gdje menadžeri uzdižu upotrebu informacijske tehnologije mnogo puta zanemaruju način na koji zaposleni u organizaciji skupljaju, dijele i upotrebljavaju informacije. Učinkovito upravljanje informacijama mora započeti razmišljanjem o tome kako se ljudi koriste informacijama, a ne kako se ljudi koriste strojevima.

Davenport² navodi tri zapažanja zašto se u upravljanju informacijama pristup usmjeren čovjeku (*human centered approach*) sukobljava sa standardnim informacijsko-tehnološkim pogledom:

- informacije se razvijaju u mnogim smjerovima, prihvaćajući različita značenja, odnosno ne mogu se pojednostaviti tako kako zahtijevaju računalci;
- ljudi teško dijele informacije;
- mijenjanje informacijsko-tehnološkog sustava neće promijeniti informacijsku kulturu poduzeća.

Promjena informacijske kulture poduzeća traži promjenu ponašanja, pristupa, vrijednosti, upravljačka očekivanja i poticaje u vezi s informacijama. Promjena tehnologije samo ojačava već postojeće ponašanje.

1. Davenport, T. H.: "Saving IT's soul : human-centered information management". In: *Harvard Business Review*, 72(2,Mar-Apr), 1994. - pp.119-131.

2. Davenport, T. H.: "Saving IT's soul : human-centered information management". In: *Harvard Business Review*, 72(2,Mar-Apr), 1994. - p.120.

Mnoge tvrtke su tijekom prošlih desetljeća zaključile da su informacije jedno od njihovih najkritičnijih poslovnih resursa i da povećanjem dostupnosti i upotrebe informacija te povećanjem njihove kvalitete postižu bolje djelovanje. "Organizacija osnovana na informacijama" (*information-based organization*), "poduzeća osnovana na znanju" (*knowledge-based enterprise*) i "učeća organizacija" (*learning organization*), koje su predvidjeli stručnjaci na području menadžmenta, zahtijevaju slobodan protok informacija oko firme.¹

Davenport smatra da je danas "organizacija osnovana na informacijama" još uvijek velika fantazija. Nakon 40 godina informacijske revolucije u poslovnom svijetu, mnogi menadžeri tvrde da ne mogu dobiti potrebne informacije za upravljanje svojim jedinicama ili odjelima.

Ako informacije postanu temelj organizacijske strukture i funkcija, dokazano je da sve veću ulogu igra informacijska politika. U informacijski visoko usmjerenim poduzećima ljudi nerado slobodno dijele informacije.

Pogrešno je mišljenje da će u organizacijama koje se više koriste informacijama i informacijskom tehnologijom one slobodno teći i brže eliminirati hijerarhije.

Kao rezultat nedostatka određene informacijske politike mnoge organizacije ne stimuliraju razvoj specijalne biblioteke. Taj je slučaj možda češći u bivšim socijalističnim zemljama, gdje se još uvijek informacije veoma teško shvaćaju kao značajan organizacijski resurs. "Unatoč svojoj potencijalnoj ključnoj ulozi u 'informacijskoj eri' specijalne biblioteke imaju danas mnogo problema. Njih veoma slabo razumiju čak i njihovi vlastiti menadžeri. One su zastario model nabave informacija. Nisu čak ni dobro integrirane s poslovima kojima služe ili drugim informacijski usmjerenim funkcijama. Posljedica toga je da vrijednost koju pružaju često nije jasna ili je u svakom slučaju manja od moguće."²

"Većina bibliotekara su podređeni voditeljima iz opće administracije, koji rijetko razumiju ili ih zanima opskrba informacijama. U nešto boljem položaju su specijalne

1. Davenport, T. H., Robert G. Eccles and Laurence Prusak: "Information politics". In: *Sloan Management Review*, 34(1,Fall), 1992. - pp.53-65.

2. Davenport, T.H. and Prusak: "Blow up the corporate library". In: *International Journal of Information Management*, 13(Dec), 1993. - p.406.

biblioteke koje su u djelokrugu razvojnih i istraživačkih jedinica, marketinških ili planskih jedinica."¹

Često se događa da poduzeće kad zapadne u financijske teškoće, u okviru programa smanjivanja troškova, prvo smanjuje proračun biblioteke, otpušta njezine stručnjake, a na njihovo mjesto postavlja administrativne radnike, odnosno nezainteresirane kadrove koji nisu dovoljno kvalificirani za takav posao ili biblioteku zatvara.

Davenport i Prusak u svom članku "Blow up the corporate library" (Uništite specijalnu biblioteku) analiziraju sve češću neugodnu situaciju specijalnih biblioteka u velikim organizacijama. Oni govore o potrebi uništenja specijalne biblioteke u pozitivnom smislu - "da njihova misija, funkcija i ciljevi moraju biti znatno prošireni i možda kombinirani s drugim informacijskim jedinicama u firmi. To što treba uništiti je fizička biblioteka, taj najniži kvadrat na organizacijskom dijagramu, kao i stereotipe da su bibliotekari više zaokupljeni knjigama nego poslovnim potrebama. (...) Za razliku od svojih suradnika u odjelu za informacijske sustave bibliotekari su usmjereni na informacije prije nego na tehnologiju."

* * *

Analizom stručnih bibliotekarskih članaka u posljednjih nekoliko godina primjećujemo da se najviše pažnje pridaje trojnom aspektu specijalne biblioteke:

- 1) **tehnološki aspekt** - obrađuje uvođenje nove informacijske tehnologije u specijalne biblioteke, njihovo integriranje s postojećim informacijskim sustavom i što veće zahvaćanje izvanjskih informacijskih izvora;
- 2) **kadrovski aspekt** - osjeća se potreba za daljim prilagođavanjem bibliotekarskih i informacijskih kadrova zaposlenih u specijalnim bibliotekama novoj informacijskoj tehnologiji i potrebama korisnika. Mnogi autori navode nužnost izlaza bibliotekara iz biblioteke i njihovo uključivanje u poslovni svijet. Od bibliotekara se traži aktivan stav prema svom radu: bibliotekar mora aktivno procijeniti komu trebaju informacije i tko ih ima - mora postati posrednik. Bibliotekar mora uspostaviti vezu s radnicima u odjelima koji se bave informacijama i koji su najviše usmjereni ka

1. Davenport, T. H. and Prusak: "Blow up the corporate library". In: *International Journal of Information Management*, 13(Dec), 1993. - p.406.

korisnicima. Bibliotekari moraju više naglasiti upotrebu informacijskoga materijala nego njegovu kontrolu. Osjeća se velika potreba za posebnom specijalizacijom specijalnih bibliotekara u okviru redovitoga akademskog obrazovanja.¹ Naime, fakultetski studij i tečajevi namijenjeni bibliotekarima su predviđeni za buduće kadrove većih biblioteka, gdje je zbog njihova većeg broja moguća uska specijalizacija na neko od bibliotekarskih područja. Poznato je da su većinom specijalne biblioteke male, obično sa samo jednim djelatnikom koji obavlja sve funkcije od nabave, obrade do posredovanja između korisnika i informacija. Organizacija rada specijalne biblioteke je specifična. Osim toga mora dobro poznavati i područje u kojoj je biblioteka specijalizirana. Mnogi specijalni bibliotekari čak i u velikom broju razvijenih zemalja su samouki, jer posebnih tečajeva za njih nema.

- 3) **Odnos specijalne biblioteke i menedžmenta** - Veoma je važan stav vodećih kadrova o specijalnoj biblioteci te postojeća informacijska politika u organizaciji. Je li biblioteka uključena u informacijski sustav organizacije, ima li sve moguće uvjete za svoj rad (tehnološka oprema, prostori, financijska sredstva itd.), stimulira li se razvoj njezinih kadrova, jesu li u specijalnoj biblioteci zaposleni odgovarajući kadrovi (po obrazovanju, stručnoj spremi), jesu li određeni zahtjevi prema informacijama u načinu njihova djelovanja... Sve to utječe na uspješnost i učinkovitost rada specijalne biblioteke.

Postoji još jedan aspekt o kojemu se sve češće piše u menedžerskoj literaturi, a to je značenje **organizacijske kulture** u komunikaciji i u protoku informacija u organizaciji.

Prema Stephenu P. Robbinsu² organizacijska kultura je "sustav zajedničkih značenja koja dijele članovi jedne organizacije, po čemu se razlikuju od članova drugih organizacija. Taj sustav zajedničkih značenja je (...) skup ključnih odlika koje organizacija cijeni". Robbins razlikuje deset odlika koje više ili manje određuju organizacijsku kulturu. Među njima su poduzetništvo pojedinaca, stupanj integracije, kontrola vodećih struktura, sustav nagrađivanja, komunikacijski modeli, osobna identifikacija s organizacijom i druge.

1. Williamson, Joan: "One person libraries and information units : their education and training needs". In: *Library Management*, 9(5), 1988. - Thematic issue.

2. Robbins, Stephen P.: *Organizational behavior : concepts, controversies, and applications*. - 5th ed.. - Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1991. - pp.572-573.

Andrew D. Brown i Ken Starkey¹ tvrde da "kultura uvjetuje pristup komunikacijama i komunikacijskim procesima i sustavima. Rezultirajuće forme komunikacija utječu na kvalitetu i odnos prema informacijama na osnovi kojih organizacije donose odluke".

Ako želimo izgraditi uspješnu specijalnu biblioteku, moramo uzeti u obzir sve spomenute aspekte i u svakome analizirati optimalne mogućnosti. Kao što smo ranije vidjeli, naglasak na tu novu biblioteku bi bile informacije, zato je također nazivam suvremenom informacijskom službom.

3.6. PRESTRUKTURIRANJE SPECIJALNIH BIBLIOTEKA

Riječ **prestrukturiranje** nosi u sebi značenje temeljne promjene, odnosno 'ponovno stvaranje strukture' nečega. Danas se često koristi u kontekstu ekonomskih promjena koje razumijevaju potpuno preorijentiranje poslovanja iz planskoga k tržišnom gospodarstvu.

Potreba prestrukturiranja specijalnih biblioteka temelji se na spoznajama o njihovoj novoj ulozi u skladu s potrebama informacijskoga doba. To znači, s jedne strane, preuzimanje uloge koja joj pripada kao *interface*, odnosno informacijski *gate-keeper* između okoline i samog poduzeća, te njezino priznanje kao živog organizma koji prateći razvoj poduzeća nosi u sebi cjelovito organizacijsko znanje. Specijalna biblioteka sadrži u sebi potencijal da postane značajan čimbenik informacijskog sustava poduzeća.

U stranoj literaturi se ne pojavljuje često pojam prestrukturiranja specijalnih biblioteka. Jedan od značajnijih autora na tom području je dr. Jozef Herget, profesor informacijskih znanosti na sveučilištu u Konstanzi, u Njemačkoj, koji je osobno sudjelovao na različitim projektima prestrukturiranja specijalnih biblioteka u suvremene informacijske službe u Njemačkoj i Australiji. U okviru evropskog projekta PHARE analizirao je i ocjenjivao informacijsku infrastrukturu u Sloveniji, te mu je slovenska situacija veoma dobro znana. On primjećuje da se biblioteke u Njemačkoj susreću s veoma sličnim problemima koje nalazimo u analizi stanja slovenskih biblioteka (slaba

1. Brown, Andrew D., Ken Starkey: "The effect of organizational culture on communication and information". In: *Journal of Management Studies*, 31(6), 1994. - pp.807-828.

tehnološka razvijenost, nedovoljno kvalificirani kadrovi i nerazumijevanje vodećih struktura). Prema njegovim riječima razloge za takvo stanje ne treba tražiti samo u poduzećima i vodećim strukturama, već i u sveopćoj informacijskoj politici države, koja je u Sloveniji tek u procesu definiranja. Tu navodi stvaranje sveopćeg integralnog informacijskog sustava (u koji ubrajamo i bibliotečne mreže) na nacionalnoj razini, reformu obrazovanja na području informacijskih i bibliotečnih znanosti i razvoj telekomunikacija.

Svako prestrukturiranje mora biti u skladu sa sveopćom informacijskom politikom i strategijom razvoja poduzeća. Parametri koje treba uzeti u obzir su sljedeći:¹

- a) **Potencijal specijalne biblioteke:** kadrovi, strategija razvoja, proizvodi, usluge, korisnici, marketing, financiranje, kreativnost, prihvaćanje noviteta, akumulirano znanje i sudjelovanje s drugim odjelima u organizaciji.
- b) **Potencijal korisnika/organizacijskih jedinica:** informacijske potrebe, način korištenja usluga ili proizvoda, ocjena usluga i proizvoda specijalne biblioteke, njihove vlastite informacijske aktivnosti, priprema plaćanja i financiranja specijalne biblioteke, njihova ocjena učinkovitosti i potrebe za informacijskim uslugama, informacijska i komunikacijska kultura.
- c) **Analiza sredine u kojoj djeluje specijalna biblioteka:** broj zaposlenih djelatnika u organizaciji, sredstva koja imaju, i drugo.

U vezi s transformacijom specijalne biblioteke većina slovenskih i stranih autora naglašava potrebu automatizacije i uvođenja najnovije informacijske tehnologije, korištenja izravnih izvora i marketinški pristup uslugama specijalne biblioteke.

Što se tiče marketinškog pristupa, u Sloveniji imamo više primjera kad je poduzeće u slučaju financijske krize zahtijevalo od specijalne biblioteke da preko noći postane profitna služba. Tu se u većini slučajeva zanemarivao broj i obrazovanje djelatnika, uvjeti rada i financijska sredstva. Umjesto ulaganja u preoblikovanje službe i stvaranje novih proizvoda i usluga često se smanjuju sredstva. Posljedica toga je da biblioteka ne proizvodi očekivani profit, što u većini slučajeva znači njezino zatvaranje. To je velik gubitak ne samo za poduzeće nego i za cijelu regiju u kojoj je ta specijalna biblioteka

1. Herget, Josef: *Adding value to company information. Restructuring of a multi-technology company's information and library unit to form a business information centre : case study.* - Konstanz : University of Konstanz, 1992.

djelovala. Njezin fond, znanje i poznavanje informacijskih izvora su potpuno izgubljeni.^{1, 2}

Nemoguće je odrediti jedan opći model za sve specijalne biblioteke u Sloveniji jer je svaka specifična ili "specijalna" i zavisi ne samo od područja djelovanja već i od organizacije, broja kadrova, financijskih sredstava organizacije i drugo. Međutim, moguće je na osnovi podataka dobivenih analizama specijalnih biblioteka 1992. i 1994. godine opisati uvjete koje moraju ispunjavati ili promjene koje moraju provesti da bi djelovale kao suvremena informacijska služba. Te se promjene odnose na informacijske kadrove, na informacijsku tehnologiju, aktivnosti u samoj biblioteci i na odnos između specijalne biblioteke i vodećih kadrova, odnosno na njezin organizacijski položaj koji je određen informacijskom politikom i informacijskom kulturom samog poduzeća.

Najznačajniji zadaci nove informacijske službe, među ostalim, su:

- identificiranje informacija koje organizacija treba kao potporu svojoj glavnoj bazi znanja;
- osiguravanje uvjeta za skupljanje, usklađivanje i omogućavanje pristupa informacijskim izvorima koje organizacija treba;
- preuzimanje inicijativa za dodavanje vrijednosti informacijama i njihovu dostavu u odgovarajućim oblicima onima koji je trebaju za svoj rad;
- potpora organizacijskim potrebama za stalnom dopunom znanja i kvalifikacija svojih radnika.³

Treba uvijek imati na umu glavni cilj specijalne biblioteke, koji se sastoji u razvoju aktivnosti radi informacijske potpore organizaciji za postizanje njezinih strateških ciljeva.

Da bi to bilo moguće, specijalna biblioteka mora biti upoznata sa strateškim ciljevima organizacije na svim razinama i s tim u vezi razvijati svoju vlastitu djelatnost.

1. Herget, Josef: *Adding value to company information. Restructuring of a multi-technology company's information and library unit to form a business information centre : case study.* - Konstanz : University of Konstanz, 1992.

2. Pejova, Zdravka: "Training needs for restructuring of special libraries and information and documentation services into modern information centres". *45 FID Congress*, Tokyo, October 1994.

3. Pejova, Zdravka, Alenka Kavčič-Čolić, Elisabeth Orna: *Prestrukturiranje specialnih knjižnic in informacijsko-knjižničnih služb v sodobne informacijske centre : poročilo o projektni nalogi.* - Ljubljana : ICPE, 1994. - p.21.

3) članci koji se usredotočuju na određena pitanja stručne ili poslovanja specijalne biblioteke i prikazuju najnovija iskustva na tom području, ili obavještavaju o značajnim događajima ili događajima na području bibliotekarstva (stručno-informativni).

3.7. LITERATURA O SPECIJALNIM BIBLIOTEKAMA U SLOVENIJI

U Sloveniji je tradicionalno bibliotekarstvo pustilo veoma duboke korijene u specijalnim bibliotekama. Akademsko obrazovanje još ne zadovoljava potrebe specijalnih bibliotekara. Mnogi bibliotekarski djelatnici sve više osjećaju potrebu za dodatnim tečajevima i osposobljavanjem kako bi se mogli suočiti s potrebama novog vremena.

Sekcija za specijalne biblioteke u Sloveniji je od samog početka svog djelovanja bila veoma aktivna. Posljednjih godina primjećujemo na njihovim stručnim sastancima sve veću želju za promjenama i za prilagođavanjem informacijskoj revoluciji, koja je zahvatila i Sloveniju. Tako, na primjer, teme rasprava i predavanja koja su organizirana u okviru posljednja dva savjetovanja bile su 1992. godine: Strateška povezanost specijalnih biblioteka i menedžmenta i 1994. godine: Kvaliteta usluga u specijalnim bibliotekama. Teme su očito veoma zanimljive i na neki način određuju razvoj specijalnog bibliotekarstva u Sloveniji.

Posljednjih se godina osjeća potreba za promjenom djelovanja i shvaćanja uloge specijalnih bibliotekara. Međutim, veoma je malo specijalnih bibliotekara aktivno. Moglo bi se reći da jedna manja skupina bibliotekara, iz različitih specijalnih i drugih biblioteka, uspijeva uz svoje svakodnevne obveze baviti se i istraživanjem. Oni često objavljuju svoje prinose u *Knjižnici*, jedinoj stručnoj bibliotekarskoj reviji u Sloveniji, ili u drugim časopisima, ili javno nastupaju sa svojim referatima na seminarima ili savjetovanjima.

Pisane prinose o specijalnim bibliotekama mogli bismo svrstati u tri skupine:

- 1) članci koji potiču razvoj i promjene, propagiraju izlazak specijalnih biblioteka izvan same biblioteke na izvanjske izvore informacija (progresivno-kreativan stav);
- 2) članci koji prikazuju teškoće s kojima se susreću u svakodnevnoj praksi ili jednostavno opisuju djelovanje svoje biblioteke, koji ne donose ništa novoga (pesimistično-komformističan stav);

- 3) članci koji se usredotočuju na određen oblik struke ili poslovanja specialne biblioteke i prikazuju najnovija iskustva na tom području, ili obavještavaju o značajnim dostignućima ili događajima na području bibliotekarstva (stručno-informativni).

Podjela nije striktna jer se u nekim člancima pojedine skupine međusobno isprepleću.

Postoji i još jedna skupina u koju bih svrstala sve ostale članke koji ne pripadaju ni jednoj od spomenutih skupina i gdje nailazimo na razna filozofska razmatranja, razmišljanja o psihologiji korisnika i slično.

Članci iz prve skupine svojim sadržajem izlaze izvan okvira specialne biblioteke i uočavaju njezino djelovanje u okviru njezine uloge i funkcije u matičnom poduzeću.¹ Analiziraju pojam upravljanja informacijama, informacijske politike i nužnosti njihova uvođenja u organizaciju,^{2, 3} razvoj bibliotekarskih kadrova,⁴ pitanje kvalitete i njezino

1. Kavčič-Čolić, Alenka: "Informacijska podpora specialne knjižnice strateškemu odlučanju u organizaciji". V: *Vloga specialnih knjižnica pri pospešivanju društvenog i gospodarskog razvoja za uključivanje u Evropu : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.35-47.

2. Jakac-Bizjak, Vilenka: "Upravljanje informacij u knjižnicah". V: *Knjižnica*, 37(3), 1993. - pp.11-21.

3. Pejova, Zdravka: "Informacijska politika podjetij : vizija, realnost, strategija". V: *Vloga specialnih knjižnica pri pospešivanju društvenog i gospodarskog razvoja za uključivanje u Evropu : strateška povezava specialnih knjižnica in managementa : zbornik referatov* / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str.41-49.

4. Pejova, Zdravka: "Raziskava, izobraževanje in izpopolnjevanje - pogoj za doseganje kakovosti.". V: *Vloga specialnih knjižnica pri pospešivanju društvenog i gospodarskog razvoja za uključivanje u Evropu : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.1-12.

uvodenje u bibliotečne usluge i organizaciju,^{1, 2, 3, 4} analiziraju upotrebu, ocenjuju i potiču uvodenje različitih elektronskih i optičkih informacijskih izvora,^{5, 6, 7, 8, 9} prikazuju plan budućeg razvoja službe,¹⁰ ili jednostavno prikazuju uspješno djelovanje

1. Pejova, Zdravka: "Raziskava, izobraževanje in izpopolnjevanje - pogoj za doseganje kakovosti: V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.1-12.
2. Kardoš, Dragotin: "Merila za vrednotenje kakovosti dela informacijskih centrov in specializiranih knjižnic". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.27-34.
3. Bradač, Jana: "Vrednotenje kakovosti informacijskih storitev". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.49-56.
4. Tržan-Herman, Nada, Dušica Kiauta: "Organizacijski načrt - pomemben vidik pri zagotavljanju kakovosti specialne knjižnice". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.181-191.
5. Južnič, Primož: "Izbor in vrednotenje informacijskih virov. Primerjava klasičnih virov z viri, dosegljivimi preko računalniških mrež". V: *Knjižnica*, 37(3), 1993. - str.23-34.
6. Južnič, Primož: "Knjižnice in uporaba bibliografskih servisov". V: *Knjižnica*, 36(2), 1992. - str.75-84.
7. Hudomalj, Emil: "Elektronska pošta kot orodje raziskovalcev in knjižničarjev". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.85-102.
8. Senčar, Nuša, Nada Tržan-Herman: "Prispevek k oceni kakovosti nekaterih podatkovnih zbirk na CD-ROMu". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.103-110.
9. Klemenčič, Eva: "Kakovost bibliografskih zbirk podatkov s področja biomedicine - stališče uporabnika". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.125-130.
10. Jamnik, Alenka: "Vizija knjižnice Prirodoslovnega muzeja Slovenije v prihodnjem desetletju". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in managementa : zbornik referatov* / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str.73-79.

svoje službe.^{1, 2, 3, 4, 5}

U drugoj skupini članci obrađuju biblioteke kao odraz suvremene kritične ekonomske situacije u Sloveniji. Reorganizacijom poduzeća, slabljenjem njihova financijskog stanja i drugi čimbenici utječu na cjelovito poslovanje specialnih biblioteka. Biblioteke ne dobivaju dovoljno financijske potpore, posluju u veoma neprikladnim prostorima, njihovi stručni bibliotekarski kadrovi su zamijenjeni jeftinijim administrativnim kadrovima i kao posljedica svega korisnici su veoma nezadovoljni.^{6, 7, 8} S druge strane se dalje kritiziraju i povremeni informacijski nepismeni korisnici, koji nisu gotovo nikada osjetili potrebu da se koriste bibliotekom i koji ne poznaju sve njezine mogućnosti i zato šire negativan stav prema njoj. To je utoliko kritičnije ukoliko takvi korisnici zauzmu menedžersku poziciju u organizaciji gdje djeluje specialna

1. Tržan-Herman, Nada, Dušica Kiauta: "Oblikovanje in ponudba informacij v specialni knjižnici". V: *Knjižnica*, 37(3), 1993. - str.125-138.
2. Rustja, Eli, Angela Čuk: "Pomen strokovnih informacij za uspešno poslovanje KRKE". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in managementa : zbornik referatov / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str.22-26.
3. Repič, Alenka: "Projekt: specialna knjižnica v podjetju". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in managementa : zbornik referatov / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str.56-63.
4. Kovše, Tanja: "Informacijske storitve in vlogainformacijskega strokovnjaka v prestrukturiranem raziskovalnem centru - primer CMSR". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in managementa : zbornik referatov / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str.80-86.
5. Seljak, Marta: "Specialne knjižnice in sistem COBISS". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.111-123.
6. Češnovar, Nada: "Vpetost specialnih knjižnic v slovensko informacijsko politiko". V: *Knjižnica*, 36(2), 1992. - str.39-44.
7. Češnovar, Nada: "Podoba specialnih muzejskih knjižnic". V: *Knjižnica*, 37(4), 1993. - str.83-89.
8. Ivančič, Zdenka: "Specialna knjižnica v GIP-u GRADIS". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in managementa : zbornik referatov / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str.64-67.

biblioteka.¹

U trećoj skupini članaka govori se o uključivanju u zajednički informacijski sustav,² obrađuju se određena stručna bibliotekarska pitanja,³ u kojoj bibliotekari predstavljaju ili uvode u svoje baze podataka i informacijske izvore.^{4, 5}

3.8. KOMENTAR

Pregled stručne literature je pokazao da se uloga specialne biblioteke od svog nastanka do danas promijenila. Od tradicionalne uloge skladišta njezine se aktivnosti sve više prilagođavaju informacijskim potrebama korisnika. Uz pomoć suvremene informacijske tehnologije bibliotekari se sve više usmjeravaju vanjskim informacijskim izvorima.

To je veoma značajno u kontekstu stvaranja informacijskog društva, gdje informacije i znanje postaju glavni čimbenik gospodarskoga razvoja, posebno u postizanju kvalitete proizvoda i usluga, a time i konkurentnosti poduzeća.

Poduzeća sve više osjećaju potrebu za organiziranjem i kontrolom informacija. Mnoga nalaze rješenja u uvođenju računalnih informacijskih sustava u samoj organizaciji.

1. Kavčič-Čolić, Alenka: "Kako managerji dojemaju vlogu specialne knjižnice : izkušnje iz prakse". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in managementa : zbornik referatov* / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str.50-55.

2. Bahor, Stanislav: "Automatizacija muzejskih knjižnic : poročilo delovne skupine za vključitev muzejskih knjižnic, knjižnic zavodov za varstvo naravne in kulturne dediščine in knjižnic galerij v enoten, računalniško podprt knjižnični informacijski sistem". V: *Knjižnica*, 37(1/2), 1993. - str.73-82.

3. Bartol, Tomaž: "Vloga specialnih in visokošolskih knjižnic pri bibliografskem in vsebinskem urejanju publikacij s svojega strokovnega področja". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in managementa : zbornik referatov* / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str.102-107.

4. Banovec, Tomaž: "Statistični podatki in evidence: uporaba v knjižničarstvu". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in managementa : zbornik referatov* / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 / ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str.146-152.

5. Kavčič-Čolić, Alenka: "Informacijska podpora programu podiplomskega študija iz managementa (MBA) na Mednarodnem centru za upravljanje podjetij v družbeni lastnini (ICPE)". V: *Knjižnica*, 37(3), 1993. - str.139-154.

U onim organizacijama gdje već postoji specijalna bi biblioteka mogla umnogome pridonijeti svojim iskustvom i radom u razvoju i održavanju informacijskih sustava. Ona u sebi sadrži veoma veliki potencijal, koji bi pravilna informacijska politika mogla iskoristiti i time profitirati.

Jedan od uvjeta za uspješno iskorištavanje specijalne biblioteke je njezino usko sudjelovanje sa strateškom razinom upravljanja.

Međutim, mnoge specijalne biblioteke zaostaju u svom razvoju i njima bi trebalo pomoći prestrukturiranjem da bi postigle razinu koja odgovara zahtjevima suvremenih poduzeća.

Promjene bi morale zahvatiti svaki aspekt njihova djelovanja, od kadrova do informacijske opreme. Uspješno izvođenje svih promjena zavisi od informacijske politike i organizacijske kulture matičnog poduzeća.

U Sloveniji skupina bibliotekara redovito prati stranu stručnu literaturu i svjesna je potreba za nužnim promjenama specijalnih biblioteka. Mnogi vide rješenje u uvođenju nove informacijske tehnologije, drugi analiziraju odnos specijalne biblioteke i menadžmenta. Treći su ogorčeni zbog velikog otpora sredine i zbog postojećega čvrstog korisničkog stereotipa o tradicionalnom specijalnom bibliotekaru kao čuvaru knjiga, što znatno sprečava njihovo pozitivno djelovanje.

Predstavnici sekcije specijalnih biblioteka su od nastanka sekcije pa sve do danas redovito pratili najsuvremenije trendove u bibliotekarskoj struci i veoma aktivno pridonosili osvješćivanju specijalnih bibliotekara i njihovu razvoju.

Međutim, općenito gledano, kao što će pokazati analiza 1992. i 1994. godine, slovensko specijalno bibliotekarstvo još je mnogo manje razvijeno nego na Zapadu. Da bi specijalne biblioteke djelovale u skladu s potrebama svog vremena, bit će potrebno uvesti mnoge temeljite promjene ne samo u radu i razmišljanju specijalnih bibliotekara već i onih djelatnika koji odlučuju o informacijskoj politici u poduzećima.

4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Cilj istraživanja je proučiti stanje specijalnih biblioteka u Sloveniji i predložiti nova moguća rješenja koja bi utjecala na njihovo bolje djelovanje i iskorištenost.

U tu su svrhu u radu upotrijebljene ponajprije metoda analize i sinteze zajedno s pomoćnim metodama ankete i intervjua. Također su korištene osnovne statističke metode.

Stanje specijalnih biblioteka u Sloveniji je analizirano na osnovi podataka dobivenih anketom koju su zajedno proveli Centralna tehnička knjižnica sveučilišta u Ljubljani (CTK) i Narodna i sveučilišna knjižnica u Ljubljani (NUK) (prilog br. 1). Prije toga ti podaci nisu bili detaljno obrađeni i nisu bili uočeni mnogi aspekti kojima sam se koristila u svome radu.

Svake dvije godine Narodna i sveučilišna knjižnica šalje u UNESCO podatke o svim bibliotekama u Sloveniji. Odgovornost za skupljanje podataka o specijalnim bibliotekama je preuzela CTK. Korišten je jedinstveni upitnik za sve vrste biblioteka.

Zadnja anketa je bila provedena 1992. godine, pa je sljedeća trebala biti krajem 1994. Upitnici kojima je NUK operirao bili su veoma zastarjeli i zbog sve bržeg razvoja informacijske tehnologije i novih načina rada nisu u dovoljnoj mjeri prikazivali suvremeno stanje biblioteka. Bilo je potrebno prilagoditi upitnike suvremenim promjenama. Paralelno s tim se pojavila potreba za obnavljanjem baza podataka o bibliotekama u okviru COBISS-a (baza COLIB), a istodobno je Ministarstvo za znanost i tehnologiju Republike Slovenije odobrilo izradu vodiča po informacijskim središtima u Sloveniji (INFORS), koji bi bio rezultat zajedničkog rada dr. Boruta Justina, Instituta informacijskih znanosti u Mariboru i ICPE-a. Zbog uštede novca i vremena odlučeno je da se provede samo jedna anketa za sve namjene. Tako je skupljanje podataka za UNESCO predviđeno do kraja godine 1994. odloženo za 1995.

Budući da neka značajna pitanja nisu bila obuhvaćena u anketi 1992. godine, za potrebe projekta o prestrukturiranju specijalnih biblioteka, u studenome i prosincu 1994, proveli smo još jednu anketu u prvom redu preko telefaksa (prilog 2). Nova pitanja su se ponajprije odnosila na organizacijski položaj specijalnih biblioteka i njihov odnos sa strateškom razinom odlučivanja.

Uzorci ispitanika obiju anketa nisu jednaki, jer su 1992. godine anketu poslali također mnogim visokoškolskim ili sveučilišnim bibliotekama. Međutim, samo 4% tih nespECIALNIH biblioteka je odgovorilo na anketu. Taj mali postotak nije mnogo utjecao na komparativnu analizu nekih zajedničkih podataka iz obiju anketa. Drugi problem je da smo 1994. godine poslali upitnik specijalnim bibliotekama koje su već odgovorile na anketu 1992. godine i od njih je samo 5% odgovorilo, što nam je onemogućilo pratiti njihov opći razvoj. Zato je teško govoriti o pojedinačnim podacima, pa je stoga izvršena generalizacija.

Rezultati analize su bili potvrđeni dodatnom dokumentacijom dobivenom iz CTK-a, NUK-a i Zavoda za statistiku Republike Slovenije.

Nazočnost na različitim stručnim sastancima i seminarima tijekom 1994. pomogla mi je da skupim materijal i dokumente koji određuju informacijsku politiku i razvoj informacijske infrastrukture na nacionalnoj razini. Ti su skupovi bili veoma značajni za intervju s kolegama u struci, od kojih sam dobila dodatne informacije o djelovanju njihovih službi, a ujedno su potvrdili moje pretpostavke. Tu ubrajam savjetovanja Saveza društava bibliotekara Slovenije (ZBDS), Sekcije specijalnih biblioteka Slovenije, informativna predavanja Ministarstva za znanost i tehnologiju Republike Slovenije i Instituta informacijskih znanosti u Mariboru.

Kao izvor informacija za model djelovanja informacijske službe u razvijenim sredinama poslužile su mi sljedeće bibliografske baze podataka: za literaturu o specijalnim bibliotekama koristila sam se u prvom redu bibliografskom bazom podataka LISA; za povezanost specijalne biblioteke i upravljanja i za upravljačke aspekte služila sam se bibliografskom bazom, Econlit i ABI-INFORM. Kako je institucija i biblioteka u kojoj sam zaposlena specijalizirana na području menadžmenta, nije bilo teško dobiti i pratiti većinu građe.

5. STANJE SPECIJALNIH BIBLIOTEKA U SLOVENIJI

5.1. REZULTATI ANALIZE

Još nemamo podatke o točnom broju specijalnih biblioteka u Sloveniji. Gospodarske promjene, privatizacija i zatvaranje mnogih poduzeća te razvoj privatnog sektora znatno su utjecali na stanje specijalnih biblioteka u Sloveniji. Godine 1992, kada je CTK provela anketu o specijalnim bibliotekama, operiralo se brojem 273. Otada su mnoge biblioteke zatvorene i već u prosincu 1994. njihov je broj pao na 173. Zbog teškoća u svrstavanju mnogih biblioteka u kategoriju "specijalnih", u anketi 1992. godine su uključene i neke biblioteke koje danas spadaju pod sveučilišne ili visokoškolske.

Prema Zakonu o istraživačkim institucijama¹ "istraživačka organizacija mora prije početka obavljanja istraživačke djelatnosti osigurati (...) informacijsko-dokumentacijsku potporu istraživanju i razvoju".

Tako su specijalne biblioteke u mnogim slučajevima samo formalno stvorene i njihov je vijek ili bio veoma kratak ili još dandanas životare bez financijskih, tehnoloških i kadrovskih investicija.

Za svaku od tih biblioteka matična služba CTK-a u suradnji s Odjelom za razvoj bibliotekarstva u NUK-u odlučuje hoće li te biblioteke uključiti u popis specijalnih ili neće.

Zanimljivo je da je u objema anketama bilo mnogo odgovora muzejskih biblioteka. Razlog za to treba tražiti u nedavnom svrstavanju (1992. godine) tih biblioteka u kategoriju specijalnih, tako da mnoge osjećaju potrebu da aktivno sudjeluju u svim djelatnostima specijalnih biblioteka.

U nastavku je prikazana analiza podataka dobivenih anketom iz 1992. i 1994. godine. U prvom slučaju je upitnik ankete poslan na 273 naslova, od kojih je dobiven samo 101 odgovor. Od tog broja je troje vratilo prazan upitnik, izjavivši da njihova biblioteka više ne djeluje. Analizirano je ostalih 98 odgovora (36%).

1. Uradni list Republike Slovenije br. 91/8.

U drugom slučaju je anketa poslana telefaksom ili poštom na 170 naslova. Dobili smo 67 odgovora (39%) od kojih su troje izjavili da je u njihovu poduzeću biblioteka zatvorena. Analizirana su ostala 64 odgovora (38%).

Anketa iz 1992. godine je poslana također bibliotekama koje se danas ne ubrajaju u specijalne. To su jedna sveučilišna na području tehnike i nekoliko fakultetskih na području prirodnih znanosti i tehnike. Taj je postotak minimalan (4%) i s obzirom na cjelovito tadašnje stanje biblioteka ne može mnogo utjecati na sliku o specijalnim bibliotekama. Drugi je problem da u anketi iz 1994. godine nisu dobiveni odgovori istih biblioteka kao u anketi 1992. godine zato što neke biblioteke više ne postoje ili zato što se nisu odazvale na upitnik.

U nastavku ću pokušati prikazati stanje specijalnih biblioteka preko rezultata dobivenih u anketi provedenoj 1994. godine. Anketa iz 1992. godine bit će pomoćna za podatke koji su dobiveni najnovijom anketom, kao što su kadrovska zauzetost, aktivnosti u specijalnim bibliotekama i tehnološka opremljenost.

Ako usporedimo uzorke obiju anketa, primjećujemo da su po postotku gotovo podjednako zastupljene sve kategorije specijalnih biblioteka (tablice br. 1 i 2).

Tablica br. 1: Analizirane specijalne biblioteke prema vrsti

Kategorija	1 9 9 2.		1 9 9 4.	
	Broj	postotak odgovora	Broj	postotak odgovora
Istraživačka	25	26%	13	20%
Industrija	35	36%	26	40%
Tržište	0	0	0	0
Kultura	19	19%	15	24%
Javna uprava	9	9%	3	5%
Uslužne djelatnosti	7	7%	4	6%
Druge	3	3%	3	5%
UKUPNO:	98	100%	64	100%

Tablica br. 2: Analizirane specijalne biblioteke prema znanstvenim područjima

Kategorija	1 9 9 2.		1 9 9 4.	
	Broj	%	Broj	%
Biotehnika	2	2%	0	0
Društvene znanosti	19	20%	10	16%
Humanistika	17	17%	13	20%
Medicina	6	6%	6	9%
Prirodne znanosti	8	8%	5	8%
Tehnika	41	42%	27	42%
Ostale	5	5%	3	5%
UKUPNO:	98	100%	64	100%

5.1.1. KADROVI SPECIJALNE BIBLIOTEKE

Za razumijevanja stanja kadrova u Sloveniji treba znati da su do 1990. godine u Sloveniji jedino stručno obrazovanje bibliotekari stjecali na Pedagoškom fakultetu u Ljubljani, i to kao višu stručnu spremu. Ta je škola djelovala od 1964. godine. Prije toga je postojala samo srednja škola. Godine 1987. je Filozofski fakultet uveo visokoškolski studij iz bibliotekarstva. Predviđa se da će uskoro biti omogućeno kadrovima s višom bibliotekarskom spremom da nastave četverogodišnji fakultetski studij.

Osim redovitoga studija bibliotekarski kadrovi su obvezni da nakon pripravničkog staža polažu stručni ispit iz bibliotekarske struke. Cilj tih stručnih ispita je provjera osposobljenosti kadrova za rad u biblioteci. To vrijedi i za one kadrove koji su dolazili iz drugih struka i za kadrove koji su završili studij bibliotekarstva. Nakon položenoga stručnog ispita bibliotekarski kadrovi dobivaju nazive prema stupnju obrazovanja: *knjižničari* (sa srednjom školom), *viši knjižničari* (s višom školom) i *bibliotekari* (s visokom školom).

Godine 1975. omogućeno je bibliotekarima s položenim stručnim ispitom da pod određenim uvjetima, kao što su radni staž, pismeni rad, objavljeni članci, aktivno sudjelovanje u stručnom društvu itd. steknu nazive bibliotekar specijalist, viši bibliotekar specijalist ili bibliotekar savjetnik.

Osim tog stručnog ispita bilo je moguće da zainteresirani kadrovi koje stručni ispit nije zanimao pohađaju kratak informativni tečaj iz osnove bibliotekarstva.

Budući da u regulativi većine organizacija nije definiran profil bibliotekara i njihovih specijalnih biblioteka, nije se zahtijevalo polaganje stručnog ispita. Zato većina tih kadrova nije ni osjetila potrebu da ga polaže.

Analiza ankete provedene u 1992. godini je pokazala da je više od trećine svih zaposlenih kadrova (38%) imalo visoku naobrazbu. Bibliotekara sa srednjom školom je bilo 28%, a bibliotekara s višom školom 24%. Samo 5 bibliotekarskih stručnjaka imalo je magisterij, od kojih samo jedan na području informacijskih znanosti.

Tablica br. 3: Akademska naobrazba djelatnika u anketiranim bibliotekama

Akademska naobrazba	Br.	%
- magisterij	5	2%
- visoka naobrazba	85	38%
- viša škola	53	24%
- srednja škola	61	28%
- drugo	17	8%
UKUPNO:	221	100%

Među djelatnicima u anketiranim bibliotekama nije bilo doktora znanosti koji bi aktivno sudjelovali u bibliotekarskim djelatnostima. U nekoliko primjera (2 u muzejskim bibliotekama) obavljali su samo formalnu funkciju voditelja specijalne biblioteke. Zato u analizi nisu uključeni kao bibliotekarski kadrovi.

Samo 40% svih zaposlenih u anketiranim bibliotekama je osjetilo potrebu da položi stručni izpit iz bibliotekarstva. Oni su raspoređeni na sljedeći način (tablica br. 4):

Tablica br. 4: Bibliotekari prema stručnoj spremi i položenom stručnom ispitu

Stručna sprema	Sa stručnim ispitom	Bez stručnog ispita
- visoka škola	30	55
- viša škola	24	29
- srednja škola	14	47
UKUPNO:	68 (40%)	131 (60%)

Kadrovi s visokom naobrazbom: 35% svih djelatnika s visokom naobrazbom je položilo stručni ispit iz bibliotekarstva. Samo dva bibliotekara u specijalnim bibliotekama su 1992. godine imala završen fakultet za bibliotekarstvo.

Kadrovi s višom spremom: Od ukupno 53 djelatnika s višom školom je 24 (45%) položilo stručni ispit. Iz odgovora nije sasvim jasno jesu li djelatnici stekli višu stručnu spremu u drugim disciplinama ili su osim završenog studija iz bibliotekarstva dodatno položili stručni ispit.

Djelatnici sa srednjom spremom: Bilo ih je ukupno 61, od kojih je samo 23% položilo stručni ispit.

Svi ti podaci mnogo više govore ako ih usporedimo sa strukturom zaposlenih u anketiranim bibliotekama. Kao što vidimo u tablici br. 5 u 57% biblioteka zaposlena je samo jedna osoba, što je 27% svih bibliotekara u analiziranim bibliotekama. U osam slučajeva biblioteka nema djelatnika, jer "netko od zaposlenih, uz svoje redovite dužnosti, brine o biblioteci". To su većinom administrativni djelatnici sa srednjom spremom ili znanstvenici (doktori znanosti), koji zbog svog osnovnog posla nemaju vremena da bi se udubili u bibliotekarsku struku.

Tablica br. 5: Raspoređenost bibliotekara u anketiranim bibliotekama

Br. djelatnika	Br. specijalnih biblioteka	%
0	8	8%
1	56	57%
2	8	8%
3	11	11%
4	6	7%
5	2	2%
6	2	2%
9	1	1%
10	1	1%
12	1	1%
19	1	1%
20	1	1%
UKUPNO:	98 biblioteka	100%

S povećanjem broja zaposlenih opada broj biblioteka. Biblioteke koje imaju više od 5 djelatnika (osim jedne u kulturi, koja ima osigurana sredstva zbog značenja svog djelovanja) sve su veoma razvijene i pokrivaju područja medicine i tehnike.

Ukupno 85 bibliotekara s **visokom** stručnom spremom je raspoređeno u 50 specijalnih biblioteka. Od 30 bibliotekara sa stručnim ispitom samo ih je 9 jedini djelatnik u biblioteci.

Tablica br. 6: Raspoređenost bibliotekara s VSS u anketiranim bibliotekama

Br. bibliotekara s VSS u svakoj SB	Br. biblioteka gdje su bibliotekari s VSS zaposleni	Br. biblioteka koje zapošljavaju bibliotekare <u>sa</u> stručnim ispitom	Br. biblioteka koje zapošljavaju bibliotekare <u>bez</u> stručnog ispita
1	38	16	22
2	5	1	4
3	1	1	
4	3	1	2
5	1	1	
7	1		1
10	1		1
UKUPNO:	50	20	30

U analiziranim bibliotekama 53 bibliotekara s **višom** školom su raspoređeni u 40 specijalnih biblioteka, 24 je položilo bibliotekarski ispit, od kojih su 8 voditelji biblioteke. Najviša koncentracija bibliotekara s višom školom je 5, i to samo u jednoj biblioteci. Svi imaju položen stručni ispit. U najvećem broju biblioteka (32) nalazimo osim drugih stupnjeva samo po jednog bibliotekara s višom školom.

Tablica br. 7: Raspoređenost bibliotekara s VŠS u anketiranim bibliotekama

Br. bibliotekara s VŠS u svakoj SB	Br. biblioteka gdje su bibliotekari s VŠS zaposleni	Br. biblioteka koje zapošljavaju bibliotekare <u>sa</u> stručnim ispitom	Br. biblioteka koje zapošljavaju bibliotekare <u>bez</u> stručnog ispita
1	32	17	15
2	5	1	4
3	2		2
5	1	1	
UKUPNO:	40	19	21

Bibliotekara sa **srednjom** spremom je 61 i zaposleni su u 47 specijalnih biblioteka. Zabrinjavajuća je činjenica da od svih bibliotekara sa srednjom spremom 47 nema

stručnog ispita i od njih 17 radi kao jedini djelatnik u biblioteci. Tu su uključene i biblioteke s veoma intenzivnim i specijaliziranim informacijskim potrebama.

Tablica br. 8: Raspoređenost bibliotekara sa SSS u anketiranim bibliotekama

Br. bibliote- kara sa SSS u svakoj SB	Br. biblioteka gdje su biblio- tekari sa SSS zaposleni	Br. biblioteka koje zapošljava- ju bibliotekare <u>sa</u> stručnim ispitom	Br. biblioteka koje zapošljavaju bibliotekare <u>bez</u> stručnog ispita
1	37	10	27
2	8	2	6
3	1		1
5	1		1
UKUPNO:	47	12	35

U odgovorima na upitnik su spomenuti i **drugi djelatnici** čiji stupanj obrazovanja nije specificiran. Predviđam da obavljaju manipulativne ili administrativne poslove. Tih djelatnika je ukupno 17 i raspoređeni su u 10 specijalnih biblioteka.

U tablici br. 9 vidimo koliko specijalnih bibliotekara je od 1990. do 1994. godine položilo stručni ispit iz bibliotekarske struke. Napomenula bih da u posljednjih 5 godina stručni ispiti nisu bili organizirani u jednakim vremenskim razmacima. To je bilo ili zbog nedostupnosti profesorskog kadra ili zbog nedovoljno prijavljenih kandidata. Zbog toga je broj specijalnih bibliotekara još uvijek veoma malen.

Tablica br. 9: Položeni stručni ispiti specijalnih bibliotekara od 1990. godine

Naziv	1990.	1991.	1992.	1993.	1994.
bibliotekari	2	6	5	8	6
viši knjižničari	1	4	3	5	2
knjižničari	2	5	2	1	1
UKUPNO	5	15	10	14	9

Podaci jasno prikazuju veoma nizak stupanj akademske naobrazbe i stručne spremne kadrova u specijalnim bibliotekama. Nije čudno da su posljednjih nekoliko godina kao posljedica ekonomskog prestrukturiranja mnoge specijalne biblioteke zbog niskog stupnja stručnosti i slabe iskorištenosti bile žrtve raznih redukcijskih programa. CTK je sve češće informirana o zatvaranju specijalnih biblioteka, otpuštanju bibliotekara, drastičnom smanjenju financijskih sredstava namijenjenih za nabavu bibliotečne građe,

o nedovoljnom investiranju u novu informacijsku i telekomunikacijsku tehnologiju i drugome kao posljedici ekonomskih teškoća matičnih institucija.

Treba istaknuti da su u bibliotekama gdje su bili zaposleni kadrovi samo sa srednjom školskom spremom usluge i aktivnosti biblioteke na niskoj razini, dok su u onima s kadrovima s visokom stručnom spremom često ti kadrovi korišteni za druge djelatnosti izvan biblioteke. U mnogim primjerima je u biblioteci zaposlena administrativna ili neka druga neprofesionalna osoba, koju biblioteka i bibliotekarstvo ne zanimaju. Odgovori anketiranih pokazuju veliko nepoznavanje osnovnoga bibliotekarskog stručnog nazivlja upotrijebljenoga u upitnicima. U primjeru spomenutih biblioteka s nestručnim kadrovima sve su aktivnosti ograničene na izradbu osnovnoga abecednog kataloga na listićima ili pak samo inventarne knjige.

Pokušala sam pronaći neku povezanost između broja zaposlenih s visokom i višom spremom u matičnim organizacijama i broja zaposlenih u specijalnoj biblioteci. Za usporedbu sam uzela tip organizacije (s obzirom na obseg potreba za informacijama), broj zaposlenih istraživača i stručnih kadrova i broj specijalnih bibliotekara prema obrazovnoj strukturi. Između spomenutih parametara nema nikakve povezanosti, jer brojke znatno variraju u različitim primjerima. Zapošljavanje bibliotekarskih kadrova zavisi ponajprije od informacijske kulture, organizacijske strukture, informacijske politike i upravljanja u matičnoj organizaciji. Jedini izuzetak su poduzeća u medicinskom i tehničkom sektoru, jer samo područje i priroda aktivnosti zahtijevaju razvijanje informacijske strategije. Posledica toga je dobra razvijenost tih biblioteka.

5.1.2. ORGANIZACIJSKI POLOŽAJ SPECIJALNE BIBLIOTEKE

Anketom sprovedenom u prosincu 1994. željeli smo, među ostalim, saznati položaj specijalne biblioteke u organizacijskoj strukturi matičnog poduzeća. Odgovor smo tražili pitanjima koja su se odnosila na:

- samostalnost biblioteke u matičnoj organizaciji;
- druge jedinice osim biblioteke u matičnoj organizaciji, koje se bave informacijama;
- nazočnost specijalnih bibliotekara na sastancima vodećih kadrova u matičnoj organizaciji;
- sudjelovanje specijalnih bibliotekara u strateškom planiranju matične organizacije;
- zakonske osnove na kojima djeluje specijalna biblioteka;
- planiranje vlastitoga proračuna u specijalnim bibliotekama;
- prodaju usluga/proizvoda u specijalnoj biblioteci.

5.1.2.1. Samostalnost specijalne biblioteke u matičnoj organizaciji

Pitanje je glasilo: "Je li specijalna biblioteka samostalna jedinica u matičoj organizaciji, a ako nije, čiji je sastavni dio?"

Samo 11 (17%) biblioteka je izjavilo da imaju samostalan status u organizaciji.

Četvrtina svih bibliotekara (16) odgovorila je da su sastavni dio cijele organizacije. Pretpostavljam da pitanje nisu dobro razumjeli - jer je specijalna biblioteka po prirodi dio matičnog poduzeća zato što je njezina glavna funkcija da informacijski podupire aktivnosti matične organizacije. Troje je odgovorilo da nije samostalna jedinica i također troje je odgovorilo samo sa "NE" (nisu samostalne), što je slično prethodnom slučaju. Budući da nije jasno postoji li neka druga jedinica između biblioteke i vodstva organizacije, da ne bismo pogriješili pripisujući im samostalnost, uvrstili smo ih u skupinu "navodno samostalne".

U poduzećima su specijalne biblioteke najčešće u sastavu odjela za istraživanje i razvoj. Odgovori su prikazani u tablici br. 10:

Tablica br. 10: Organizacijski položaj specijalnih biblioteka

Odgovori:	Br.	%
- Samostalna jedinica	11	17%
- Navodno samostalna jedinica	19	29%
- Dio odjela za istraživanje i razvoj	17	27%
- Dio dokumentacijskog odjela	7	11%
- Dio uprave ili izvanjskih službi	6	9%
- Dio računalnoga odjela	2	3%
- Dio sektora za tehničke službe	1	2%
- Bez odgovora	1	2%
UKUPNO:	64	100%

5.1.2.2. Druge jedinice u organizaciji koje se bave informacijama

Na pitanje koje se druge jedinice u organizaciji osim biblioteke bave informacijama očekivali smo odgovore: računalni odjel, arhiv, odjel za planiranje, marketing, patente/standarde itd. Odgovori pokazuju da ne postoji uopćena svijest o svim jedinicama u poduzeću koje se bave informacijama.

Rezultati su prikazani u tablici br. 11. Čini se da ni ovo pitanje nekim ispitanicima nije bilo dovoljno jasno. Za onih 28 biblioteka koje nisu odgovorile moguće su dvije pretpostavke:

1. biblioteka je izolirana od svih informacijskih tokova u organizaciji - ništa ne zna o informacijskim potrebama drugih odjela; ili
2. biblioteka zadovoljava sve informacijske potrebe u organizaciji.

Tablica br. 11: Druge jedinice u organizaciji koje se bave informacijama

Odgovori	Br.	%
- jedini su opskrbljivači informacijama	2	3 %
- dokumentacijska i informacijska služba	7	11 %
- služba za standardizaciju	3	5 %
- odjel za intelektualnu i industrijsku svojinu	2	3 %
- odjel za inovacije i patente	1	2 %
- služba za računalnu obradu podataka	6	9 %
- istraživački i razvojni odjel	4	6 %
- odjel za planiranje	3	5 %
- opće/zajedničke službe	4	7 %
- tehnički odjel	1	2 %
- odjel za kontrolu kvalitete	1	2 %
- evidencijski odjel	1	2 %
- informativna služba/služba za kontakte s javnošću	5	8 %
- centar za organizaciju i ekonomiku zdravlja	1	2 %
- druge jedinice u organizaciji	6	9 %
- bez odgovora	28	44 %

Po odgovorima se vidi da specijalna biblioteka ima klasičnu ulogu u organizaciji. Čak u 13 (21%) primjera ta je uloga veoma ograničena, jer osim nje postoje još i dokumentacijski centar, informacijska služba, odjel za standarde, patente ili intelektualnu svojinu.

U jednom upitniku dobili smo odgovor da je biblioteka u sastavu jedinice za razvoj. Dalje, u tom istom upitniku, tvrdilo se da se osim biblioteke jedinica za razvoj bavi informacijama. Slična su još dva primjera.

U muzejima biblioteka ima više arhivsku ulogu, jer ostali odjeli samo skupljaju informacije, u čemu biblioteka ne sudjeluje.

5.1.2.3. Nazočnost specijalnih bibliotekara na sastancima vodećih kadrova

Prema dobivenim odgovorima vidi se da većina (48%) anketiranih nikada ne sudjeluje na sastancima vodećih kadrova (tablica 12). Među njima su 4 biblioteke koje su izjavile da su samostalne i 6 koje predviđamo da su samostalne. Samo 19% redovito sudjeluje na sastancima vodstva i 24% ponekad. U jednom primjeru su izjavili da u njihovoj organizaciji ne postoje takvi sastanci. Pet biblioteka nije odgovorilo na to pitanje.

Tablica br. 12: Nazočnost bibliotekara na sastancima vodećih kadrova

Odgovori	Br.	%
- redovito	12	19%
- samostalne biblioteke	4	6%
- navodno samostalne (u sastavu organizacije)	3	5%
- ponekad	15	24%
- samostalne biblioteke	4	6%
- navodno samostalne (u sastavu organizacije)	3	5%
- nikad	30	48%
- samostalne biblioteke	3	5%
- navodno samostalne (u sastavu organizacije)	6	9%
- nema sastanaka	1	2%
Bez odgovora	5	8%
- navodno samostalne (u sastavu organizacije)	3	5%
sve su muzejske biblioteke		

Analiza je pokazala da specijalne biblioteke rijetko sudjeluju na sastancima vodećih kadrova, što upućuje na njihov veoma nizak hijerarhijski stupanj u organizaciji. To se također događa i u većim i razvijenijim bibliotekama. Kao što je pokazala analiza podataka ankete iz 1992. godine, u mnogim bibliotekama razloge tomu treba tražiti u niskom stupnju obrazovanja njenih vodećih kadrova, premda je često i problem politike zapošljavanja.

5.1.2.4. Sudjelovanje specijalnih bibliotekara u strateškom planiranju matične organizacije

Na pitanje sudjeluju li bibliotekari s ostalim odjelima u strateškom planiranju matične organizacije samo 40% je odgovorilo pozitivno (tablica 13). Pet biblioteka nije odgovorilo na to pitanje.

Tablica br. 13: Sudjelovanje biblioteka u strateškom planiranju

Odgovori	Br.	%
Sudjeluju u strateškom planiranju	25	40%
od kojih su:		
- samostalne	6	9%
- navodno samostalne	4	6%
Ne sudjeluju u strateškom planiranju	34	53%
od kojih su:		
- samostalne	3	5%
- navodno samostalne	7	11%
Bez odgovora	5	7%

5.1.2.5. Zakonska regulativa

Prvi dokument značajan za djelovanje slovenskih specijalnih biblioteka je bio Jugoslovenski standard za specijalne biblioteke, koji je bio donesen u Sarajevu 1975. godine na Šestom zasjedanju Saveza bibliotekarskih društava Jugoslavije. Tek poslije, 1983. godine osnovana je slovenska Sekcija za specijalne biblioteke u okviru Saveza bibliotekarskih društava Slovenije, sa sjedištem u Centralnoj tehničkoj knjižnici (CTK). S obzirom na to da se Zakon o bibliotekarstvu donesen 1982. godine odnosio podjednako na sve vrste biblioteka, jugoslavenski standardi su imali značajnu ulogu sve do 1990. godine, kada je skupina stručnjaka CTK-a u okviru slovenske Sekcije za specijalne biblioteke Saveza bibliotekarskih društava Slovenije (ZBDS) donjela Slovenske standarde za specijalne biblioteke. Njihov je cilj bio da potiču razvoj i priznavanje specijalnih biblioteka u Republici Sloveniji te poboljšanje položaja bibliotečnih, dokumentalističkih i računalnih kadrova u specijalnim bibliotekama.

Standardi za specijalne biblioteke su nastali na osnovi standarda u bibliotekarstvu, koje propisuju međunarodne stručne organizacije IFLA, FID i UNESCO. Ti standardi sadrže smjernice, pravila, upute za djelovanje specijalnih biblioteka, koji su nastali kao rezultat dugogodišnje prakse na tom području i prilagođeni su specifičnim potrebama, terminologiji i praksi specijalnih biblioteka u Sloveniji.

S obzirom na veliku heterogenost specijalnih biblioteka slovenska Sekcija za specijalne biblioteke namjerava uključiti u svoj dugoročni radni program i postupnu pripremu i prihvaćanje standarda za posebne skupine specijalnih biblioteka.

Danas je u Sloveniji još uvijek na snazi Zakon o bibliotekarstvu iz godine 1982. U pripremi je nov zakon, za koji se predviđa da će biti donesen krajem 1995. godine.

Ako se vratimo na anketu, ona pokazuje da se u većini specijalnih biblioteka (57%) primjenjuje samo unutrašnja regulativa (tablica br. 14). Svakodnevna iskustva pokazuju da bibliotekari u tim bibliotekama primaju niže plaće od svojih kolega s istim stupnjem akademske naobrazbe. Diskriminirani su i tako što njihova organizacija ne stimulira njihov profesionalni razvoj i u mnogim primjerima nije ni spremna da financira njihovo sudjelovanje na seminarima ili da im osigura normalne radne uvjete (informacijske i komunikacijske tehnologije, odgovarajuće prostore, programsku opremu itd.). U tom smislu u Sloveniji još nema sindikata koji bi zastupao prava specijalnih bibliotekara.

Tablica br. 14: Osnovni dokumenti na kojima se temelji djelovanje specijalnih biblioteka

Odgovori	Br.	%
- samo interna regulativa	37	57%
- zakoni doneseni na nacionalnoj razini	9	14%
- interna regulativa i državni zakoni	11	17%
- neformalni usmeni dogovor	1	2%
- drugo	3	5%
- bez odgovora	3	5%
UKUPNO:	64	100%

Pretpostavljam da se u vezi s nedostatkom striktno regulative u sadašnjem trenutku situacija još više zaoštrava zbog gospodarskih i administrativnih reformi i promjena u Sloveniji.

5.1.2.6. Planiranje proračuna u specijalnim bibliotekama

Cilj pitanja u vezi s proračunom je bio da se sazna koliko su bibliotekari upoznati sa svojim proračunom, odnosno u kojoj mjeri s njime raspolažu. Velik postotak negativnih odgovora pokazuje da bibliotekari ne odlučuju samostalno o financijskim operacijama i proračunu u biblioteci. Moguće je i da su oni koji nisu odgovorili na anketu 1994. smatrali te podatke povjerljivim. Tako, na primjer, 5 biblioteka nije napisalo iznos proračunskih sredstava, ali je opisalo njegovu strukturu. Nasuprot tomu u anketi provedenoj 1992. godine većina je (91 %) navela iznos proračuna za nabavu literature (tablica br. 16).

Neke biblioteke su detaljno opisale strukturu proračuna za godinu 1994, ali ne i za 1995. jer do tada još nije bio prihvaćen.

Svega 23 biblioteke (36 %) planiraju svoj proračun; među njima je 12 (19 %) onih koje sudjeluju u strateškom planiranju. 41 (64 %) biblioteka ne planira svoj proračun (tablica br. 15).

Tablica br. 15: Planiranje proračuna u specijalnim bibliotekama

Odgovori	Br.	%
- planiraju svoj proračun	23	36%
- od kojih sudjeluju u strateškom planiranju	12	19%
- ne planiraju svoj proračun	41	64%
- od kojih sudjeluju u strateškom planiranju	13	21%

Tablica br. 16: Raspodjela proračuna za 1994. u usporedbi s odgovorima na anketu 1992.

Odgovori	Br.	%
- proračun samo za 1994.	11	17%
- proračun samo za 1995.	1	2%
- proračun za 1994. i 1995.	28	44%
- bez odgovora	23	36%
odgovori 1992. godine:		
- proračun namijenjen nabavi literature 1991.	89	91%
- bez odgovora	9	9%

U tablicama 17-19 je prikazana struktura proračuna anketiranih biblioteka u 1994. godini.

Tablica br. 17: Postotak proračuna namijenjen za pokrivanje plaća

Odgovori	Br.	%
- 1-9 %	3	5 %
- 10-19 %	2	3 %
- 20-29 %	3	5 %
- 30-39 %	4	6 %
- 40-49 %	1	2 %
- 50-59 %	5	8 %
- 70-79 %	2	3 %
- bez odgovora	42	67 %

Tablica br. 18: Postotak proračuna namijenjen za nabavu monografija i periodičnih publikacija

Odgovori	PERIODIKA	%	MONOGRAFIJE	%
Ukupan br. odgovora: 38		59 %	37	58 %
- 1-9 %	3	5 %	5	8 %
- 10-19 %	6	9 %	7	11 %
- 20-29 %	7	11 %	7	11 %
- 30-39 %	7	11 %	3	5 %
- 40-49 %	2	3 %	2	3 %
- 50-59 %	4	6 %	5	8 %
- 60-69	2	3 %	3	5 %
- 70-79 %	2	3 %	1	2 %
- 80-89 %	3	5 %	3	5 %
- 90-100 %	1	2 %		
- Bez odgovora	26	41 %	27	42 %

Tablica br. 19: Postotak proračuna namijenjen za nabavu baza podataka na CD-ROM-ima te pokrivanje telekomunikacijskih i drugih troškova

Odgovori	Br.	%
CD-ROM-i - ukupan br. odgovora:	6	9%
od kojih:		
- 1-6%	5	8%
- 21%	1	2%
- bez odgovora	57	90%
TELEKOMUNIKACIJE - ukupan br. odgovora:	10	16%
od kojih:		
- 2-10%	10	16%
- bez odgovora	53	84%
DRUGI TROŠKOVI - ukupan br. odgovora:	21	33%
od kojih:		
- 1-9%	4	6%
- 10-19%	9	14%
- 20-29%	6	9%
- 30-39%	1	2%
- 40-49%	1	2%
- bez odgovora	42	67%

Prosječan rast proračuna za godinu 1995. je oko 10%, vjerojatno zbog povećanja troškova nabave knjiga i periodičnih publikacija. U većini primjera proračun za biblioteku ne obuhvaća i plaće. Samo 18 (28%) biblioteka daje i postotke namijenjene za plaće. Međutim, tu također nije jasno da li navedeni postoci sasvim pokrivaju plaće.

Što se tiče nabave knjiga i periodičnih publikacija, 6 (9%) biblioteka ima veoma ograničena sredstva.

One biblioteke koje troše veći dio proračuna za literaturu imaju, vjerojatno za druge stavke proračuna, dodatne izvore financiranja koji nisu uključeni u proračun. Tako, na primjer dvije biblioteke koriste 100% svog proračuna za nabavu literature. Nasuprot tomu druge manje biblioteke daju veoma malo za literaturu. Moguće je zaključiti da se te biblioteke koriste uslugama drugih biblioteka ili da nisu jedine koje u organizaciji kupuju literaturu. Među njima je jedna muzejska biblioteka koja potroši samo 3% proračuna za nabavu literature (1% za revije i 2% za knjige).

5.1.2.7. Naplaćivanje usluga/proizvoda u specijalnoj biblioteci

Jasno je da trženje, troškovna i bonitetna analiza, naplaćivanje usluga još nije aktualno u specijalnim bibliotekama u Sloveniji. S jedne strane, s postojećim uslugama ne mogu pokriti sve troškove, trženje predviđa dodatno upravljanje s financijskim sredstvima, što je gotovo nemoguće u bibliotekama gdje je zaposlena samo jedna osoba. S druge strane, vodeći kadrovi, koji mnogo puta ne vide potencijal i dugoročnu korist specijalne biblioteke, pritišću bibliotekare da sami sa svojim radom pokriju tekuće troškove i prodaju usluge. Nisu svjesni da treba biblioteku potpuno prestrukturirati (tehnoški i kadrovski) da bi postigla razinu profitne službe. U to treba uložiti mnogo sredstava i ne smanjivati, kao što se događa u mnogim primjerima, financijsku potporu. Biblioteka koja se ne može promijeniti preko noći, postaje veoma "skupa" služba, u organizaciji je tretiraju kao trošak i zato često odlučuju da je zatvore.

U tablici br. 20 su prikazani odgovori na pitanje naplaćuje li biblioteka usluge u matičnoj organizaciji i izvanjskim korisnicima. Šest bibliotekara je odgovorilo da naplaćuju unutrašnjim korisnicima i 13 da naplaćuju izvanjskim korisnicima. Pri tomu samo 2 sasvim, a 4 djelomično pokrivaju troškove. Nitko nije odgovorio da sa svojim uslugama zaradi. Biblioteke koje su odgovorile da sasvim pokrivaju troškove su stručno, tehnološki i organizacijski veoma razvijene.

Tablica br. 20: Naplaćivanje bibliotečnih usluga i pokrivanje troškova u specijalnim bibliotekama

Odgovori	Br.	%
- naplaćuju usluge unutaršnjim korisnicima	6	9
- ne naplaćuju	57	90%
- bez odgovora	1	2%
- naplaćuju samo izvanjskim korisnicima	12	19%
- ne naplaćuju	47	75%
- bez odgovora	4	6%
- pokrivaju dio troškova	4	6%
- sasvim pokrivaju troškove	2	3%
- imaju profit	0	0%

5.1.3. AKTIVNOSTI U SPECIJALNIM BIBLIOTEKAMA

5.1.3.1. Bibliotekarske usluge

U anketi provedenoj 1992. godine bilo je više pitanja koja su se odnosila na aktivnosti specijalnih biblioteka. Mogu se podijeliti u dvije skupine: prva koja se odnosi na proizvode specijalnih biblioteka i druga koja obuhvaća stručne i administrativne usluge.

Izrada bibliotekarskih proizvoda u specijalnim bibliotekama 1992. g. je bila veoma niska. Samo 25% svih bibliotekara je odgovorilo da izrađuju bibliografije, vodiče, sekundarne i druge publikacije ili da tiskaju kataloge. Veći postotak biblioteka (37%) priprema bibliografije suradnika. Više od polovine svih anketiranih (58%) nije odgovorilo na nijedno pitanje. Odgovori su prikazani u tablici 21. U upitniku je bilo moguće zaokružiti više odgovora. Oni koji su odgovorili iskoristili su tu mogućnost.

Tablica br. 21: Različite aktivnosti u anketiranim specijalnim bibliotekama

Odgovori	Br.	%
1. PROIZVODI U SPECIJALNIM BIBLIOTEKAMA		
- grade specijalizirane baze podataka	25	25%
- proizvode bibliografije	25	25%
- pripremaju bibliografije suradnika stručnjaka	37	38%
- tiskaju kataloge	16	16%
- proizvode sekundarne publikacije	11	11%
- proizvode vodiče	3	3%
- proizvode druge publikacije	27	27%
- bez odgovora	57	58%
2. DRUGE AKTIVNOSTI U SPECIJALNIM BIBLIOTEKAMA		
- obrazuju korisnike	29	30%
- prevode specijaliziranu literaturu	22	22%
- obavljaju lektorske i korektorske poslove	19	19%
- obavljaju daktilografske poslove	19	19%
- fotokopiraju	53	54%
- sudjeluju u organizacijskom publiciranju	23	23%
- bez odgovora	23	23%

U drugoj skupini u tablici br. 21 se vidi da 29 specijalnih biblioteka obrazuje svoje korisnike. U nekim primjerima dolazi do raskoraka najvjerojatnije zbog nerazumijevanja pojma "obrazovanje korisnika". Dvije specijalne biblioteke, koje zapošljavaju samo po jednog djelatnika sa srednjom spremom u veoma maloj biblioteci,

bez posebnih aktivnosti (osim izradbe osnovnog abecednog kataloga na listićima ili inventarizacije knjiga), izjavile su da obrazuju svoje korisnike! Nije jasno što time podrazumijevaju.

Ostale usluge u drugoj skupini u tablici br. 21 povezane su s administrativnom potporom. Neke od tih čak prelaze granice biblioteke. Gotovo 25 % bibliotekara je bilo angažirano u prevođenju, daktilografskim poslovima, korekturi, lektoriranju ili publiciranju. Primjećeno je da onim bibliotekarima koji imaju više obrazovanje dodjeljuju intelektualnije poslove. Tako, na primjer, oni s visokim obrazovanjem su često angažirani za prevođenje stručnih tekstova ili lektoriranje. Bibliotekari sa srednjom naobrazbom često prepisuju tekstove ili obavljaju druge administrativne poslove.

5.1.3.2. Informacijske usluge

Opseg informacijskih usluga nije velik. U prosjeku 30% svih anketiranih u 1992. godini obavlja sve usluge nabrojene u tablici 22.

Tablica br. 22: Neke informacijske usluge u anketiranim specijalnim bibliotekama

Odgovori	Br.	%
- retrospektivne bibliografije	41	42%
- SDI	31	32%
- signalne informacije	28	29%
- prepakiranje informacija	12	12%

Pod višim oblikom informacija su predviđeni odgovori kao što su faktografske ili bibliografske informacije iz struke u kojoj je biblioteka specijalizirana. Na to pitanje je odgovorilo samo 12 biblioteka, koje su nabrojale bibliografska pretraživanja u različitim bazama podataka.

Analiza je pokazala da je veoma mali postotak svih anketiranih biblioteka (oko 30%) aktivno na području bibliotekarskih i informacijskih usluga. Primijećena je veoma niska stručna razina u odgovorima na pitanja koja se odnose na to područje.

Jedan opći dojam u dosadašnjoj analizi je da mnogo djelatnika u specijalnim bibliotekama dolazi iz drugih struka ili administracije i da ih ne zanima osposobljavanje

u bibliotekarstvu. Među njima mnogi nisu spremni da nude potrebnu bibliotekarsku i informacijsku potporu matičnoj organizaciji. Zato dolazi u samoj struci do profesionalne degradacije i s time do profesionalne nesigurnosti. Umjesto da se ti djelatnici stručno razvijaju, prisiljeni su prihvaćati druge poslove (prije svega administrativne), koji nisu povezani s bibliotekarskom strukom. Razlog za to je želja da sačuvaju svoj posao.

U upitniku poslatom u prosincu 1994. godine nisu postavljena slična pitanja kao i 1992. pa nije moguća neka usporedba. Na osnovi svakodnevnog iskustva i razgovora s kolegama mogu tvrditi da se stanje danas nije mnogo promijenilo. U novijoj anketi je postavljeno pitanje koje informacijsko-bibliotečne aktivnosti izvode specijalni bibliotekari pomoću računala. Odgovori su prikazani u tablici br. 23:

Tablica br. 23: Informacijsko-bibliotečne aktivnosti u specijalnim bibliotekama pomoću računala

Odgovori	Br.	%
- grade baze podataka (bibliografske, faktografske, referalne)	39	61 %
- vode bibliotečno poslovanje (nabava, katalogizacija, pozajmica...)	38	60 %
- obrađuju tekstove (daktilografski poslovi)	36	56 %
- pretražuju i komuniciraju	28	44 %

Svakako razvoj informacijske tehnologije utjecao je i na djelatnosti specijalne biblioteke. U odgovorima se zamjećuje mnogo veća angažiranost specijalnih bibliotekara u aktivnostima specijalne biblioteke.

5.1.3.2.1. Upotreba DDS-a (*Document delivery service*)

Najnovijom anketom pokušalo se saznati da li se specijalne biblioteke koriste nekom od usluga za dostavu dokumenata (DDS). Ponuđene su ove varijante: *Adonis*, *Article Express*, *Faxon*, *Tulip*, *Uncover*, *BLDSC* i ostavljena je mogućnost za druge. Od 64 biblioteke je 7 (11%) odgovorilo. Od tih samo 6 koristi BLDSC, među njima jedna je spomenula da koristi BLDSC preko CTK-a, a druga preko Centralne medicinske biblioteke. Jedna biblioteka nije specificirala kakvom se vrstom usluga služi.

5.1.5.2.2. COBISS (*Cooperative On-line Bibliographic Information System and Services*)

Anketirane specijalne biblioteke nisu pokazale veliko zanimanje za uključivanje u COBISS. Odgovori su prikazani u tablici br. 24.

Tablica br. 24: Specijalne biblioteke kao korisnice COBISS-a

Odgovori	Br.	%
- aktivni korisnici	13	21 %
- pasivni korisnici	9	14 %
- nisu korisnici	40	63 %
od kojih		
- planiraju da postanu		
- pasivni korisnici	22	34 %
- aktivni korisnici	5	8 %
- zato trebaju		
- telekomunikacije	23	36 %
- računalnu opremu	9	14 %
- obrazovanje:	23	36 %
- ne zanima ih članstvo u COBISS-u	12	19 %
- bez odgovora	6	9 %

Jedan od uvjeta za aktivno uključivanje u COBISS je potpisivanje posebnog ugovora s Institutom informacijskih znanosti sveučilišta u Mariboru (IZUM) (za svaku kategoriju korisnika je posebna tarifa), uvođenje adekvatne informacijske tehnologije (linijska veza, softver, emulator i pisač marke Fujitsu) i pohađanje posebnih tečajeva (za korištenje programske opreme u IZUM-u, u Mariboru, a za stručni dio za aktivne korisnike u NUK-u, u Ljubljani, oba obvezatna). Postoje planovi da bi IZUM u suradnji s NUK-om ponovo organizirao tečajeve za korištenje programske opreme, također u Ljubljani. Tečajevi nisu besplatni i matične organizacije se rijetko odlučuju da pošalju bibliotekarske djelatnike na osposobljavanje. U slučaju da je specijalna biblioteka značajna za znanost i kulturu Slovenije, može bibliotekar zatražiti od Ministarstva za znanost i tehnologiju da pokrije sve troškove ili djelomično. Tečajevi su intenzivni i obvezatni dio traje najmanje dva tjedna, što znači da bi u mnogim slučajevima bibliotekar, ako bi bio na tim tečajevima, morao zatvoriti biblioteku, što izaziva negodovanje korisnika u samoj organizaciji. Kad je već instaliran pisač, uspostavljena veza i završen tečaj, bibliotekar nastupa u probnoj fazi koja se sastoji u

unošenju oko 50 jedinica bibliotečne građe u COBISS. Te unose ocjenjuje NUK i onda odlučuje o davanju "licencije" određenoj biblioteci za stalni unos u zajednički katalog.

Cijeli opisan proces djeluje veoma komplicirano za specijalnog bibliotekara, prije svega jer se mora konstantno suočavati sa svojim korisnicima i s vodstvom matične institucije. Rad u specijalnoj biblioteci je svestran, a katalogizacija u COBISS-u zahtijeva usku specijalizaciju. Ponajprije pretpostavlja dobro poznavanje COMARC-a, UNIMARC-a i bogato iskustvo u katalogizaciji.

Drugi problem sastoji se u samom sadržaju COBISS-a. Moderna specijalna biblioteka upotrebljava svježije i veoma specijalizirane informacije. Većinu potrebne literature neće naći ni u jednoj biblioteci u Sloveniji. Lakše im je da određenu literaturu traže preko OCLC ili drugih međunarodnih baza i da se koriste nekim od DDS-a. Ili u slučaju da je već unutar sustava COBISS, putem svog unosa javno naznači da ima određenu literaturu, otkriva svoje informacijske izvore domaćoj i međunarodnoj konkurenciji, jer je COBISS također međunarodno dostupan preko OPAC-a.

Otuda su jasniji odgovori dobiveni anketom u prosincu 1994. One biblioteke koje ne žele postati aktivne članice COBISS-a zamoljene su da objasne zašto. Jedna je odgovorila da se služe drugim mrežama; druga da im je dovoljan pasivni pristup; treća je tvrdila da su bibliotekarska građa i informacijske potrebe veoma specijalizirane; tri biblioteke su odgovorile da nemaju dovoljno financijskih sredstava za uključivanje; najzad jedna je navela kao problem sam postupak uključivanja.

5.1.4. INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA U ANKETIRANIM SPECIJALNIM BIBLIOTEKAMA

5.1.4.1. Informacijsko-tehnološka opremljenost

Uobičajeno je da specijalne biblioteke dobiju najjeftiniju i najstariju tehnologiju, i to među posljednjima u organizaciji. Međutim, u usporedbi s podacima iz ankete u 1992. godini opaža se velik napredak u kvaliteti računalne opreme, vjerojatno zbog znatnog pada njihove cijene.

U tablicama br. 25-26 prikazana je količina računala i pisaa u analiziranim bibliotekama 1992. i 1994. godine. Upozoravam da su uzorci kvantitativno veoma različiti, naime u godini 1992. operiralo se sa 98, a u godini 1994. sa 64 biblioteke. Unatoč tomu može se dobiti slika koliko su danas biblioteke bolje opskrbljene.

Tablica br. 25: Računala u specijalnim bibliotekama

Odgovori	1 9 9 2.		1 9 9 4.	
	Br. anketiranih	Br. računala	Br. anketiranih	Br. računala
- PC 486	1	1	16	25
- PC 386	10	11	16	20
- PC 286	23	30	12	12
- PC XT	6	6	3	3
- druge vrste osobnih računala (bez specifikacije)	15	24	3	3
- terminali	17	31	13	17
- "DA"			1	
- nema računala u biblioteci			3	
- bez odgovora	35		10	

Međutim, stanje još ne zadovoljava. U 1994. godini 35 (55%) biblioteka je imalo samo jedno računalo ili terminal, 4 (6%) primjera imaju po dva računala i 13 (20%) nema ni jednoga.

Prema dobivenim odgovorima vidi se da u mnogim bibliotekama postoji potpuno nepoznavanje informacijske tehnologije, jer su veoma laički opisali svoju opremu.

Tablica br. 26: Pisači u specijalnim bibliotekama

Odgovori	1 9 9 2.		1 9 9 4.	
	Br. anketiranih	Br. pisača	Br. anketiranih	Br. pisača
Ukupan br. odgovora:	15 (15%)	20	46 (73%)	61
- laserski	1	1	9	18
- matrični pisači				
- EPSON	5	5	17	19
- STAR	2	2	4	4
- FUJITSU			12	12
- DRUGI	10	11	6	8
- "DA"			2	2
- bez odgovora	83 (85%)		17 (27%)	

Prema anketi iz 1994. godine svega 12 (19%) biblioteka ima pisač marke Fujitsu. Neke imaju dodatno i odličan matrični pisač. Vjerojatno su te iste biblioteke naknadno bile primorane da kupe i Fujitsu jer su se željele priključiti u COBISS.

Mnogo manje biblioteka ima jedinice za CD-ROM. Samo 11 (17%) ima ih u bibliotečnim prostorijama, jedna u drugim odjelima. One biblioteke koje su u intenzivnijoj informacijskoj sredini imaju po više jedinica. Na primjer, dvije biblioteke u farmaceutskim organizacijama imaju svaka po 9-13 jedinica za CD-ROM.

Da bi se ustanovilo stanje u vezi s telekomunikacijskim vezama, postavljeno je pitanje da li u biblioteci koriste SIPAX, zakupljenu liniju ili običnu telefonsku liniju s modemom. Od svih 64 biblioteka je 35 (55%) izjavilo da nema nikakve veze. Samo je 14 (22%) povezano na SIPAX. Od tih jedna ima i SIPAX i zakupljenu liniju, a dvije imaju zakupljenu liniju i modem. Samo s modemom je povezano 8 (12%) biblioteka. Rezultati su detaljnije prikazani u tablici br. 27. Postotno u 1994. godini je stanje mnogo bolje nego u 1992.

Tablica br. 27: Telekomunikacijske veze u specijalnim bibliotekama

Odgovori	Br.	%
1992.		
- modem (telefonska linija)	3	3 %
- posebna linija	3	3 %
- SIPAX	19	19 %
- SIPAX & posebna linija	1	1 %
- SIPAX & modem	1	1 %
- bez odgovora	75	76 %
1994.		
- modem (telefonska linija)	12	19 %
- SIPAX	14	22 %
- posebna linija	6	9 %
- "DA"	1	2 %
- "NE"	35	55 %
- bez odgovora	3	5 %

Također nas je zanimala povezanost specijalnih biblioteka u ARNES/INTERNET ili DECNET. Godine 1994. samo je 13 (20%) biblioteka odgovorilo da je povezano u jednu od spomenutih mreža.

Tablica br. 28: Vezanost specijalnih biblioteka u ARNES/INTERNET/DECNET

Odgovori	Br.	%
1992.		
- DECNET	8	8 %
- INTERNET	0	0
- bez odgovora	90	92 %
1994.		
Ukupan br. odgovora	56	87 %
Veza u ARNES/INTERNET		
DA	13	20 %
NE	43	67 %
bez odgovora	9	13 %

U tablici br. 29 su prikazani odgovori u vezi s povezanošću specijalnih biblioteka u lokalne mreže. Samo je 28% (18) priključeno u LAN. 38 biblioteka je odgovorilo negativno, a 8 (12%) biblioteka nije uopće odgovorilo na to pitanje.

Tablica br. 29: Povezanost specijalnih biblioteka u lokalne mreže

Odgovori	Br.	%
1992.		
DA	3	3%
bez odgovora	95	97%
1994.		
Ukupan broj odgovora	55	87%
DA	18	28%
NE	29	46%
bez odgovora	17	19%

5.1.4.2. Programska oprema u anketiranim specijalnim bibliotekama

Od bibliotekara se tražilo da nabroje koje programe upotrebljavaju u biblioteci. Svi su podijeljeni u sljedeće skupine: programi za obradu teksta, programi za građenje baza podataka (*database programmes*), programi za tablice (*spreadsheets*), integralni bibliotečno-informacijski programi i drugi. Primjećeno je znatno nepoznavanje različitih vrsta programa, jer je velika zbrka nastala prilikom upisivanja tih programa u različite skupine i prilikom upisivanja točnog imena. Odgovori su prikazani u tablici 30:

Tablica br. 30: Programska oprema u specijalnim bibliotekama

Odgovori	Br.	%
PROGRAMI ZA OBRADU TEKSTA		
- Ukupan br. odgovora	47	73%
- WordStar	19	30%
- Word/Word for Windows	16	25%
- WordPerfect	2	3%
- drugi tekstni programi (Besana, DW5, Amirpo...)	8	12%
- DOS	1	2%
- Windows (možda Write ili Word?)	2	3%
- "DA"	12	19%
- bez odgovora	16	25%

Tablica br. 30: Programska oprema u specijalnim bibliotekama / nastavak

Odgovori	Br.	%
PROGRAMI ZA GRAĐENJE BAZA PODATAKA		
- Ukupan br. odgovora	41	64%
- dBase	14	22%
- Paradox	7	11%
- QuatroPro	2	3%
- drugi programi (Dossier, Madin, Procite, Lars, PT, Dok, Foxpro, Excell..)	10	16%
- kućni programi	3	5%
- ISIS	3	5%
- KIS	3	5%
- "DA"	9	14%
- bez odgovora	22	34%
PROGRAMI ZA TABLICE (SPREADSHEETS)		
- Ukupan br. odgovora	24	38%
- Lotus	7	11%
- QuatroPro	8	13%
- Paradox	2	3%
- Excel	5	8%
- drugi (Episec, Super Calc)	3	5%
- Windows	1	2%
- "DA"	7	11%
- bez odgovora	39	61%
PROGRAMI ZA INTEGRIRANO UPRAVLJANJE BIBLIOTEČNIM POSLOVANJEM		
- Ukupan br. odgovora	29	46%
- ISIS	4	5%
- COBISS	7	11%
- KIS	2	3%
- dBase	1	2%
- drugi programi (Lars, Trip, Stairs, Proquest, Via, Indok, GIS)	7	11%
- kućni programi	2	3%
- "DA"	8	13%
- bez odgovora	34	54%
DRUGI PROGRAMI KOJI NISU UKLJUČENI NI U JEDNOJ OD NAVEDENIH SKUPINA		
- Ukupan br. odgovora	9	14%
- kućni programi	3	5%
- KIS	1	2%
- QuatroPro	1	2%
- DOS	1	2%
- Program za INDOK	1	2%
- "DA"	1	2%
- ISIS	1	2%

6. MODEL PRESTRUKTURIRANJA

Analiza stanja specijalnih biblioteka u Sloveniji je dokazala da je za optimalno djelovanje specijalnih biblioteka potrebno izvesti temeljite promjene na ovim područjima:

6.1. promjene u samoj biblioteci, što razumijeva:

- 6.1.1. zahtjeve za kvalificiranim i osposobljenim djelatnicima,
- 6.1.2. uvođenje suvremene informacijske tehnologije,
- 6.1.3. racionalizacija djelatnosti specijalne biblioteke;

6.2. promjene u odnosu specijalne biblioteke s okolinom: razumijeva poziciju specijalne biblioteke u matičnoj organizaciji, koja uvelike zavisi od informacijske politike i organizacijske kulture;

6.3. uključivanje specijalne biblioteke u širi informacijski sustav poduzeća:

- 6.3.1. razvoj integralnog informacijskog sustava
- 6.3.2. sudjelovanje u izgradnji ili razvoju EIS-a ili SIS-a.

Uspješno uvođenje promjena u samoj biblioteci umnogome zavisi od aktivne uloge i poduzetničkih i menedžerskih inicijativa bibliotekara, odnosno informacijskog stručnjaka u samoj biblioteci.

To znači da se od bibliotekara, odnosno informacijskog stručnjaka traži veća odlučnost u eliminiranju nepotrebnih i suvišnih zadataka u biblioteci, uvođenje automatizacije i telekomunikacije u specijalnu biblioteku i posvećivanje veće pažnje svojim uslugama i informacijskim potrebama korisnika. Također je potrebno da su djelatnici, nositelji aktivnosti u specijalnoj biblioteci, osposobljeni za novu ulogu. Ispunjavanjem spomenutih zahtjeva moguće je stvoriti osnovne uvjete za suvremeno djelovanje specijalne biblioteke.

Koliko će biti uspješno njezino djelovanje, zavisi od aktivne i redovite suradnje specijalne biblioteke sa strateškom razinom menedžmenta matične organizacije, od postojeće informacijske politike i organizacijske kulture u poduzeću i najzad od informacijske osviješćenosti menedžmenta.

Ovaj model za prestrukturiranje specijalnih biblioteka u suvremene informacijske službe samo je jedan prijedlog koji bi djelomice ili u cjelini mogao biti primijenjen. Treba uzeti u obzir da su neke specijalne biblioteke više ili manje razvijene i da bi u njima bilo potrebno izvesti samo nekoliko promjena za njihovo uključivanje u informacijski sustav poduzeća.

6.1. PROMJENE U SPECIJALNOJ BIBLIOTECI

6.1.1. KADROVI SPECIJALNE BIBLIOTEKE

Analiza ankete iz 1992. je pokazala veoma nizak obrazovni stupanj specijalnih bibliotekara. Stanje u 1994. se nije mnogo poboljšalo. Nedostatak tih djelatnika se najviše pokazuje u njihovoj stručnosti. Godine 1992. je samo 40% imalo stručni ispit iz bibliotekarstva. Fakultetska naobrazba koju dobiju studenti iz bibliotekarstva i različiti tečajevi koje organiziraju NUK ili CTK su kvalitetni. Međutim, kao i u mnogim drugim zemljama, fakultetska naobrazba nije dovoljna za kompleksan rad i informacijske zahtjeve specijalnih biblioteka.¹ Sve veći broj korisnika, mnogobrojna tehnološka dostignuća i komercijalizacija usluga opterećuju bibliotekare i druge informacijske stručnjake u organizacijama.

Zahtjevi rada u specijalnoj biblioteci su mnogo veći od zahtjeva u drugim bibliotekama gdje postoji specijalizacija posla ili gdje biblioteka ne podupire istraživanje, razvoj ili odlučivanje određenog profila korisnika. U većini specijalnih biblioteka (57%) zaposlen je samo jedan bibliotekar. To znači da mora sam upravljati bibliotekom, mora sam organizirati službu i mora sam "prodavati" svoje usluge.

U Međunarodnoj federaciji za informacije i dokumentaciju (FID) postoji posebna sekcija (*Education and Training Committee*) koja se bavi definiranjem profila suvremenog informacijskog stručnjaka i potreba njihova obrazovanja i obučavanja. Veoma veliki naglasak se pridaje upravljanju informacijama i informacijskim resursima i vladanju suvremenom informacijskom tehnologijom.

1. Williamson, Joan: "One person libraries and information units : their education and training needs". Thematic issue of *Library Management*, 9(5), 1988. - 72p.

ASLIB u Londonu organizira tečajeve na različitim područjima bibliotekarstva, koji su veoma korisni za specijalne bibliotekare i koji se nažalost još ne organiziraju u Sloveniji. Ti su tečajevi mnogo potrebni slovenskim specijalnim bibliotekarima koji se prilagođavaju novoj situaciji tržišne ekonomije. Kao pokušaj doprinosa razvoju specijalnog bibliotekarstva, na osnovi tih modula je ICPE predlagao, u suradnji s veoma iskušanim stranim profesorima, da organizira seriju predavanja.

Osim sveopće racionalizacije svih stručnih bibliotekarskih poslova u specijalnoj biblioteci (nabava, obrada građe, pozajmica i dr.), specijalni bibliotekari u Sloveniji bi morali nastaviti izobrazbu na ovim područjima:¹

1) Menedžment: strateško planiranje i upravljanje informacijama - razumijeva:

- organizaciju i upravljanje suvremenim informacijskim centrima
- upoznavanje značajnih općih menedžerskih tehnika i načela
- uvod u poslovnu strategiju i strateško planiranje
- uloga informacijskih stručnjaka u strateškom planu organizacije
- prijelaz iz tiskanih na elektronske usluge

2) Uloga suvremenog informacijskog centra:

- bliža i dalja okolina informacijskog centra
- uloga biblioteke/informacijskog centra u organizaciji
- pozicija informacijskih stručnjaka u organizaciji
- stručne kvalifikacije i vrijednosti informacijskog stručnjaka
- dodavanje vrijednosti informacijskim uslugama i proizvodima
- raznolikost informacijskih usluga
- usluge biblioteke/informacijskog centra kao profitnoga centra

3) Vođenje proračuna i troškovne i bonitetne analize:

- priprema proračuna u bibliotekama i informacijskim službama
- financijske implikacije informacijskih aktivnosti
- troškovne i bonitetne analize informacijskih aktivnosti
- ekonomska vrijednost informacijskih usluga
- marketing i prodaja informacijskih usluga i proizvoda
- postavljanje cijene informacijskim uslugama i proizvodima

1. Sljedeća područja su osnovana na programu pojedinačnih tečajeva, koje organizira ASLIB. Ministarstvo za znanost i tehnologiju Slovenije u okviru projekta za prestrukturiranje specijalnih biblioteka odobrilo je financiranje. Glavni organizator je ICPE u suradnji sa stranim profesorima, koji su stručnjaci za svako spomenuto područje.

- dostava informacijskih usluga i proizvoda
- priprema marketinškog plana
- identifikacija novih komercijalnih prilika

4) Automatizacija biblioteke/informacijskog centra:

- pojam i vrste informacijskog sustava u organizaciji
- integracija biblioteke u postojeći informacijski sustav
- upoznavanje informacijske tehnologije
- upoznavanje s različitim softverima za upravljanje bibliotekom
- COBISS

5) Pronalaženje i upotreba unutrašnjih i izvanjskih informacijskih izvora:

- arhitektura i tehnološke osnove telekomunikacija
- telekomunikacijske mreže i usluge
- pristup informacijskim izvorima preko mreža
- dostava informacijskih usluga preko mreža
- predaja novih vrsta usluga korištenjem informacijske i telekomunikacijske tehnologije
- tehnike za pretraživanje izravno i na CD-ROM-ima
- odabiranje sustava i baza podataka

6.1.2. TEHNOLOŠKA, KOMUNIKACIJSKA I PROGRAMSKA OPREMA SPECIJALNE BIBLIOTEKE

Posljednjih godina se informacijska tehnologija sve brže razvija, dok njezina cijena sve više pada. Za manje finansijskih sredstava je moguće kupiti odličnu informacijsku opremu i zahvaljujući razvoju komunikacijske tehnologije veoma brzo se uključiti u domaće i međunarodne mreže. Ako usporedimo odgovore na anketu u vezi s informacijskom tehnologijom, vidimo znatan razvoj u kvaliteti opreme u slovenskim specijalnim bibliotekama. Međutim, to još nije dovoljno. Zašto u 1994. 20% svih ispitanih biblioteka nema ni računala, a 27% nema pisača? Tu postoji više razloga: možda djelatnici u biblioteci ne osjećaju potrebu za automatizacijom (tu su mogući psihološki razlozi kao strah pred automatizacijom, strah pred dodatnim radom ili učenjem ili strah pred promjenama); ili ne poznaju dovoljno sve mogućnosti koje im automatizacija poslova može pružiti; ili nisu stručno osposobljeni da bi kreativno sudjelovali u radu svoje službe; ili ne znaju prenijeti svoje potrebe menadžmentu. I kao zadnji i najčešći razlog je menadžment, koji možda ne shvaća ozbiljno biblioteku ili ne

želi ulagati u nju. U tom slučaju je problem mnogo ozbiljniji i isprepleće se s postojećom informacijskom politikom u poduzeću.

Ankete su pokazale da čak mnogi bibliotekari koji imaju informacijsku tehnologiju nisu dovoljno zainteresirani da bi saznali što zapravo imaju. Njihovi opisi računala ili ostale opreme je previše laičko za informacijskog stručnjaka.

Drugi problem je uporaba različite programske opreme. U načelu bi bibliotekar morao biti vičan da se s lakoćom služi različitim programima, jer su oni značajni za prezentaciju informacija i za djelovanje službe. Programe za obradu teksta koristit će za korespondenciju i pismenu komunikaciju, programe za tablice (*spreadsheets*) će koristiti za financijsko upravljanje, različite baze podataka za građenje registara ili pak određene bibliotekarske programe za upravljanje u bibliotekama. Veliki postotak bibliotekara ne upotrebljava ni jedan od tih programa.

Treći problem su telekomunikacije u specijalnim bibliotekama. U najnovijoj anketi oko 60% svih ispitanih biblioteka nema nikakve izravne ili elektronske veze. To je veoma zabrinjavajuće, jer usmjerenost specijalnih biblioteka mora biti prema izvanjskim izvorima informacija. Tomu aspektu treba obratiti mnogo veću pozornost nego dosada.

Simptomatična je i činjenica da se 89% ispitanih bibliotekara ne koristi ni jedan od DDS-a, što znači ili da nisu upoznati s time ili njihovi korisnici ne traže takve usluge (tu je važna i sposobnost biblioteke upoznavanja korisnika s mogućim uslugama).

Svaka specijalna biblioteka nabavlja tehnološku, komunikacijsku i softversku opremu prema svojim mogućnostima. Osnovno je da biblioteka ima snažno i brzo računalo s radnom memorijom (RAM i hard disk), ili da ima bar jedan terminal s centralnim računalom preko kojega ima pristup do SIPAX-a ili INTERNET-a. U slučaju da nema izvanjske veze preko terminala, mora sama imati ako ne vezu sa SIPAX-om, bar direktnu liniju sa komunikacijskim čvorom ili običnu telefonsku liniju s veoma dobrim modemom. Ako nema posebnog telefaksa u biblioteci, preporučljivo je ugraditi karticu u samom računalu.

Baze podataka na optičkim diskovima su skupe i veoma malo biblioteka ih kupuje, ako nije to u suradnji s drugim bibliotekama. Je li potrebno nabaviti posebnu bazu, ovisi u prvom redu i od područja specijalizacije biblioteke te od istraživačkog rada korisnika. Mnogo je značajnije uspostaviti vezu s institucijama, bibliotekama i specijaliziranim centrima koji te baze već imaju.

U okviru obrazovanja djelatnika specijalne biblioteke takođe je predviđeno njihovo osposobljavanje za uporabu informacijske i telekomunikacijske tehnologije te upoznavanje s protokolima izravnoga pristupa različitim informacijskim izvorima izvan organizacije.

Fotokopirni stroj je također jedno od osnovnih sredstava u biblioteci. Što se tiče kopiranja tiskanoga materijala, u Sloveniji se još ne primjenjuje u praksi zakon o *copyrightu*. Međutim, to ne znači da ne bi već sada trebalo razmisliti i o posebnom poslovanju koje bi takva kontrola zahtijevala: vođenje podataka o kopiranom materijalu, kontaktiranje s mjerodavnim izdavačima i naplaćivanje provizija za kopije. Zakon o *copyrightu* će znatno utjecati na buduću diseminaciju informacija u specijalnim bibliotekama u Sloveniji.

6.1.3. AKTIVNOSTI SPECIJALNE BIBLIOTEKE

Tijekom akademskog obrazovanja u Sloveniji specijalni bibliotekari i drugi bibliotekari stječu osnovna znanja iz bibliotekarske struke. Prije svega osposobljeni su za organiziranost, sistematičnost, detaljnost i usađene su im tradicionalne bibliotekarske vrijednosti. Mnogi nakon završetka studija, u prvom redu starije kolege, razvijaju vještine do krajnosti opirući se svakim promjenama i kreativnosti. Činjenica je da se bibliotekari kad preuzmu posao u specijalnoj biblioteci, nalaze u sasvim novoj i nepoznatoj sredini. Neki prihvaćaju novi izazov i veoma su prilagodljivi zahtjevima svoje službe. Drugi pak ostaju vjerni tradicionalnom bibliotekarstvu. To su pokazali prije svega odgovori na anketu koja je provedena 1992. godine.

Za optimalno obavljanje uloge suvremenog bibliotekara potrebno je izracionalizirati posao. Prijeko je potrebno napraviti selekciju najrelevantnijih aktivnosti u skladu sa strategijom specijalne biblioteke. U većini slučajeva je to opskrba korisnika informacijama i selektivna diseminacija informacija. Tu možemo govoriti o marketinškom pristupu koji bibliotekar mora preuzeti.¹

1. Coote, Helen: *How to market your library service effectively*. - London : ASLIB, 1994. - (An Aslib Know How Guide).

Glavne promjene pogađaju sljedeća područja u specijalnoj biblioteci¹:

- umjesto skupljanja bibliotečne građe i njezine obrade naglasak mora preći na dostavu bibliotečne građe iz bilo kojeg izvanjskog izvora;
- biblioteka ne smije biti mjesto gdje se dokumenti čuvaju, već treba biti mjesto gdje su dokumenti dostupni;
- više se ne smiju graditi zbirke u slučaju da ih netko traži (*just-in-case-collection*), već svi naponi moraju biti usmjereni na moguće izvore i njihovu pravodobnu dostavu (*just-in-time delivery*);
- koncepciju biblioteke kao mjesta za čuvanje informacija mora zamijeniti koncepcija biblioteke kao mjesta gdje se informacije nalaze i dobiju bez obzira na prijenosni medij.

Racionalizacija bibliotekarskog posla je danas moguća upotrebom različitih softverskih paketa za upravljanje bibliotečnim poslovanjem koji postoje na tržištu. Neki imaju čak i ugrađenu aplikaciju za knjižnu posudbu. Mnogi bibliotekari u specijalnim bibliotekama još uvijek nemaju dovoljno povjerenja u računala pa i dalje vode paralelno kataloge na listićima. To je čisti gubitak vremena, jer računala nude mnogo više mogućnosti prilikom pretraživanja. Mnoge aplikacije sadrže ispisne bibliografske formate, što također olakšava i omogućava stvaranje različitih produkata, kao što su bibliografije, popisi najnovije građe u bibliotekama i drugih sekundarnih publikacija.

U specijalnim bibliotekama je također značajno vođenje informacijskih izvora i stvaranje različitih specijaliziranih baza podataka, kao što su registri stručnjaka, institucija, stručnih sastanaka i drugo. S posebnim ispisnim formatima i u nekoj od relacijskih baza podataka je moguće pojednostaviti upravljanje tim podacima, ubrzavajući i vrijeme pretraživanja.

Sve se više treba služiti elektronskom poštom tamo gdje je moguće. Takav način komuniciranja znatno ubrzava lociranje i prijenos dokumenata i informacija. Osim toga putem elektronske pošte je moguće djelatno sudjelovanje na elektronskim

1. Pejova, Zdravka, Alenka Kavčič-Čolić, Elisabeth Orna: *Prestrukturiranje specijalnih knjižnica in informacijsko knjižničnih službi u sodobne informacijske centre : poročilo o projektni nalogi*. - Ljubljana : ICPE, 1994.

konferencijama na području informacijskih znanosti i bibliotekarstva, gdje se bibliotekari mogu konzultirati s kolegama o različitim izvorima i dobiti najnovije spoznaje na svome području.

Preporučljivo je da bibliotekari što češće izlaze iz organizacije i da održavaju kontakte sa što više informacijskih izvora koji mogu biti korisni za organizaciju.

Problem s kojim se specijalni bibliotekari danas susreću je i problem naplaćivanja informacijskih usluga. Mnogi korisnici nisu spremni prihvatiti činjenicu da informacije imaju određenu ekonomsku vrijednost, što otežava i specijalnoj biblioteci mogućnost djelomičnog pokrivanja troškova. S razvojem usluga u specijalnoj biblioteci i dodavanjem vrijednosti¹ svojim uslugama i informacijama, s vremenom će i korisnici, odnosno klijenti biti sve više spremni plaćati.²

Veoma je značajno stalno vrednovanje i ocjena vlastitoga rada u specijalnim bibliotekama, provjeravanje da li djelatnost prati zacrtanu strategiju razvoja biblioteke, jesu li korisnici zadovoljni, stalno pratiti njihove potrebe i promjene u okolini koje mogu utjecati na njihove buduće potrebe. Ukratko rečeno, specijalnu biblioteku treba promatrati kao jedno malo poduzeće.

Uspješnost specijalne biblioteke također zavisi i od toga u kolikoj će mjeri biti prva u nudi informacija. Konkurencija uvijek postoji. Ne mora to biti druga informacijska služba, već može biti bilo tko u organizaciji (osoba ili odjel), tko bolje prati informacijske izvore od bibliotekara i tko se brže i lakše snalazi pri njihovom pretraživanju. Ti izvori mogu biti izravne baze podataka (bibliografske ili druge) ili različite institucije ili stručnjaci. Da bi specijalna biblioteka preživjela na tržištu informacija, morala bi razviti svoju konkurentnu prednost, znači morala bi nuditi usluge i proizvode koje drugi ne mogu nuditi ili za koje drugi nemaju dovoljno vremena. Jedno od rješenja bi bilo razmotriti specijalizaciju za određene vrste informacija, uključujući njihovo prepakiranje u povoljnom obliku za korisnika (sažimanjem, analiziranjem, skupljanjem iz više izvora itd.).

1. Dodati vrijednost informacijskim uslugama i proizvodima znači da korisnik u najkraćem mogućem vremenu dobije na licu mjesta potpunu informaciju ili dokument bez potrebe da traži po drugim izvorima.

2. Webb, Sylvia P.: *Making a charge for library and information services*. - London : ASLIB, 1994. - (An ASLIB Know How Guide).

6.2. POLOŽAJ SPECIJALNE BIBLIOTEKE U MATIČNOJ ORGANIZACIJI

Analiza iz 1994. godine je pokazala da se većina specijalnih biblioteka nalazi na najnižoj razini organizacijske strukture. Njihova je uloga ograničena na čuvanje dokumenata i periodičnih publikacija i njihove veze s menedžmentom su veoma slabe: ne sudjeluju na sastancima vodećih kadrova i ne sudjeluju u strateškom planiranju organizacije. Njihov status u organizaciji je definiran unutrašnjom regulativom koja uvelike zavisi od toga kako organizacija, odnosno vodeći kadrovi koncipiraju specijalnu biblioteku. Od svih anketiranih biblioteka 65 % ne razmišlja o financijskim sredstvima.

Razloge za takvu situaciju specijalnih biblioteka treba tražiti ne samo u bibliotekarima samima već i u informacijskoj politici organizacije.

Informacijska politika služi za povezivanje svega što se događa s informacijama u poduzeću u vezi s ciljevima poduzeća, za omogućavanje učinkovitog odlučivanja u vezi s alokacijom sredstava, za promociju interakcije, komunikacije i međusobne potpore među svim dijelovima poduzeća i između poduzeća i njegove klijentele, za određivanje objektivnih kriterija, kojima može ocijeniti rezultate informacijski zasnovanih djelatnosti i za davanje povratnih informacija u procesu korporativne razvojne politike poduzeća.¹

Godine 1992. u Informacijsko-bibliotečnoj službi ICPE-a istraživali smo postojanje informacijske politike u slovenskim poduzećima² anketom odposlanom u 200 poduzeća (prilog 3). U uzorak ankete su uključene organizacije koje zbog oblika poslovanja, odnosno velike zavisnosti od vanjskih informacija imaju ili razvijaju informacijsku politiku. U većini slučajeva je upitnik ankete poslan telefaksom osobama koje se neposredno ili posredno bave informacijama. Anketirani su dodatno kontaktirani telefonom ili osobnom posjetom. Unatoč jamstvu anonimnosti i našoj upornosti da dobijemo odgovore samo 33 % je odgovorilo, što je već bio jedan dokaz o kritičnoj situaciji na ovom području. Analiza odgovora je pokazala sljedeće:

1. Orna, Elisabeth: *Practical information policies : how to manage information flow in organizations*. - Aldershot: Gower, 1990. - pp.18-24.

2. Pejova, Zdravka and Alenka Kavčič-Čolić: "Information actions for enterprises operating under new realities : case study of Slovenia". - *46th FID Congress and Seminar*, Madrid October 1992. - Madrid : FID.

Prvo pitanje je bilo opće o shvaćanju značenja informacija u poslovanju poduzeća. Mnogi ispitanici na višem položaju su izjavili da razumiju veliko značenje informacija i informacijske politike, ali analizirajući njihove ostale odgovore, nailazili smo na kontradiktornost. Objektivnije odgovore smo dobili od onih koji se neposredno bave informacijama (voditelj marketinga, financijski savjetnik, bibliotekar, sistemski analitičar).

Na pitanje tko donosi odluke vezane uz upravljanje informacijama u poduzeću većina je (75%) odgovorila da su to vodeći kadrovi. Jasno je bilo da upravo oni stručnjaci koji rade s informacijama i koji najbolje razumiju upotrebu informacija nisu u položaju da utječu na odluke u vezi sa stvaranjem i provođenjem informacijske politike.

Na pitanje o koordinaciji informacijskih resursa 63% anketiranih je odgovorilo da ne postoji nikakva koordinacija u njihovim poduzećima. Kod ostalih je to uglavnom odjel za AOP ili odjel za planiranje, koji zapravo samo skupljaju i posreduju informacije bez ikakve analize sadržaja, potreba ili njihova prepakiranja. Postoji decentralizacija svih izvora informacija. Prisutna je česta nekompatibilnost u informacijskoj tehnologiji i nepovezanost među različitim odjelima.

Na pitanja koja su se odnosila na potrebe za informacijama većina je (75%) odgovorila da su im najbitnije poslovne informacije, informacije o tržištu i zakonodavne. To je razumljivo u okviru konteksta prijelaza slovenske ekonomije iz planske u tržišnu. Zanimljivo je da su na zadnjem mjestu bile informacije o klijentima, standardima, produktima i kvaliteti.

S obzirom na dostupnost kod većine još postoji monopol nad informacijama ili je pristup veoma kompliciran (63%). Bez obzira na to što je omogućen izravni pristup informacijama, on je ograničen na nekolicinu.

U vezi s ciljevima i prioritetima poduzeća odgovori su pokazali da polovici onih koji se profesionalno bave informacijama oni nisu jasni. To znači da ne postoji komunikacija između vodećih i informacijskih struktura.

Ulaganje u informacijsku tehnologiju većina smatra veoma značajnim za postizanje boljih poslovnih rezultata, ciljeva i konkurentnost poduzeća. Tu jedino nedostaje informacijska politika, koja bi povećala kakvoću njezine upotrebe.

Na pitanja o protoku i upotrebi informacija odgovori su pokazali da čak ni odjele za AOP koji obrađuju i posreduju velike količine informacija uopće ne zanima tko se

koristi njihovim informacijama i zašto. Postoji opće nepoznavanje protoka i razloga upotrebe informacija.

U vezi s postojanjem troškovne i bonitetne analize informacija, 73% anketiranih je odgovorilo negativno. To znači da još ne postoji svijest o informacijama kao značajnom poslovnom resursu.

O kreativnoj ili inovativnoj upotrebi informacija nije bilo mnogo odgovora. Ono malo uglavnom se svodilo na različite nove programske pakete za rješavanje običnih problema.

Anketa je dokazala da u Sloveniji velik broj poduzeća još nema određene informacijske politike ili je ona u svojoj začetnoj fazi. Od 1992. godine dalje opažamo u pojedinačnim primjerima da nije bilo većih promjena. Jedino zahvaljujući javnim medijima i promjenama u svijetu, povećana je svijest o značenju informacija i o nužnoj potrebi preuzimanja nekih inicijativa u tom pogledu.

Iz odgovora na anketu je primjećeno i nekoliko točaka koje mogu navesti i na predodžbu o dominantnoj organizacijskoj kulturi u mnogim poduzećima u Sloveniji. To je postojanje hijerarhijske organizacije, monopol nad informacijama i nedostatak slobodne komunikacije među različitim odjelima.

Prvi uvjet za uspješno prestrukturiranje specijalne biblioteke u suvremenu informacijsku službu, kao što sam već napomenula, jest transformacija njezina djelovanja. Drugi uvjet je njezina transformacija na organizacijskoj razini. To znači da prestrukturiranje specijalne biblioteke ne može biti prepušteno samo specijalnoj biblioteci, već je u uskoj zavisnosti od organizacijske politike i kulture organizacije, odnosno da svaka promjena u specijalnoj biblioteci mora biti dio strateškog plana organizacije, a u kakvu obliku će se ona odvijati, zavisi od cjelovite koncepcije informacija i komunikacija koju su zacrtale vodeće strukture u organizaciji.

Davenport daje nekoliko prijedloga kako menadžeri mogu utjecati na promjenu informacijske politike, a time i posredno na organizacijsku kulturu u poduzeću. Prema njegovim riječima treba prilagoditi informacijsku politiku organizacijskoj kulturi. On smatra da mnogi menadžeri pogrešno misle da će povećanjem informacijskih tokova organizacijska kultura u njihovim poduzećima postati manje hijerarhična i otvorenija. Naprotiv, demokratske kulture omogućavaju demokratske informacijske tokove. Informacijska politika nikako ne može utjecati na promjenu organizacijske kulture. Ako je organizacijska struktura definirana informacijskim čvorovima, onda oni koji

slobodno šire svoje informacije mogu izgubiti svoje mjesto u strukturi. U organizacijama koje se temelje na informacijama, informacije postaju glavno sredstvo vrijednosti i razmjene i nitko ih ne daje besplatno.¹

Antun Vila² smatra da je najjednostavnije utjecati na promjenu organizacijske kulture u slučajevima kada se poduzeće nalazi u velikoj krizi ili teškim poslovnim situacijama, ili kada prelazi iz jednoga životnog ciklusa u drugi (na primjer kada poduzeće ulazi u fazu propadanja). Jednostavnije je promijeniti organizacijsku kulturu, ako je poduzeće malo ili mlado. Znatno pomaže pri promjeni organizacijske kulture i zamjena čelnika poduzeća. Naravno uspjeh će zavisiti i od toga u kolikoj su mjeri stara organizacijska kultura i njezine supkulture ukorijenjene u organizaciji.

Robbins³ daje nekoliko savjeta kako utjecati na promjenu organizacijske kulture:

- treba izraditi analizu opisa sadašnje situacije i utvrditi razlike između željenoga i postojećeg stanja; zatim treba izraditi plan akcija koji bi bio usklađen sa svim načelima organizacijske kulture i željenim promjenama;
- djelatnicima treba pokazati opasnosti koje se pojavljuju i koje mogu spriječiti dalji napredak ili ugroziti opstanak poduzeća;
- treba reorganizirati poduzeće - od strukture poduzeća do njegovih procesa, što bi dovelo do drugih odnosa, komunikacija i ponašanja;
- potrebno je obaviti značajne rotacije kadrova, i to posebno na vodećim položajima;
- treba promijeniti simbole, običaje, ceremonije i sl.;
- treba izgraditi novi sustav nagrađivanja i davanja priznanja;
- preporučljivo je promovirati na položaje one kadrove koji pokazuju simpatije za nove vrijednosti i norme ponašanja i koji ih prihvaćaju iz uvjerenja;
- potrebno je osnovati horizontalno i vertikalno kroz organizacijsku strukturu nekakve diskusijske skupine u kojima bi se raspravljalo o novom načinu poslovanja, novom stilu upravljanja itd.

Promjena organizacijske kulture je veoma složena i može trajati i nekoliko godina.

1. Davenport, T. H.: "Saving IT's soul : human-centered information management. In: *Harvard Business Review*, 1994, 72(2,Mar-Apr). - pp.119-131.

2. Vila, Antun 1994: *Organizacija in organiziranje*. - Kranj : Moderna organizacije, 1994.

3. Robbins, Stephen P.: *Organizational behavior : concepts, controversies, and applications*. - 5th ed.. - Englewood Cliffs : Prentice Hall, 1991. - pp.571-592.

6.3. UKLJUČIVANJE SPECIJALNE BIBLIOTEKE U ŠIRI INFORMACIJSKI SUSTAV MATIČNOG PODUZEĆA

6.3.1. RAZVOJ INTEGRALNOG INFORMACIJSKOG SUSTAVA PODUZEĆA

U slučaju kada imamo vrhunsko osposobljene kadrove za pretraživanje po vanjskim i unutrašnjim informacijskim izvorima, organizirane tako da su njihove aktivnosti sasvim usmjerene korisnicima usluga specijalne biblioteke koristeći najsuvremeniju informacijsku tehnologiju, još uvijek postoje mogućnosti da se znatno poboljša djelovanje specijalne biblioteke.

Veoma veliku zapreku može predstavljati nepovoljna informacijska kultura, koja ne vrednuje slobodan protok informacija, ili nepostojeća informacijska politika, zbog čega je skupljanje i odabiranje informacija prepušteno svakom pojedincu u organizaciji. Pri tome dolazi do znatnog gubitka vremena podvajanjem podataka, građenjem sličnih baza podataka sa jednakim podacima ili istodobno traženje različitih stručnjaka jedne te iste informacije.

Da ne bi do toga došlo, bilo bi korisno razviti integralni informacijski sustav.

Cilj novog integralnog informacijskog sustava je sjediniti sve važeće informacijske sustave u organizaciji. To znači sjediniti sve sadržajno slične ili jednake baze podataka (stručnjaka, institucija, stručnih sastanaka, kijenata, dobavljača, proizvoda, bibliografskih, financijskih itd.) i ubrzati tok ostvarenih informacija, kao što su obavijesti, novosti u poduzeću, organizacijska postignuća, promjena operativnih, taktičkih i strateških planova, razni prijedlozi itd. U razvoju tog sustava moraju sudjelovati svi odjeli u poduzeću. Informacije moraju biti dostupne svim radnicima. Zato je taj sustav 'integralan', tj. cjelovit.

Pri razvoju integralnih informacijskih sustava u poduzeću moraju se uzeti u obzir tri različite okolnosti:

- a) poduzeće već ima integralni informacijski sustav;
- b) poduzeće nema integralnog informacijskog sustava, premda biblioteka već ima nekoliko računalnih baza podataka (ne samo bibliografskih nego i drugih, kao što su, na primjer, registri institucija, stručnjaka itd.);
- c) ni poduzeće ni biblioteka nemaju nikakvih baza podataka.

U prvom primjeru, gdje već postoji integralni sustav, treba proučiti mogućnosti sudjelovanja i uključivanja specijalne biblioteke u taj sustav.

U drugom primjeru, gdje organizacija nema integralnog sustava, specijalna biblioteka može biti početna točka za njegovo ustrojavanje.

U trećem primjeru specijalna biblioteka također može biti početna točka za izgradnju integralnog sustava. Iako nema nikakve računalne baze podataka, u njoj je koncentrirano cjelovito organizacijsko znanje, koje su samo bibliotekari svojim profesionalnim iskustvom sposobni izabrati, analizirati i usustaviti.

Važno je da u sva tri primjera specijalna biblioteka usko surađuje sa strateškom razinom odlučivanja.

Organiziranjem unutarnjih informacija i njihovom kontrolom informacijskoj je službi lakše orijentirati se izvanjskim informacijama. Tako koncipirana specijalna biblioteka ili informacijska služba mnogo bi bolje pokrivala izvanjske informacijske potrebe menedžmenta.

6.3.2. UKLJUČIVANJE SPECIJALNE BIBLIOTEKE U EIS/SIS

Uloga specijalne biblioteke morala bi biti mnogo značajnija prilikom izgradnje SIS-a ili EIS-a u poduzećima. Postojeće baze podataka unutrašnjih i vanjskih informacija, svi informacijski izvori, informacijske potrebe i njihovi standardi čuvanja spadaju u djelokrug specijalnih bibliotekara ili informacijskih stručnjaka u specijalnoj biblioteci. Ako bi prilikom izgradnje SIS-a ta iskustva ostala neiskorištena, to bi bio veoma veliki gubitak za organizaciju.

Izgradnja SIS-a je veoma skupa i zahtijeva mnogo znanja. U većini primjera je računalni odjel zadužen za njihovo uvođenje. Informacijski stručnjaci obično ne sudjeluju u razvoju tih sustava. Kao posljedica toga nastaju teškoće s kojima se današnji SIS susreću: ti sustavi ne opskrbljuju menedžment (ili ga opskrbljuju veoma kasno) podacima koji su veoma značajni za njihovo odlučivanje. Taj raskorak uzrokuje svaka promjena strateških ciljeva poduzeća koja u cjelini utječe na sam sustav. Računalci paze ponajprije da sam informacijski sustav savršeno djeluje s tehnološkoga gledišta.

Nije u njihovoj nadležnosti da se brinu o sadržaju informacija. Menedžeri koji su na nižim razinama i koji sudjeluju u sustavu ne razmišljaju globalno, već se ograničavaju na svoj rad i teško se prilagođavaju strateškim promjenama.

Specijalni bibliotekari i drugi informacijski stručnjaci mogu preuzeti veoma značajnu ulogu u izgradnji SIS-a. Veoma dobro poznaju mogućnosti i ograničenja vanjskih i unutrašnjih izvora podataka, znaju kako analizirati podatke i sposobni su ocijeniti njihovu vrijednost. Specijalni bibliotekari i informacijski stručnjaci moraju biti upoznati sa strateškom politikom poduzeća, jer je njihova glavna uloga da pružaju informacijsku potporu aktivnostima poduzeća prenošenjem kvalitetnih informacija.

Nekoliko primjera uspješnog sudjelovanja specijalnih bibliotekara u izgradnji informacijskog sustava nalazimo u razvijenim sjevernoevropskim zemljama.

Norsk-Hydro u Norveškoj¹ ima tipičan primjer prestrukturirane specijalne biblioteke u suvremenu informacijsku službu, koja tijesno surađuje s računalnim odjelom i aktivno gradi organizacijski informacijski sustav (EIS). Bibliotekari svakodnevno izravno pretražuju po 4000 baza podataka i prerađuju relevantne podatke u informacije i unose ih u EIS.

Drugi primjer prestrukturiranja je informacijska služba u BP Nutrition u Belgiji. Michel Bauwens, njezin bivši bibliotekar, transformirao je cijelu biblioteku koristeći se isključivo elektronskim komunikacijama.

Treći primjer gdje se specijalna biblioteka razvila u informacijsku službu i pridonjela izgradnji informacijskog sustava EIS jest JOTI (*Just-On-Time-Information*) u specijalnoj biblioteci ALKO Ltd. u Finskoj.² ALKO Ltd. proizvodi i prodaje alkoholna pića i obavlja različite industrijske i komercijalne aktivnosti. Poduzeće izvozi svoje proizvode i tehnički *know-how*. ALKO se također bavi istraživanjem na različitim područjima.

ALKO je 1988. razvio EIS na osnovi intervjua 45 menedžera (potencijalnih korisnika) o njihovim informacijskim potrebama i sadržaju samog sustava. Rezultati su pokazali da su za intervjuirane menedžere bile najznačajnije vanjske gospodarske informacije

1. Bjornstad, Bjorn Ove: "EIS - a new challenge for information specialists?". - *FID Seminar : Executive Information Systems*, Madrid, 24 October 1992.

2. Tietojarjestelma, Johdon : *JOTI executive information system*. - Helsinki : ALKO Ltd., 1988.

(57%) i znatno manje značajne vanjske socijalne, tehnološke i političke informacije (32%).

Većina menedžera je (91%) ocijenila JOTI veoma pozitivno. Najznačajni čimbenici koje su menedžeri očekivali od sustava JOTI bili su točnost i pouzdanost informacija.

Po sadržaju je JOTI podijeljen na tri područja:

- 1) **Vanjske informacije** (ekonomske, socijalne, političke, informacije o sirovinama i agronomске informacije).
- 2) **Opće unutrašnje informacije** (podaci različitih Alkovih odjela).
- 3) **Povjerljive unutrašnje informacije** (ekonomski podaci iz Alkovih različitih odjela i podaci o profitu i gubicima profitnih centara).

Informacijska služba skuplja, formatira i unosi vanjske informacije i opće unutarnje informacije, dok je ekonomski i financijski odjel odgovoran za skupljanje, formatiranje i unošenje povjerljivih unutrašnjih informacija. Služba za obradu podataka je zadužena za tehničko održavanje sustava JOTI.

Kao što je vidljivo iz spomenutih primjera, moguće je s pravilnom informacijskom politikom u poduzeću iskoristiti mogućnosti specijalne biblioteke i njezinom reorganizacijom izgraditi suvremenu informacijsku službu, koja može biti značajna potpora prilikom odlučivanja i koja može biti operativno mnogo djelotvornija.

7. ZAKLJUČAK

Stručna literatura pokazuje da se poduzeća danas susreću s veoma snažnom konkurencijom na domaćem i stranom tržištu proizvoda i usluga. U toj situaciji informacije o poduzeću i njegovoj okolini postaju jedan od najznačajnijih organizacijskih resursa. Kao posljedica toga nastaje potreba za uvođenjem informacijske politike, koja bi imala za cilj organizirati sve unutrašnje i vanjske informacijske izvore i uspostaviti njihovu kontrolu.

U razvijenim sredinama su u prošlosti poduzeća pokušala organizirati unutrašnje i vanjske informacije uvođenjem upravljačkih informacijskih sustava za različite razine

upravljanja. Međutim, ti su sustavi u prvom redu bili usmjereni unutrašnjim informacijama, dok su vanjske bile prepuštene pojedincima.

Dokazano je da kod strateške razine odlučivanja potreba za vanjskim informacijama je 70-75% svih informacijskih potreba. U tu svrhu su stvoreni EIS ili SIS, koji su pokušali podmiriti tu sferu informacijskih potreba. Međutim, ti se sustavi, kao i svako upravljanje informacijama, temelje na čovjeku, njegovoj sposobnosti odabiranja, sažimanja i pravodobnoj diseminaciji relevantnih informacija, bilo da je to preko kompjuteriziranih upravljačkih sustava ili normalnih kanala (usmeni, pismeni, elektronski... itd.).

Specijalna biblioteka, čija je glavna uloga uvijek bila pružanje informacijske potpore svojim korisnicima, odnosno matičnoj organizaciji, danas bi morala pokrivati i velik dio tih informacijskih potreba.

Razvoj specijalne biblioteke se uvijek temeljio na skupljanju unutrašnjih i vanjskih informacija. Razvojem informacijske tehnologije specijalna biblioteka preuzima i nove prenosioce informacija, prije svega na elektronskim medijima.

Zbog brzog razvoja znanosti i eksplozije informacija vijek trajanja informacija postaje sve kraći, tako da nijedna specijalna biblioteka nije financijski i fizički sposobna da obuhvati sve moguće zbirke na jednom znanstvenom području. Kao posljedica toga mijenja se i koncepcija i uloga specijalne biblioteke: nije više značajno ima li biblioteka određeni dokument ili informaciju, već je važno može li ih pravodobno nabaviti. Fokus biblioteke kao prostor je prenesen na specijalnog bibliotekara, koji odlično poznaje kontekst djelovanja matične organizacije i posebno je osposobljen da pretražuje po svim relevantnim informacijskim izvorima za svoje korisnike.

Takva koncepcija daje specijalnoj biblioteci i njezinim informacijskim stručnjacima konkurentnu prednost nad ostalim jedinicama u poduzeću koje se bave informacijama da preuzme veoma značajnu informacijsku ulogu u matičnoj organizaciji, čak i u sudjelovanju ili izgradnji strateških upravljačkih informacijskih sustava.

Zapravo, specijalna biblioteka razvijena tako u informacijsku službu već sama po sebi je značajna informacijska potpora posebno strateškoj razini odlučivanja.

Analiza stanja specijalnih biblioteka u Sloveniji je potvrdila hipotezu da veliki dio specijalnih biblioteka zaostaje u svome razvoju. Među glavnim razlozima su i ovi:

- a) Većina djelatnika u specijalnoj biblioteci ima veoma nizak stupanj obrazovanja, a u mnogim slučajevima čak je nekvalificirana za rad na području bibliotekarstva ili informacijskih znanosti.
- b) Većina specijalnih biblioteka zauzima veoma nizak položaj u organizacijskoj strukturi matične organizacije. To se ogleda u njihovoj izoliranosti od većine unutrašnjih informacijskih tokova, u nedostatku suradnje s drugim odjelima, nedostatku suradnje sa strateškom razinom odlučivanja (ne sudjeluju na sastancima vodećih kadrova niti u strateškom planiranju); veoma malo specijalnih biblioteka razmišlja o troškovnoj i bonitetnoj analizi i naplaćuje za svoje usluge i proizvode; njihova funkcija u matičnoj organizaciji često nije zakonski određena ili je veoma ograničena.
- c) Djelatnost u specijalnim bibliotekama mnogo je manja nego što se očekuje. U prosjeku 30-40% anketiranih specijalnih biblioteka su aktivne u izradbi nekoga od bibliotekarskih proizvoda ili u nuđenju informacijskih usluga.
- d) Zapaženo je da veoma malo specijalnih bibliotekara vlada mogućnostima vanjskih informacijskih izvora. To je u prvom redu zbog malog broja povezanih specijalnih biblioteka u INTERNET ili ARNES. U posljednje vrijeme je znatno povećano zanimanje za uključivanje i izravno pretraživanje po bazama podataka. Jedan od poticaja je bio kad je CTK u dogovoru s OCLC-om omogućio besplatan jednomjesečni pristup različitim bazama podataka.
- e) Informacijska tehnologija je mnogo češća i razvijenija u specijalnim bibliotekama 1994. nego 1992. godine, ali još uvijek više od trećine anketiranih specijalnih biblioteka nema nikakve opreme.
- f) Ankete su također pokazale da je u kompjuteriziranim specijalnim bibliotekama programska oprema veoma ograničena i u mnogim slučajevima ne zadovoljava potrebe djelovanja suvremene informacijske službe.

Da bi se specijalna biblioteka razvila u skladu s razvojem informacijske tehnologije i sa zahtjevima svog vremena, potrebno je uvesti nekoliko promjena koje prije svega zavise od stupnja razvijenosti specijalne biblioteke. Budući da su u većini slučajeva u slovenskim specijalnim bibliotekama potrebne temeljite promjene, možemo govoriti o njihovoj prestrukturiranju.

Model prestrukturiranja koji predlažem u svom radu predstavlja analizu svih aspekata koji su ostvarljivi pomoću suradnje specijalne biblioteke i menedžmenta.

Spomenuti model zahvaća promjene u samoj biblioteci i u njezinu položaju u strukturi matične organizacije. Promjene u biblioteci pretpostavljaju postojanje osposobljenih djelatnika, suvremene informacijske tehnologije i novu organizaciju njezinih aktivnosti radi racionalizacije svih poslova, jer je u većini slučajeva zaposleno veoma malo ili samo jedan djelatnik.

Drugi oblik promjena zahvaćao bi položaj specijalne biblioteke u samoj organizacijskoj strukturi. Taj je aspekt uzajamno ovisan o njezinu djelovanju. To znači da se biblioteka koja je cijenjena i koju podupiru vodeće strukture lakše razvija ili obratno, biblioteka koja optimalno i učinkovito djeluje postaje cijenjena i dobiva potporu menedžmenta.

Veoma velika zapreka njezinu razvoju može biti nepostojanje informacijske politike ili hijerarhijska, odnosno hermetična organizacijska kultura u poduzeću u kojoj je monopol nad informacijama uobičajena praksa. U Sloveniji mnogo poduzeća pokazuje taj negativan odnos prema informacijama i svaka promjena će potrajati mnogo duže vremena.

Nastavljajući s modelom prestrukturiranja specijalne biblioteke, veoma je značajno za njezino uspješno djelovanje uključivanje specijalne biblioteke u postojeći informacijski sustav. Ako ne postoji integralni informacijski sustav, specijalna biblioteka može znatno pridonjeti njegovoj izgradnji. Također specijalna biblioteka može uvelike pomoći pri izgradnji ili održavanju informacijskih upravljačkih sustava SIS. Takvih primjera vidimo u tvrtkama Norsk Hidro u Norveškoj i Alko Ltd. u Finskoj.

Činjenica je da su mnoge specijalne biblioteke nedovoljno iskorištene i zanemarene. Upravo te specijalne biblioteke nose u sebi veoma značajan potencijal koji bi njihovim razvojem putem promjena ili prestrukturiranjem mogao mnogo više pridonjeti matičnom poduzeću nego što su to činile dosada.

8. LITERATURA

Abbott, Christine: *Performance measurement in library and information services*. - London : ASLIB, 1994. - vi, 57p. - (The Aslib know how series).

Abram, Stephen: "Sydney Claire, SLA professional award winner 2005 : transformational librarianship in action". In: *Special Libraries*, 1993, 84(4, Fall). - pp. 213-216.

Ambrožič, Melita: "Visokošolske knjižnice : Knjižnični informacijski sistem ljubljanske Univerze". V: *Knjižnica*, 1993, 37(1/2). - str. 7-39.

Arnold, Kathryn, Mel Collier, Anne Ramsden: "ELINOR : the electronic library project at De Montfort University Milton Keynes". In: *Aslib Proceedings*, 1993, 45(1). - pp. 3-6.

Bahor, Stanislav: "Automatizacija muzejskih knjižnic : poročilo delovne skupine za vključitev muzejskih knjižnic, knjižnic zavodov za varstvo naravne in kulturne dediščine in knjižnic galerij v enoten, računalniško podprt knjižnični informacijski sistem". V: *Knjižnica*, 37(1/2), 1993. - str. 73-82.

Bakewell, K. G. B. (ed.): "Organisation and management of smaller specialised libraries". In: *Library Management*, 1989, 10(6), pp. 1-42.

Baldock, Carole: "Marketing libraries : a survival course?" *Library Management*, 1993, 14(1). - pp. 4-8.

Banovec, Tomaž: "Statistični podatki in evidence: uporaba v knjižničarstvu". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in menedžmenta : zbornik referatov / IV*. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 ; ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str. 146-152.

Barker, Philip: "Electronic libraries - visions of the future". In: *Electronic Library*, 1994, 12(4). - pp. 221-230.

Bartol, Tomaž: "Vloga INDOK centra kot osrednjega informacijskega člana pri posredovanju, urejanju in generiranju sekundarnih informacij". V: *Knjižnica*, 1992, 36(2). - str. 97-104.

Bartol, Tomaž: "Vloga specialnih in visokošolskih knjižnic pri bibliografskem in vsebinskem urejanju publikacij s svojega strokovnega področja". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo : strateška povezava specialnih knjižnic in menedžmenta : zbornik referatov / IV*. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 ; ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1992. - str. 102-107.

Bauwens, Michel: *Cyberspace : virtualisation, and the role of cybrarians*. - Antwerp : BP Nutrition, Information Department, 1994.

Bawens, Michel: "How to survive as a business information professional". In: *FID New Bulletin*, 1992, 42(2). - pp. 35-38.

Bauwens, Michel: "Knowledge transfer in cyberspace : a model for future business practices". Referat predstavljen na radionici *Lociranje in uporaba virov informacij v elektronskem okolju: prenos znanja v "Cyberspace-u"*, koja je održana 31. svibnja 1995. u Ljubljani. - Ljubljana : ICPE, 1995.

Bauwens, Michel: "The role of cybrarians in the emerging virtual age". In: *FID News Bulletin*, 1994, 44(7-8). - pp.131-137.

Bavec, Cene: "Bodoči ukrepi na področju informacijske infrastrukture - Bangemannovo poročilo". V: *Delo*, 7. 9. 1994.

Besant, Larry X.: "Transformational librarians and entrepreneurial librarians : are they different?". In: *Special Libraries*, 1993, 84(4,Fall). - pp.218-219.

Bjornstad, Bjorn Ove: "EIS - a new challenge for information specialists?". - *FID Seminar: Executive Information Systems*, Madrid, 24 October 1992.

Bonač, Marko: *ARNES : the Academic and Research Network of Slovenia*. - Ljubljana : ARNES, 1994. - 15p. [materijal sa predavanja]

Bonač, Marko: *Konferenca uporabnikov akademske in raziskovalne mreže Slovenije*. - Ljubljana : ARNES, 1994. - [11p.] [materijal sa predavanja]

Bowen, A. and M. Ricketts (eds.): *Stimulating innovation in industry : the challenge for the United Kingdom*. - London : Kogan Page in association with the National Economic Development Office (NEDO), 1992. - 226p. - (Policy issues series)

Bowonder, B. and T. Miyake: "Creating and sustaining competitiveness : information management strategies of Nippon Steel Corporation". In: *Journal of Education for Library and Information Science*, 1993, 30(3). - pp.206-217.

Bradač, Jana: "Vrednotenje kakovosti informacijskih storitev". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja : kakovost storitev v specialni knjižnici : zbornik referatov / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana : CTK, 1994. - str.49-56.

Bratoš, Igor: "Povezava specialnih knjižnic in biznisa". V: *Delo*, 6.11.1992. - str.6.

Brittin, Margaret (ed.): *Information technology in special libraries*. - London and New York : Routledge, 1992. - 159p.

Broadbent, Marianne, Hans Lofgren: "Information delivery : identifying priorities, performance, and value". In: *Information Processing & Management*, 1993, 29(6). - pp.683-701.

Brockman, John R.: "Information management and corporate total quality". In: *Journal of Information Science*, 1993, 19(4). - pp.259-265.

Brown, Andrew D., Ken Starkey: "The effect of organizational culture on communication and information". In: *Journal of Management Studies*, 1994, 31(6). - pp.807-828.

Buttlar, Lois and Ruhig du Mont, Rosemary: "Assessing library science competencies : soliciting practitioner input for curriculum design". In: *Journal of Education for Library and Information Science*, 1989, 30(1,Summer). - pp.3-18.

Carande, Robert J.: *Information sources for virtual reality : a research guide*. - Westport and London : Greenwood Press, 1993. - xx,157p.

Coote, Helen: *How to market your library service effectively : and enjoy it in the process!*. - London : ASLIB, 1994. - vi,47p. - (The Aslib know how series).

Corrall, Sheila: *Strategic planning for library and information services*. - London : ASLIB, 1994. - 50p. - (The Aslib know how series).

Crocket, Fess: "Revitalizing executive information systems". In: *Sloan Management Review*, 1992, 33(4, Summer). - pp.39-47.

Češnovar, Nada: "Podoba specialnih muzejskih knjižnic". V: *Knjižnica*, 1993, 37(4). - str. 83-89.

Češnovar, Nada: "Specialne knjižnice - so res odveč". V: *Delo*, 13. 1. 1993.

Češnovar, Nada: "Vpetost specialnih knjižnic v slovensko informacijsko politiko". V: *Knjižnica*, 1992, 36(2). - str.39-44.

Čučnik-Majcen, Nada: "Specialno knjižničarstvo v Sloveniji kot proizvodni proces v korist uporabnikov". V: *Knjižnica*, 1989, 33(3-4). - str.167-173.

Čučnik-Majcen, Nada: "Skupinsko reševanje strokovnih problemov : think thank metoda". V: *Knjižnica*, 1991, 35(2-3). - str. 131-136.

Čučnik-Majcen, Nada: "Bibliotekar-specialna knjižnica - podjetje". V: *Knjižnica*, 1990, 34(3). - str.131-137.

Dahlo, Rolf: "Norwegian research and special libraries". In: *Nordinfo Nytt*, 1993, Vol. 1. - pp.48-60.

Danilenko, Gene: "Activity based costing for services : the corporate information center". In: *Special Libraries*, 1994, 85(1, Winter). - pp.24-29.

Davenport, Thomas H.: *Process innovation : re-engineering work through information technology*. - Boston : Harvard Business School Press, 1993. - 337p.

Davenport, Thomas H.: "Saving IT's soul: human-centered information management. In: *Harvard Business Review*, 1994, 72(2, Mar-Apr). - pp.119-131.

Davenport, Thomas H.: and L. Prusak: "Blow up the corporate library". In: *International Journal of Information Management*, 1993, 13(December). - pp.405-412.

Davenport, Thomas H., Robert G. Eccles and Laurence Prusak: "Information politics". In: *Sloan Management Review*, 1992, 34(1, Fall). - pp.53-65.

DiPietro, R. A. : "TQM: evolution, scope and strategic significance for management development". In : *Journal of Management Development*, 1993, 12(7). - pp.11-18.

Drucker, Peter F.: "The information executives truly need". In: *Harvard Business Review*, 1995, 73(1, Jan-Feb). - pp.54-62.

Dular, Anja: "Vloga, značaj in pomen muzejske knjižnice v sodobnem času". V: *Knjižnica*, 1991, 35(2-3). - str.39-46.

Duncan, Joseph W.: "The essentialities of productivity in information services". In: *Information Society*, 1992, 8(2). - pp.77-82.

Dusoulier, Nathalie: "New technologies, new sources, new users - or only new words?". In: *Electronic Library*, 1994, 12(3, Jun). - pp.191-196.

- Elias, A. W.: "Author to user-changing roles and economics of the information industry : seven paradigms and how we break the rules". In: *Information Services & Use*, 1993, 13(3). - pp.229-234.
- Ellis, Debbie, Bob Norton: *Implementing BS 5750 / ISO 9000 in libraries*. - London : Aslib, 1993.
- Emmolo, Lauren M.: "SLA in Cincinnati : the Annual Conference". In: *Special Libraries*, 1993, 84(3,Summer). - pp.163-172.
- Etheredge, Lloyd S.: "National knowledge strategies and the library of the future". In: *FID News Bulletin*, 1994, 44(7-8). - pp.142-145.
- Ettinger, Andrew: "Information service management : some recurrent themes on managers' perception and use of information". In: *Aslib Information*, 1992, 20(3). - pp.105-106.
- Evropa in globalna informacijska družba: priporočila za Evropski svet / uredil Tvrtko Šercar ; prevedla Senta Šetinc*. - Maribor: Institut informacijskih znanosti, 1994. Prevod originala: *Europa and the Global Information Society: Recommendations to the European Council*, Brussels: European Commission, 1994.
- Filo, Breda: "Informacijska politika". V: *Knjižnica*, 1992, 36(2), pp.9-27.
- Finnegan, Pat, Martin J. Fahy: "Planning for information systems resources?". In: *Journal of Information Technology*, 1993, 8(3). - pp.127-138.
- Fisher, Shelagh, Jennifer Rowley: "Management information and library management systems: an overview". In: *Electronic Library*, 1994, 12(2). - pp.109-117.
- Fitch, Donna K., Jean Thomason, and Elizabeth Crabtree Wells: "Turning the library upside down: reorganization using total quality management principles". In: *Journal of Academic Librarianship*, 1993, 19(5). - pp.294-299.
- Flynn, Martina: "Marketing a fee-based information service: the case of BTiS". In: *Managing Information*, 1994, 1(3,Mar). - pp.35-36.
- Framel, John E.: "Information value management. In: *Journal of Systems Management*, 1993, 44(12,Dec). - pp.16-41.
- Fredenberger, W. B., A. Dethomas and H. N. Ray: "Information needs of firms in financial distress". In: *International Journal of Information Management*, 1993, 13(5). - pp.326-340.
- Fredenburg, Anne M.: "Quality assurance: establishing a program for special libraries". In: *Special Libraries*, 1988, 79(4,Fall). - pp.277-284.
- Fuglseth, A. M. and K. Gronhaug: "Information systems as a secondary strategic resource: the case of Bank Credit evaluations". In: *International Journal of Information Management*, 1994, 14(4). - pp.269-280.
- Fuld, Leonard M.: "Achieving total quality through intelligence". In: *Long Range Planning*, 1992, 25(1). - pp.109-115.
- Fuller-Love, N. and J. Cooper: "How information technology shapes strategy in the steel industry: a case study of British Steel". In: *Journal of Information Management*, 1994, 14(4). - pp.295-306.

Gilbert, J. D.: "Are we ready for the virtual library? Technology push, market pull and organisational response". In: *Information Services & Use*, 1993, 13(1). - pp.3-15.

Gómez Lozano, Manuel: "Information management : concept, content and meaning". In: Kalseth, Karl et al. (eds.): *Information management for business: proceedings of the FID Information for Industry Committee Seminar on Information Management for Business, held in Madrid, Spain on 26 October 1992*. - The Hague: International Federation for Information and Documentation (FID), 1993. - pp.27-31.

Gupta, Yash P.: "The chief executive officer and the chief information officer: the strategic partnership". In: *Journal of Information Technology*, 1991, 6(3/4). - pp.128-139.

Hall, H.: "Information strategy and manufacturing industry - case studies in the Scottish textile industry". In: *International Journal of Information Management*, 1994, 14(4). - pp.281-294.

Harbour, Robin T.: *Managing library automation*. - London: ASLIB, 1994. - 50p. - (The Aslib know how series).

Harris, T. George: "The post-capitalist executive: an interview with Peter F. Drucker". In: *Harvard Business Review*, 1993, 71(3). - pp.115-122.

Hearty, John and Robert Smith: "Redefining services to libraries". In: *Information Services & Use*, 1993, 13(3). - pp.207-213.

Heery, Mike: "New model librarians: a question of realism". In: *Journal of Librarianship and Information Science*, 1993, 25(3,Sep). - pp.137-142.

Herget, Josef: *Adding value to company information. Restructuring of a multi-technology company's information and library unit to form a business information centre: a case study*. - Konstanz: Universitat Konstanz, 1992. - [10p.].

Hudomalj, Emil: "Elektronska pošta kot orodje raziskovalcev in knjižničarjev". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.85-102.

Hurt, Charlene S.: "A vision of the library of the 21st century". In: *Journal of Library Administration*, 1991, 15(3/4). - pp.7-19.

Huwe, Terence K. and Kerry L. Ross: "Reengineers, information technologists, and librarians: discovering the common ground". In: *FID News Bulletin*, 1994, 44(7-8). - pp.150-156.

Iivonen, Mirja: "Challenges and opportunities of libraries as online search environments". In: *Libri*, 1994, 44(1). - pp.28-46.

Iivonen, Mirja and Reijo Savolainen: "Time to pay? The practices and challenges of charging for database searches in Finland". In: *Online & CD Rom Review*, 1993, 17(3). - pp.149-155.

Ivančič, Zdenka: "Specialna knjižnica v GIP-u GRADIS". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: strateška povezava specialnih knjižnic in menedžmenta: zbornik referatov / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1992. - str.64-67.

Jakac-Bizjak, Vilenka: "Upravljanje informacij v knjižnicah". V: *Knjižnica*, 1993, 37(3). - pp.11-21.

James, Silvia: "Consultancy on strategic information planning". In: Pejova, Zdravka and Forest W. Horton (eds.): *Consultancy on strategic information planning*. - Ljubljana: ICPE, 1993. - pp.90-96.

Jamnik, Alenka: "Vizija knjižnice Prirodoslovnega muzeja Slovenije v prihodnjem desetletju". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: strateška povezava specialnih knjižnic in menedžmenta: zbornik referatov* / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1992. - str.73-79.

Johannessen, J. A. and J. Olaisen: "The information intensive organization: a study of governance, control and communication in a Norwegian shipyard". In: *International Journal of Information Management*, 1993, 13(5). - pp.341-354.

Jokić, Maja, Fila Bokavac-Lokmar: "Mjerila za vrednovanje kvaliteta usluga u specialnim knjižnicama Republike Hrvatske". U: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.57-66.

Južnič, Primož: "Izbor in vrednotenje informacijskih virov. Primerjava klasičnih virov z viri, dosegljivimi preko računalniških mrež". V: *Knjižnica*, 1993, 37(3). - str.23-34.

Južnič, Primož: "Knjižnice in uporaba bibliografskih servisov". V: *Knjižnica*, 1992, 36(2). - str.75-84.

Kalseth, Karl: "Strategic uses of information - challenges for the information department". In: *Information Services & Use*, 1991, 11(1). - pp.63-71.

Kanič, Ivan: "Informacija - cena, vrednost in dostopnost". V: *Knjižnica*, 1992, 36(2). - str.45-52.

Kardoš, Dragotin: "Merila za vrednotenje kakovosti dela informacijskih centrov in specializiranih knjižnic". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.27-34.

Katsura, Keiso: "Sailing the internet ocean as a pathfinder of library and information science oriented resources". Paper presented at *47th FID Conference and Congress*, Tokyo, 5-8 October, 1994. - 10p.

Kavčič-Čolić, Alenka: "Informacijska podpora programu podiplomskega študija iz menedžmenta (MBA) na Mednarodnem centru za upravljanje podjetij v družbeni lasti (ICPE)". V: *Knjižnica*, 1993, 37(3). - str.139-154.

Kavčič-Čolić, Alenka: "Informacijska podpora specialne knjižnice strateškemu odločanju v organizaciji". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.35-47.

Kavčič-Čolić, Alenka: "Kako managerji dojemajo vlogo specialne knjižnice: izkkušnje iz prakse". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: strateška povezava specialnih knjižnic in menedžmenta: zbornik referatov* / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1992. - str.50-55.

Kent, Allen, Harlold Lancour, Jay E. Daily (eds.): *Encyclopedia of library and information science*. - New York and Basel: Marcel Dekker, 1980, Vol. 28.

Kilgour, Frederick G.: "Entrepreneurial leadership". In: *Library Trends*, 1992, 40(3). - pp.457-474.

King, Alan: "The path to CIO". In: *Special Libraries*, 1993, Fall, p.217.

Klašnja, Monika: "Pomen medknjižnične izposoje in nabave dokumentov pri nas in v tujini: poizkus vrednotenja dejavnosti z vidika potrebnosti službe ter z vidika njene učinkovitosti". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.165-180.

Klemenčič, Eva: "Kakovost bibliografskih zbirk podatkov s področja biomedicine - stališče uporabnika". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov*, V. Posvetovanje sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.125-130.

Konn, Tania: "Business information developments - Central and Eastern Europe". In: *Journal of Librarianship and Information Science*, 1993, 25(3,Sep). - pp.117-122.

Koren, Matej: "Bralec - samo uporabnik ali tudi soustvarjalec knjižničnih storitev". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.159-164.

Kountz, John: "Tomorrow's libraries: more than a modular telephone jack, less than a complete revolution - perspectives of a provocateur". In: *Library Hi-Tech*, 1992, 9(4). - pp.39-50.

Kovačič, Cveta: "Moderna knjižnica gibalo raziskovalne dejavnosti: ob tretjem posvetovanju sekcije specialnih knjižnic". V: *Delo*, 21.11.1990. - str. 5.

Kovačič, Cveta: "Kakovost informacijskih storitev - strateška naloga menedžmenta". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.67-76.

Kovše, Tanja: "Informacijske storitve in vloga informacijskega strokovnjaka v prestrukturiranem raziskovalnem centru - primer CMSR". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: strateška povezava specialnih knjižnic in menedžmenta: zbornik referatov* / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1992. - str.80-86.

Krygier, Alberto: "TQM - a world view". In: *Journal of Management Development*, 1993, 12(7). - pp.36-39.

Kuhanen, Taru: "A short introduction to executive information systems". In: *Journal of Information Technology*, 1993, 8(3). - pp.127-138.

Landoni, Monica and Nadia Catenazzi: "Hyper-books and visual-books in an electronic library". In: *Electronic Library*, 1993, 11(3). - pp.175-186.

Lapp, Erdmute: *Electronic information and information services in a sci/tech library*. - Julich: KFA, 1994. - 6p. ; 30 cm

Lapp, Erdmute: "Quality management as a task for sci/tech special libraries". In: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - pp.137-158.

Laudon, Kenneth C. and Jane Price Laudon: *Management information systems: a contemporary perspective*. - 2nd ed.. - New York: MacMillan, 1991.

Launo, R., M. Karivalo, and P. Hamalainen: "Information resources management (IRM) in a companies training model: short report". In: *International Journal of Information Management*, 1988, 8(2). - pp.141-144.

Lawes, Ann: "The benefits of quality management to the library and information service profession". In: *Special Libraries*, 1993, Summer. - pp.142-146.

Lebovits, Imre: "Old library - on new ways". In: *Iatul Quarterly*, 1990, 4(3). - pp.122-131.

Lee, Yoon R. and Harold Lazarus: "Uses and criticism of total quality management. In: *Journal of Management Development*, 12(7), 1993. - pp.5-10.

Lester, Clive: "Europe's information seekers". In: *Datamation*, 1989, 68(1,Jul). - pp.17-18.

Lind, Mary R., Robert W. Zmud: "Employee information processing behaviors before and after a corporate downsizing". In: *Information Society*, 1994, Vol. 10. - pp.43-57.

Lupovici, Christian: *The use of electronic document delivery at INIST*. - Paris: Institut de l'Information Scientifique et Technique, 1993. - 5p.

Macarthur, P. J., R. L. Crosslin and J. R. Warren: "A strategy for evaluating alternative information system designs for business process reengineering". In: *International Journal of Information Management*, 1994, 14(4). - pp.237-251.

Martyn, Peter Vickers and Mary Feeney (eds.): *Information UK 2000*. - London: Bowker-Saur, 1990 (British Library Research).

Matheus, Robin and Anthony Shoebridge: "EIS - a guide for executives". In: *Long Range Planning*, 1992, 25(6). - pp.94-101.

Matsumura, Tamika: "The Japanese information scene: today and tomorrow". In: *Information Services & Use*, 1990, Vol. 10. - pp.351-361.

McDonell, W. Ellen: "Knowledge transfer and the virtual library". In: *FID News Bulletin*, 1994, 44(7-8). - pp.139-141.

McKeown, Patrick G., Robert A. Leitch: *Management information systems: managing with computers*. - Fort Worth: The Dryden Press, 1992.

Miller, Richard L. and Joseph P. Cangemi: "Why total quality management fails: perspective of top management. In: *Journal of Management Development*, 1993, 12(7). - pp.40-50.

Moeckler, Robert J.: "Strategic Intelligence Systems: competitive intelligence systems to support strategic management decision making". In: *SAM Advanced Management Journal*, 1992, 57(1, Winter). - pp.4-9.

Morris, Ruth C. T.: "Toward a user-centered information service". In: *Journal of the American Society for Information Science*, 1994. - 45(1), pp.20-30.

Muirhead, Graeme A.: "The role of the systems librarian in libraries in the United Kingdom". In: *Journal of Librarianship and Information Science*, 1993, 25(3,Sep). - pp.123-135.

Nakamura, Naoshi: "Current status and perspectives of NTT actions towards the multimedia era". Paper presented at *47th FID Conference and Congress*, Tokyo, 5-8 October, 1994. - 7p.

Ojala, Marydee: "Core competencies for special library managers of the future". In: *Special Libraries*, 1993, Fall. - pp.230-234.

Ojala, Marydee: "What will they call us in the future?". In: *Special Libraries*, 1993, Fall. - pp.226-228.

Oppenheim, Charles (ed.): *Applications of optical media*. - London: ASLIB, 1993. - ix,141p.

Oppenheim, Charles: "The virtual library: some common sense please". In: *Managing Information*, 1994, 1(1). - pp.26-27.

Oppenheim, Charles: "Virtual reality and the virtual library". In: *Information Services & Use*, 1993, Vol.13. - pp.215-227.

Orna, Elisabeth: "Information design and information services. What information professionals should know about design, in order to deliver value-added information products". In: *Aslib Proceedings*, 1992, 44(9). - pp.305-308.

Orna, Elisabeth: *Practical information policies: how to manage information flow in organizations*. - Aldershot: Gower, 1990. - 299p.

Páez Urdaneta, Iraset: *Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades*. - Caracas: Universidad Simón Bolívar y Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y tecnológicas, 1992. - 253p.

Páez Urdaneta, Iraset: *Información para el progreso de América Latina*. - Caracas: Universidad Simón Bolívar, 1990. - 239p.

Páez-Urdaneta, Iraset: *To experience a connection: in search of a new information professional for Latin America*. - Caracas: Universidad Simón Bolívar, Instituto de Estudios del Conocimiento, 199?. - 24p.

Pearson, Christine M.: "Aligning TQM and organizational learning". In: *Special Libraries*, 1993, Vol. 84(3,Summer). - pp.147-150.

Pečan, Marija: "In vendar so naši fondi del narodnega bogadstva". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.131-135.

Pejova, Zdravka: "Informacijska politika podjetij: vizija, realnost, strategija". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: strateška povezava specialnih knjižnic in menedžmenta: zbornik referatov* / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1992. - str.41-49.

Pejova, Zdravka: "Raziskava, izobraževanje in izpopolnjevanje - pogoj za doseganje kakovosti.: V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.1-12.

Pejova, Zdravka: "Training needs for restructuring of special libraries and information and documentation services into modern information centres". *45 FID Congress*, Tokyo, October 1994. - 7p.

Pejova, Zdravka and Forest W. Horton (eds.): *Consultancy on strategic information planning*. - Ljubljana: ICPE, 1993. - 214p.

Pejova, Zdravka and Alenka Kavčič-Čolić: "Information actions for enterprises operating under new realities: case study of Slovenia". - *46th FID Congress and Seminar*, Madrid October 1992. - Madrid: FID.

Pejova, Zdravka, Alenka Kavčič-Čolić, Elisabeth Orna: *Prestrukturiranje specialnih knjižnic in informacijsko knjižničnih služb u sodobne informacijske centre: poročilo o projektni nalogi*. - Ljubljana: ICPE, 1994.

Penniman, W. David: "The library of tomorrow: a universal window serving independent problem solvers". In: *Library Hi-Tech*, 1992, 10(4). - pp.23-26.

Perry, Brian J.: "Multimedia and libraries". Paper presented at *47th FID Conference and Congress*, Tokyo, 5-8 October, 1994. - 8p.

Piggott, Sylvia E. A.: "The virtual library: almost there...". In: *Special Libraries*, 1993, 84(4). - pp.206-212.

Pisanski, Tomaž: "Kakšna naj bo Univerzitetna knjižnica v Ljubljani: če pride do knjige težko celo profesor". V: *Delo*, 9. 4. 1994. - str.24.

Portela Peñas, Paloma: "Aplicaciones tecnológicas y gestión de la información en la empresa: nuevas perspectivas = Technological applications and information management in business: new perspectives". Paper presented at *46th FID Conference and Congress*, Madrid, October, 1992. - 11p.

Porter, Michael E. and Victor E. Millar: "How information gives you competitive advantage". In: *Harvard Business Review*, 1985, 63(4). - pp.149-160.

"Pot v informacijsko družbo". V: *Delo*, 6. 9. 1994.

Poulter, Alan: "Towards a virtual reality library". In: *Aslib Proceedings*, 1993, 45(1). - pp.11-17.

Prytherch, Ray: *Harrod's librarian's glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts: and reference book*. - 7th ed.. - Aldershot: Gower, 1990.

"Quality - a way of managing". In: Sandelans, Eric (ed.): "Strategies for quality achievement". Thematic issue of *Management Development*, 1994, 32(5).

Radovanija, Snježana: "Od zbirke do korisnika - posredovanje informacija suvremenom tehnologijom". U: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.199-204.

Repič, Alenka: "Dostopnost informacij za uporabnike INDOK centra s knjižnico v SOZD Sava-Kranj". V: *Knjižnica*, 1985, 29(1). - str. 59-65.

Repič, Alenka: "Projekt: specialna knjižnica v podjetju". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: strateška povezava specialnih knjižnic in menedžmenta: zbornik referatov / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1992. - str.56-63.

Reponen, T.: "Organizational information management strategies". In: *Information Systems Journal*, 1994, No.4. - pp.27-44.

Robbins, Jane: "Master's degree from a program accredited by the American Library Association Required". In: *Journal of Education for Library and Information Science*, 30(3). - pp.206-217.

Robbins, Stephen P.: *Organizational behavior: concepts, controversies, and applications*. - 5th ed.. - Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1991. - pp.571-592.

Robredo, Jaime y Murilo B. da Cunha: "La educación de profesionales para la gestión de la información: un enfoque para países en desarrollo". - *46th FID Conference and Congress*, Madrid, October, 1992. - [12p.].

Rustja, Eli, Angela Čuk: "Pomen strokovnih informacij za uspešno poslovanje KRKE". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: strateška povezava specialnih knjižnic in menedžmenta: zbornik referatov / IV. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 5.-6. novembra 1992 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1992. - str.22-26.

Sandelans, Eric (ed.): "Strategies for quality achievement". Thematic issue of *Management Development*, 1994, 32(5).

Sapač, Irena: "Projekti, ki so lahko spodbuda za sodelovanje naših knjižničarjev". V: *Delo*, 26. 10. 1994.

Sekcija za specialne knjižnice ZBDS; Mara Šlajpah (ur.): *Slovenski standardi za specialne knjižnice*. - Ljubljana: Centralna tehniška knjižnica, 1991. - 21p.

Seljak, Marta: "Specialne knjižnice in sistem COBISS". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.111-123.

Seljak, Tomaž: "Knjižničarstvo in znanstveno informiranje na razpotju". V: *Delo*, 26. 10. 1994.

Senčar, Nuša, Nada Tržan-Herman: "Prispevek k oceni kakovosti nekaterih podatkovnih zbirk na CD-ROMu". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov / V. Posvetovanje sekcije za specialne knjižnice*, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.103-110.

Shaughnessy, Thomas W.: "The library as information center: wishful thinking or realistic role?". In: *Journal of Library Administration*, 1990, 12(3). - pp.3-17.

Skyrme, David: "Ten ways to add value to your business". In: *Managing Information*, 1994, 1(3). - pp.20-24.

Stahl, D. Gail: "The virtual library: prospect and promise or plus ça change, plus c'est la même chose". In: *Special Libraries*, 1993, Fall. - pp.202-205.

Stromfelt, Ralph: "More than just IT: strategic information management. In: *Aslib Proceedings*, (London), 1991, 43(2/3, Feb-Mar). - pp.93-97.

Svoboda, Olga: "The special library as a competitive intelligence centre". In: *Electronic Library*, 1991, 9(4-5). - pp.239-243.

Šercar, Tvrtko: "Knjižnice prihodnosti". V: *Večer*, 19. 11. 1994.

Šlajpah, Mara: "Dileme ob sprejemanju standardov za specialne knjižnice". V: *CTK: 1949-1989: 40 let dela za Univerzo in gospodarstvo*, 1989. - str.203-208.

Šlajpah, Mara: "Ovire za dostopnost publikacij specialnih knjižnic v Sloveniji". V: *CTK: 1949-1989: 40 let dela za Univerzo in gospodarstvo*, 1989. - str.215-224.

Šoštarič, Davor: *Računalniška omrežja*. - Maribor: Univerza v Mariboru, Računalniški center, 1994. - [14p.]: ill. ; 30 cm [materijal sa predavanja].

Švagelj, Tomaž: "Po eni strani težave, po drugi - priložnost". V: *Delo*, 23. 11. 1994.

Tietojärjestelmä, Johdon: *JOTI executive information system*. - Helsinki: ALKO Ltd., 1988.

Training directory 1994. - London: ASLIB, 1994. - 31p.

Tržan-Herman, Nada, Dušica Kiauta: "Oblikovanje in ponudba informacij v specialni knjižnici". V: *Knjižnica*, 1993, 37(3). - str.125-138.

Tržan-Herman, Nada, Dušica Kiauta: "Organizacijski načrt - pomemben vidik pri zagotavljanju kakovosti specialne knjižnice". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja za vključevanje v Evropo: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.181-191.

Valera Zerpa, María Virginia: *INFOMAPPER: experiencias en Venezuela: caso EDELCA*. - Caracas: EDELCA, 1992. - 18p.

Vila, Antun: *Organizacija in organiziranje*. - Kranj: Moderna organizacija, 1994. - 388 str.

Villanueva, Eduardo: "The provision of legal and economic information to the public in some European Community countries". In: *IFLA Journal*, 1992, 18(4). - pp.361-363.

"The virtual community: searching for connection in a computerized world: excerpts from a new book by Howard Rheingold". In: *FID News Bulletin*, 1994, 44(7-8). - pp.146-149.

Vovk-Avšič, Mira: "Uvajanje sistema kakovosti v informacijski center". V: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov* / V. Posvetovanje Sekcije za specialne knjižnice, Ljubljana, 10.-11. novembra 1994 ; ZBDS. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.77-84.

Webb, Sylvia P.: "The big Q: pursuing quality in libraries and information services". In: *Information Management Report*, 1994, April. - pp.10-13.

Webb, Sylvia P.: *Making a charge for library and information services*. - London: ASLIB, 1994. - 50p. - (The Aslib know how series).

Wheeler, F. P., S. H. Chang and R. J. Thomas: "Moving from an executive information system to everyone's information system: lessons from a case study". In: *Journal of Information Technology*, 1993, Vol.8. - pp.177-183.

Williamson, Joan: "One person libraries and information units: their education and training needs". In: *Library Management*, 1988, 9(5). - Thematic issue

Winkel-Schwarz, Annette: "Selling the concept of information management?". In: Kalseth, Karl... [et al.] (eds.): *Information management for business: proceedings of the FID Information for Industry Committee Seminar on Information Management for Business*, held in Madrid, Spain on 26 October 1992. - The Hague: International Federation for Information and Documentation (FID), 1993. - pp.33-38.

Wormell, Irene: "Quality management in library and information services". In: *Vloga specialnih knjižnic pri pospeševanju družbenega in gospodarskega razvoja: Kakovost storitev v specialni knjižnici: zbornik referatov*. - Ljubljana: CTK, 1994. - str.13-26.

Yates-Mercer, Penelope A. and Yvonne F. Steward: "The marketing of internal business information services". In: *Journal of Information Science*, 1991, Vol.17. - pp.221-233.

Žugaj, Miroslav: *Osnove znanstvenog i stručnog rada*. - Samobor: Zagreb, 1989.

9. POJMOVNIK

INFORMACIJSKA SLUŽBA - U mnogim poduzećima još postoji podjela između tradicionalne bibliotečne djelatnosti i informacijske službe. U modernim specijalnim bibliotekama odnosno informacijskim službama udružuju se obje funkcije. Informacijska služba je ponajprije usmjerena informacijskim izvorima, a ne obradi bibliotečne građe.

INFORMACIJSKI STRUČNJAK - Informacijski djelatnik koji dobro poznaje područje specijalizacije biblioteke i informacijske izvore, koji su relevantni za to područje. Naziv informacijski stručnjak služi i kao širi pojam za označavanje djelatnika u specijalnim bibliotekama kojima su informacije glavno oruđe rada. U modernim informacijskim službama nestaju granice između bibliotekara i informacijskog stručnjaka u užem smislu.

ORGANIZACIJA - Svjesno povezana društvena jedinica, sastavljena od dvoje ili više ljudi, koja djeluje radi ostvarivanja zajedničkih ili drugih ciljeva. U radu pojam organizacije je korišten kao širi pojam za označavanje poduzeća, tvrtki, institucija i drugih pravnih tijela, koja u sebi posjeduju specijalnu biblioteku.

PODUZEĆE - Samostalna privredna jedinica s određenim zadacima na području proizvodnje, trgovine ili usluga.

SPECIJALNA BIBLIOTEKA - Heterogena organizacijska jedinica koja je dio informacijske infrastrukture poduzeća i čiji je cilj da pruža informacijsku potporu specijaliziranoj skupini korisnika u njihovu istraživačkom razvoju i profesionalnom radu, te da ispunjava zahtjeve procesa odlučivanja vodećih kadrova.

SPECIJALNI BIBLIOTEKAR - Informacijski djelatnik zaposlen u specijalnoj biblioteci koji poznaje područje specijalizacije biblioteke i stručno je osposobljen da ga organizira, usustavljuje, obrađuje i predaje na zahtjev korisnika.

SUVREMENA INFORMACIJSKA SLUŽBA - Specijalna biblioteka kod koje je naglasak ponajprije na izvanjskim informacijskim izvorima i na potrebama korisnika. Njezini djelatnici su obučeni da ispunjavaju informacijske zahtjeve svojih korisnika, da se koriste suvremenom informacijskom tehnologijom i da vladaju najnovijim prijenosnim medijima. Pružaju značajnu informacijsku potporu vodećim strukturama poduzeća.

10. POPIS UPOTRIJEBLJENIH OZNAKA I KRATICA

ARNES - *Academic Research Network of Slovenia*

AOP - Odjel za automatsku obradu podataka

ASLIB - *Association of Special Libraries*

BLDSC - *British Library Document Supply Centre*

COBISS - *Cooperative Online Bibliographic Information System and Services* =
Kooperativni online bibliografski sistem in servisi

COMARC - *Cooperative Machine Readable Catalog*

CTK - Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani = Centralna tehnička
knjižnica Sveučilišta u Ljubljani

DDS - *Document Delivery Service*

DSS - *Decision Support Systems* = Sustavi za potporu odlučivanju

EIS - *Executive Information Systems* = Informacijski sustavi za voditelje

FID - *International Federation for Information and Documentation*

ICPE - *International Center for Public Enterprises* = Međunarodni centar za poduzeća
u društvenom vlasništvu

IFLA - *International Federation of Libraries Associations and Institutions*

INFORS - Informacijski sistem INFOracijskih Resursov v Sloveniji

IZUM - Institut informacijskih znanosti Univerze u Mariboru = Institut informacijskih
znanosti Sveučilišta u Mariboru

KWS - *Knowledge Work Systems* = Sustavi za potporu znanstvenom radu

MIS - *Management information systems* = Upravljački informacijski sustavi

NUK - Narodna in univerzitetna knjižnica Republike Slovenije = Narodna i
sveučilišna knjižnica Republike Slovenije

OAS - *Office Automation Systems* = Sustavi za automatizaciju uredskog poslovanja

OCLC - *Ohio College Library Centre*

OPAC - *Online Public Access Catalogues*

SIS - *Strategic/Competitive Intelligence Systems*

SSS - srednja školska sprema

VŠS - viša školska sprema

VSS - visoka školska sprema

TPS - *Transaction processing systems*

UNESCO - *United Nations Education and Social Committee*

UNIMARC - *Universal Machine Readable Catalog*

ZBDS - Zveza bibliotekarskih društva Slovenije

(Prijevod sa slovenskoga)

Narodna i sveučilišna knjižnica
 Odjel za razvoj knjižničarstva
 Turjaška 1, 61000 Ljubljana
 tel. 061/150-141

Centralna tehnička knjižnica
 Sveučilišta u Ljubljani
 Tomšičeva 7, 61000 Ljubljana
 tel. 061/214-072

br.: _____

U P I T N I K

o radu specijalnih biblioteka/informacijskih centara (u daljemu tekstu: biblioteka)
 tijekom 1991. godine

1. NAZIV ustanove u okviru koje djeluje biblioteka:

2. ADRESA:

- ulica _____
 - poštanski fah _____
 - telefon _____ VMSmail _____
 - teleks _____ BITnet _____
 - faks _____ E-mail _____

3. KADROVI ustanove:

- ukupan broj zaposlenih _____
 - od kojih ima visoku spremu _____
 višu spremu _____

4. KLASIFIKACIJA djelatnosti ustanove:

- šifra djelatnosti _____
 - UDK _____

5. NAZIV ORGANIZACIJSKE JEDINICE u čijemu je sastavu biblioteka:

6. NAZIV BIBLIOTEKE: _____

7. VODITELJ biblioteke: _____

8. ADRESA BIBLIOTEKE:

- ulica _____
 - poštanski fah _____
 - telefon _____ VMSmail _____
 - teleks _____ BITnet _____
 - faks _____ E-mail _____

9. GODINA osnivanja biblioteke: _____

10. KADROVI BIBLIOTEKE:

10.1. VISOKA stručna sprema (ukupno): _____

10.1.1. Doktorat znanosti

- iz bibliotečno-informacijskih znanosti _____
- iz drugih znanosti _____

10.1.2. Magistar znanosti

- iz bibliotečno-informacijskih znanosti _____
- iz drugih znanosti _____

10.1.3. Ostali s visokom naobrazbom

- iz bibliotečno-informacijskih znanosti _____
- iz drugih znanosti _____

10.1.4. Visoka stručna naobrazba

- sa stručnim ispitom (ukupno) _____
- a) iz bibliotekarske struke _____
- b) iz drugih struka _____
- bez stručnog ispita _____

10.2. VIŠA stručna naobrazba (ukupno): _____

- sa stručnim ispitom iz bibliotekarske struke _____
- bez stručnog ispita iz bibliotekarske struke _____

10.3. SREDNJA stručna naobrazba (ukupno): _____

- sa stručnim ispitom iz bibliotekarske struke _____
- bez stručnog ispita iz bibliotekarske struke _____

10.4. OSTALI zaposleni: _____

10.5. UKUPNO SVI KADROVI: _____

11. PROSTORI biblioteke (ukupno m²): _____

12. ČITAONICA:

- br. stolica za korisnike: _____
- čitaonica je odvojena (zaokruži): DA NE _____

13. DUŽINA POLICA u metrima: _____

14. KLASIČNI KATALOZI (zaokruži):

- a) Abecedni imenski katalog
- b) Naslovni katalog
- c) UDK katalog
- d) Abecedni predmetni katalog
- e) Drugi specijalizirani katalozi:
 - standardoteka
 - patentoteka
 - prospektoteka
 - bibliografska kartoteka
 - biografska kartoteka

BROJ JEDINICA BIBLIOTEČNE GRAĐE (31. 12. 1991):

	Broj jedinica 31. 12. 1991.	Prirast u 1991. g.
Revije (godišta)	_____	_____
Monografije	_____	_____
Disertacije	_____	_____
Magistarski radovi	_____	_____
Istraživački radovi, izvještaji	_____	_____
Tehnički nacrti	_____	_____
Standardi	_____	_____
Patenti	_____	_____
Mikrofiši	_____	_____
Mikrofilmovi	_____	_____
Diskete	_____	_____
Videokasete	_____	_____
Referencijske revije	_____	_____
Ostala građa	_____	_____

UKUPNO:

16. Broj naručenih naslova REVIIJA (31. 12. 1991):

- na slovenskom jeziku
- na drugim jugoslavenskim jezicima
- na stranim jezicima

17. SUSTAV POSTAVLJANJA građe (zaokruži):

- a) slobodan pristup
- b) pultni sustav
- c) drugo (kombinirano)

18. Nabava građe je koordinirana s drugim institucijama (zaokruži):

DA NE

ako DA, navedi koordinatora: _____

19. ZBIRKE PODATAKA (31. 12. 1991):

	lokalni razina	Br. zapisa uzajamna razina (COBISS)
19.1. Uzajamni katalog		
- knjige	_____	_____
- revije	_____	_____

19.2. Druge zbirke podataka (naziv, sadržaj, dostupnost, broj zapisa, format):

19.3. Specijalizirane zbirke podataka (naziv, sadržaj, dostupnost, broj zapisa, format):

za područje (navedite)

- a) kao autor i koordinator (zaokruži)
b) kao saradnik

20. Koristite li uzajamni katalog, odn. sustav ATLASS za traženje informacija (zaokruži):

DA NE

21. Kupljene STRANE ZBIRKE PODATAKA i dostupnost:

- na trakama
- na CD-ROM-u
- na disketama

22. Izravni (*on-line*) pristup informacijskim centrima (nabroji):

- domaći
- strani

23. *On-line* centri čijim se uslugama koristite, ako nemate vlastite *on-line* službe (nabrojite):

24. KORISNICI biblioteke u 1991. godini (aktivni članovi):

25. Broj POSJETA:

- ukupno u 1991. godini _____
- dnevno (u prosjeku) _____

26. Bibliotečne i informacijske USLUGE:

26.1. Posudba (broj posuđenih jedinica) ukupno:

- knjige _____
- revije _____

26.2. Međubibliotečna pozajmica (ukupan broj jedinica):

- od kojih u inozemstvo (izvan bivše SFRJ):

26.3. Retrospektivna pretraživanja (broj pretraživanja):

26.4. Selektivna diseminacija informacija (SDI):

- broj naručitelja: _____
- broj interesnih profila: _____
- broj ispisa godišnje: _____

26.5. Signalne informacije (zaokruži): DA NE

26.6. Viši oblik informacija, npr. faktografske i bibliografske informacije iz struke (nabroji):

26.7. Organizira li biblioteka KRUŽENJE REVIJA u samoj ustanovi (zaokruži):

DA NE

ako DA,

- koliko naslova revija kruži

- koliko osoba u prosjeku pregleda svaki naslov revije _____

26.8. Izrađuje li biblioteka (zaokruži):

a) Bibliografije

b) Tiskane kataloge

c) Sekundarne publikacije

d) Vodiče

e) Drugo (što):

26.9. Druge usluge (zaokruži):

a) naobrazba korisnika

b) priprema bibliografija saradnika stručnjaka

c) prevođenje stručnih tekstova

d) lektoriranje i korigiranje stručnih tekstova

e) daktilografske usluge

f) fotokopiranje

g) sudjelovanje u izdavanju publikacija ustanove

27. OPREMA (komunikacijska, računalna, reprografska):

27.1. Komunikacije (zaokruži):

a) vlastiti JUPAK priključak

b) DECNET

c) drugo (navedite):

27.2. Računalna oprema:

- strojna oprema (nabroji):

- programska oprema (nabroji):

27.3. Reprografska oprema (nabroji):

28. Zajednički izdaci za kupovinu literature u 1991. godini (u SIT):

29. Komu se obraćate za stručnu pomoć u vezi s radom vaše biblioteke, odnosno informacijske službe (zaokruži):

a) matičnoj službi CTK-a

b) matičnoj službi NUK-a

c) općinskoj biblioteci

Datum: _____

Žig

Odgovorna osoba: _____

Ime i prezime osobe (velikim slovima) koja je ispunila upitnik:

Telefon: _____

(Prijevod sa slovenskoga)

**MOLIMO POŠALJITE NAM ISPUNJEN UPITNIK NAJKASNIJE DO
7. PROSINCA 1994.**INFORMACIJSKO-BIBLIOTEČNA SLUŽBA
MEĐUNARODNI CENTAR
DUNAJSKA 104, 61000 LJUBLJANA

FAKS: 061-346-389

1. Jeste li samostalna jedinica u vašoj organizaciji? ____ DA ____ NE.
Ako niste, čiji ste sastavni dio?

- 1.1. Koje se druge službe/odjeli u vašoj organizaciji osim vas bave informacijama?
(nabrojite):

2. Na kojim osnovama postoji i djeluje vaša biblioteka?

- zakoni doneseni na državnoj razini ____
- interna regulativa ____
- drugo (navedite): ____

3. Kakvo je vaše sudjelovanje na sastancima vodećih kadrova?

- redovito ____
- povremeno ____
- ne sudjelujem ____

4. Sudjelujete li s drugim odjelima u pripremi strateškog planiranja vaše matične organizacije?

DA ____ NE ____

5. Planirate li sami proračun biblioteke?

DA ____ NE ____

6. Možete li nam reći koliko iznosi proračun vaše biblioteke za godinu

1994. ____ 1995. ____

- 6.1. Kakva je struktura proračuna vaše biblioteke:

plaće	____ %	nabava revijao	____ %
nabava CD	____ %	nabava knjiga	____ %
telekomunikacije	____ %	drugo	____ %

- 6.2. Naplaćuje li vaša biblioteka usluge/proizvode korisnicima iz matične organizacije?

DA ____ NE ____

Ako naplaćuje, da li:

- ____ djelomično pokrivete troškove
- ____ sasvim pokrivete troškove
- ____ imate profit



6.3. Naplaćuje li vaša biblioteka usluge izvanjskim klijentima?

DA ___ NE ___

7. Kakva je računalno-telekomunikacijska opremljenost vaše biblioteke:

7.1. Tip i model računala: _____

7.2. Pisači: _____

7.3. Jedinica za CD: _____

7.4. Jeste li telekomunikacijski povezani ___ DA ___ NE

Ako DA, na kakav način?

___ modemom
___ posebna telefonska linija
___ preko SIPAX-a

7.4.1. Jeste li vezani na ARNES, INTERNET? ___ DA ___ NE

7.4.2. Jeste li vezani u lokalnu mrežu s ostalim odjelima u vašoj matičnoj organizaciji? ___ DA ___ NE.

8. Kakvu programsku opremu imate na vašem računalu:

- programi za obradu teksta:

- programi za građenje baza podataka:

- programi za tablice:

- programi za integrirano upravljanje bibliotekarskim poslovanjem:

- drugo:

9. Koje bibliotečno-informacijske aktivnosti obavljate pomoću računala:

___ gradite baze podataka: bibliografske, faktografske, referalne
___ vodite bibliotečno poslovanje (nabava, katalogizacija, pozajmica...)
___ obrađujete tekstove (daktilografski poslovi)
___ pretražujete i komunicirate

9.1. Upotrebljava li vaša biblioteka "*Dokument Delivery Services*"?:

___ DA ___ NE.

Ako DA, koje:

___ ADONIS
___ Article Express
___ BLDSC
___ Faxon

___ Tulip
___ Uncover
___ Druge: _____

10. Je li vaša biblioteka članica COBISS-a?
☐ DA ☐ NE

10.1. Ako niste uključeni u sustav COBISS, planirate li se uključiti?

DA: ☐ aktivno ☐ pasivno NE: (navedite razlog)

10.2. Ako planirate članstvo u sustav COBISS, navedite što trebate:
☐ komunikacijsku vezu
☐ računalnu opremu
☐ izobrazbu (tečajeve)

(Prijevod sa slovenskoga)

Molimo vas da sudjelujete u anketi na temu:

SLOVENSKA PODUZEĆA I STRATEŠKA UPOTREBA INFORMACIJA

PROČITAJTE! REAGIRAJTE!

(SLIJEDI NAGRADA! - VIDI NA KRAJU!)

MOŽDA ĆETE SAZNATI NEŠTO NOVO

Mnogobrojne studije po cijelom svijetu su pokazale da radnici u poduzećima još nisu svjesni značenja pravilnog postupanja - upravljanja - informacijama u poslovanju. Ne zanimaju ih vlastite informacijske potrebe, informacijska pozicija i utjecaj koje informacije imaju na poslovanje samog poduzeća.

Uspješna poduzeća su u pravilu veoma informacijski osviješćena. Pravilan odnos prema informacijama zahtijeva podjednako sudjelovanje čelnika i ostalih radnika u poduzeću.

Ako ste vodeći kadar, informacijski menadžer, informacijski stručnjak, bibliotekar, istraživač ili se u bilo kojemu drugom obliku profesionalno bavite informacijama ili se njima kao stručnjak redovito koristite, molimo vas da nam posvetite nekoliko minuta i odgovorite na ovu anketu.

Rezultati ankete bit će upotijrebljeni isključivo u istraživačke svrhe. Anonimnost je zajamčena.

* * *

KAKO POSTUPATE (POSTUPAJU) S INFORMACIJAMA U VAŠEM PODUZEĆU?

- 1) Smatrate li da je za život i uspješnost vašeg poduzeća uloga informacija:

VEOMA ZNAČAJNA
ZNAČAJNA
BEZ ZNAČAJA

- 2) Koliko vodeći kadrovi u vašem poduzeću razumiju značenje informacija u upravljanju?

MNOGO
DOVOLJNO
MALO
NIŠTA
NE ZNAM

- 3) Tko odlučuje o tome koje su informacije važne i što se može učiniti s njima za postizanje ciljeva i (boljih) poslovnih rezultata?

- generalni direktor
- direktor
- upravni odbor
- savjetnik direktora
- voditelj informacijske službe
- voditelj AOP-a
- kolegij stručnjaka
- drugi (molimo opišite)

- 4) Imate li u vašem poduzeću "gatekeeper/s" (čuvara informacija)?

DA

NE

Ako ste odgovorili sa DA, smatrate li da je njegov rad u vašem poduzeću:

VEOMA KORISTAN
KORISTAN
BEZ ZNAČENJA
ŠTETAN

5) Imate li u vašem poduzeću nekoga tko vodi i koordinira izvore informacija?

DA

NE

Ako ste odgovorili sa DA, označite tko:

- financijska služba
- odjel za AOP
- odjel za planiranje
- marketing
- informacijska služba
- biblioteka
- drugi (molimo opišite)

6) Od koje informacije najviše zavisi vaše poduzeće (molimo označite po redoslijedu važnosti):

- poslovne informacije
- bonitetne informacije
- financijske informacije
- ekonomske informacije
- industrijske informacije
- informacije o tržištima
- informacije o patentima
- informacije o standardima
- informacije o istraživačkim pronalascima
- informacije o stručnom razvoju
- informacije o zakonodavstvu
- informacije o pravnim pitanjima
- informacije o klijentima
- informacije o konkurenciji
- informacije o kvaliteti
- druge informacije

7) Je li pristup informacijama u vašem poduzeću:

- lak/jednostavan
- kompliciran/ograničen
- drugo

8) Jesu li definicije ciljeva i prioriteta vašeg poduzeća jasni svima ili bar većini koja se profesionalno bavi informacijama?

DA

NE

9) Smatrate li da je ulaganje u informacijsku tehnologiju važan čimbenik za postizanje ciljeva vašeg poduzeća?

DA

NE

Ako ste odgovorili sa DA, u kakvu obliku?

10) Kako vidite ulogu informacijske tehnologije u unapređivanju poslovnih rezultata vašeg poduzeća?

VEOMA POZITIVNO
POZITIVNO
SUMNJIVO

- 11) Računate li troškove i koristi informacija, odnosno planirate li, organizirate, usmjeravate, kontrolirate, vrednujete i pratite li izvore informacija preko računovodstvenoga i knjigovodstvenoga sustava?

DA

NE

Ako DA, koji su vaši kriteriji?

- 12) Pratite li i vrednujete li tko se i kojim informacijama koristi i u kakve namjene, odnosno što se u poduzeću radi s informacijama?

DA

NE

Ako DA, koje su vaše metode?

- 13) Jeste li razmišljali o kreativnoj/inovativnoj upotrebi informacija u vašem poslu?

DA

NE

Ako DA, možete li nam to ukratko opisati?

=====

Vaš stručni profil:
 Vaš položaj u poduzeću:
 Vrsta vašeg posla:
 Broj zaposlenih u vašem poduzeću:
 Ostvaren promet poduzeća u 1991.:
 =====

MOLIMO DA ISPUNJENI UPITNIK POŠALJETE NA ADRESU:

ICPE
 Information and Library Service
 Dunajska 104, p.p. 92
 61109 Ljubljana
 Ili na telefaks: 061-346-389

I TOM PRILIKOM VAM ŠEMO BESPLATNO POSLATI JEDAN OD OVIH ČLANAKA:

(MOLIMO ZAOKRUŽITE)

1. The knowledge-creating company / **Ikujiro Nonaka**. - *Harvard Business Review*, 1991, Nov-Dec, pp.96-104.
2. Strategic uses of information - challenges for the information services department / **Karl Kalseth**. - *Information Services & Use*, 1991, pp.63-71.
3. Business information strategy - the strategic use of information and knowledge / **Karl Kalseth**. - *Information Services & Use*, 1991, 11. - pp.155-164.
4. How networks reshape organizations - for results / **Ram Charan**. - *Harvard Business Review*, 1991, Sep-Oct, pp.104-115.
5. Transforming organizations through information management / **Leslie Willcocks**. - *Journal of Information Technology*, 1991, 6, pp.56-59.
6. The chief executive officer and the chief information officer: the strategic partnership / **Yash P. Gupta**. - *Journal of Information Technology*, 1991, 6, pp.128-129.
7. Competitive intelligence - developing value-added information services / **S. Crawshaw**. - *Infomediary*, 1991, 5, pp.19-24.
8. Achieving total quality through intelligence / **Leonard M. Fuld**. - *Long Range Planning*, 1992, 25(1), pp.109-115.

MRIZ-2 (FOI-Sveučilište Zagreb)
Magistarski rad

UDK 025:026:658(497.12)=862

Prestrukturiranje specijalne biblioteke u modernu
informacijsku službu u Sloveniji

A. Kavčič-Čolić

Fakultet organizacije i informatike
Varaždin, Hrvatska

Na osnovi pregleda stručne literature i analize stanja specijalnih knjižnica u Sloveniji u radu se dokazuje hipoteza da većina specijalnih knjižnica još radi tradicionalno. Da bi se povećalo njihovo strateško značenje i operativna učinkovitost, potrebno je obaviti temeljite promjene.

Kao moguće rješenje, predložen je model prestrukturiranja, što obuhvaća: a) promjene u samoj specijalnoj knjižnici na kadrovskoj i tehnološkoj razini te na razini poslovanja; b) promjene u odnosu specijalne knjižnice s vodećim strukturama i drugim odjelima matične organizacije, gdje igra značajnu ulogu postojeća informacijska politika i organizacijska kultura; i c) uključivanje specijalne knjižnice u širi informacijski sustav poduzeća.

Voditelj rada: prof. dr. V. Srića

Komisija za ocjenu rada: prof.dr.N.Prelog (predsjednik), prof.dr.V.Topolovec,
prof.dr.V.Srića

Komisija za obranu rada: prof.dr.N.Prelog (predsjednik), prof.dr.M.Žugaj,
prof.dr.V.Topolovec, prof.dr.K.Krsto (zamjenik)

Obrana: 18.04.1996.

Promocija:

Rad je pohranjen u Biblioteci Fakulteta organizacije i informatike Varaždin.

(VI,115 stranica, 3 tablica, 3 priloga, 201 bibliografski podatak, original na hrvatskom jeziku)

A. Kavčič-Čolić

I. Prestrukturiranje specijalne biblioteke
u modernu informacijsku službu u
Sloveniji

I. Kavčič-Čolić, A.

II. Fakultet organizacije i
informatike, Varaždin, Hrvatska

analiza stanja
informacijske službe
informacijski sustavi
model prestrukturiranja
Slovenija
specijalne knjižnice
upravljanje informacijskim
resursima

MRIZ-2 (FOI-University of Zagreb)
Master of Science Thesis

UDC 025:026:658(497.12)=862

Restructuring of special libraries into modern
information centers in Slovenia

A. Kavčič-Čolić

Faculty of Organization and Informatics,
Varaždin, Croatia

On the basis of a review of the literature and analysis of the present situation in special libraries in Slovenia, this thesis proves the hypothesis that most special libraries are still operating along traditional lines. Radical changes will have to be made to increase their strategic importance and operational efficiency.

As a possible solution, the author proposes a restructuring model which comprises: a) changes in the special libraries, as concerns personnel, technology and activities; b) changes in the relationship between the special library and the corporate decision-making structures as well as with other departments within the company, where the prevailing information policy and organization culture still play an important role; and c) integration of the special library into the broader information system of the enterprise.

Supervisor: prof.dr. V. Srića

Examiners: prof.dr.N.Prelog, prof.dr.V.Topolovec, prof.dr.V.Srića

Oral examination: prof.dr.N.Prelog, prof.dr.M.Žugaj, prof.dr.V.Topolovec,
prof.dr.K.Krsto

Oral examination date: 18 April 1996

The thesis is deposited in the Library of the Faculty of Organization and Informatics, Varaždin, Croatia.

(VI,115 pages, 30 tables, 3 appendixes, 201 references, original in Croatian)

A. Kavčič-Čolić

1. Restructuring of special libraries
into modern information centres in
Slovenia

I. Kavčič-Čolić, A.

II. Faculty of Organization and Informatics,
Varaždin, Croatia

information centers
information resources
management
information systems
restructuring models
Slovenia
special libraries
surveys

BIOGRAFIJA

Alenka Kayčič-Čolić rođena je u Ljubljani 26. 12. 1959. Nakon završetka gimnazije u Madridu (Španjolska) 1978. godine upisala je hispanistiku, smjer španjolska književnost na Filozofskom fakultetu (*Facultad de filosofía y letras*) Sveučilišta Complutense u Madridu, gdje je završila tri godine studija. Godine 1983. je diplomirala na Filološkom fakultetu Sveučilišta u Beogradu na Odsjeku za španjolski jezik i književnost, prevodilački smjer, i tako stekla zvanje profesora španjolskoga jezika i književnosti.

Od 1986. godine zaposlena je u Međunarodnom centru za poduzeća u društvenom vlasništvu (ICPE) u Ljubljani. Godine 1989. je preuzela mjesto dokumentalistkinje. Te godine upisuje poslijediplomski studij iz informacijskih znanosti na Institutu informacijskih znanosti u Zagrebu. 1990. godine, nakon polaganja stručnog ispita iz bibliotekarske struke, dodijeljeno joj je mjesto bibliotekara u Informacijsko-bibliotečnoj službi ICPE-a.

Osim izgradnje i razvoja specijalizirane biblioteke na području ekonomije, posebno menedžmenta, aktivno sudjeluje u istraživačkim projektima ICPE-a. U više navrata je s referatima sudjelovala na domaćim i međunarodnim stručnim savjetovanjima.

