

POKAŽIMO SE KOT SODELUJOČI DRUŽABNIKI

Silva Novljan, Narodna in univerzitetna knjižnica,
Ljubljana

UDK 027

Povzetek

Družbene in gospodarske spremembe oz. kriza vplivajo tudi na delo splošnoizobraževalnih knjižnic. Zadovoljevanje različnih, tudi dodatnih in povečanih, potreb ob pomanjkanju sredstev zahteva od knjižnic realistično planiranje, v katerem je zajeto njihovo prizadevanje za racionalizacijo dela, njihov lastni prispevek za pridobivanje sredstev in možnosti za doseganje ciljev, da ne bi bil prizadet prebivalec v svoji pravici do kulture, znanosti in informiranja. Zato morajo knjižnice postati fleksibilnejše pri svojem delu, planirati morajo delo za ciljne skupine in pri doseganju ciljev bolj kot do sedaj aktivirati ustvarjalnost svojih delavcev. Pri doseganju ciljev ne smejo pozabiti na pomoč prijateljskih skupin, ki jim lahko pomagajo dokazovati pomembnost v okolju.

UDC 027

Summary

Social and economic changes / crisis influence the work of public libraries. Because of the lack of financial sources, librarians in satisfying diverse and ever growing needs should develop realistic plans. They have to rationalize their work and seek the possibilities how to get material sources on their own in order that user's right to culture, science and information will not be prejudiced. To achieve this goal work has to become more flexible and target groups activities have to be planned as well. To make possible the achievement of these aims it is necessary that every staff member develops his creativity.

Velike potrebe - malo sredstev

Splošnoizobraževalne knjižnice se nahajajo pred močno izraženim konfliktom, ki ga pogojuje na eni strani rast uporabnikovih potreb po knjižničnem gradivu in storitvah, na drugi strani pa stagniranje oz. padec finančnih sredstev. V skladu z družbenopolitičnimi in gospodarskimi spremembami oz. težavami bi morale knjižnice razširiti izbor in ponudbo knjižničnega gradiva, programov, razširiti bi morale svoje izposojevalne mreže in jih izpopolniti in to ob upoštevanju, da naraščajo stroški za nabavo medijev (ki so še večji z njihovo različnostjo), za osebne dohodke, novo tehnologijo pa tudi za vzdrževanje.

Vzporedno s tem pa ne narašča odstotek občinskega in državnega prispevka (ta hip je pri nas alarmantno nizek), ki je in ostaja še vedno najvažnejši vir dohodka za splošnoizobraževalne knjižnice.

Država naj bi skrbela za tista področja posameznikovega življenja, za katera ne more sam, posameznik pa ima pravico zahtevati od nje pomoč pri zagotavljanju sredstev, ki mu bodo omogočila demokratično vključevanje v družbo. Nepismen, neinformiran in z znanjem slabo podkovan posameznik, odmaknjen od glavnih komunikacijskih poti, je odmaknjen tudi od aktivnega političnega dogajanja. Neaktivnih prebivalcev pa si država, ki se želi spremeniti v politično in gospodarsko uspešno, ne sme privoščiti. To pomeni, da si *ne sme privoščiti odtegotovanja osnovnih človekovih pravic po kulturi, znanju in informiranosti*. Odteguje pa jih tudi tako, da knjižnice neustrezno financira.

Kakšen status ima knjižnica v določenem okolju, je najmočneje razvidno v kriznih časih, ko vsesplošno pomanjkanje prizadene tudi knjižnice, a v nekaterih okoljih izven vseh razumljivih okvirov (kar lahko letos opazimo v marsikateri slovenski občini). To kaže na pomanjkanje razumevanja pomena knjižnic in upravičenosti njihovih zahtev po sredstvih za knjižnično gradivo, kader in prostor. Še posebno v manjših krajih, kjer so politični načrti bolj kratkoročni kot dolgoročni, je ta konflikt zelo izrazit, v mestih pa izstopa moč birokratskega aparata. Jasen ali prikrit konflikt, vseeno, oba imata lahko poguben vpliv na razvoj knjižnic, čeprav neustrezno financiranje traja le kratko obdobje (predstavljajmo si delo knjižnice brez eno ali dvoletnega ustreznega prirasta).

Cilji

Uspešnost uresničevanja ciljev knjižnice je torej odvisna tudi od tega, kakšno podobo o nji ima upravnooblastvena struktura in kako to podobo predstavi ostalim akterjem. Cilje knjižnice pomaga uresničiti s pritiski ali s pridobivanjem zaupanja in s spodbujanjem k sodelovanju. Podobno lahko ravna knjiž-

nica do vodilnih struktur v okolju in do prebivalcev tega okolja. Aktivno se mora vključiti v spreminjanje podobe o sebi. To lahko naredi tudi tako, da se okolju odpre, upošteva njegove želje in stališča, predloge, daje priložnosti za sodelovanje pri načrtovanju in organizaciji knjižničnega dela, nastopa pa tudi kot sodelujoč družabnik pri spreminjanju družbe in okolja. Pokaže se kot fleksibilna javna služba, ki gre v korak z uporabnikovimi potrebami. Fleksibilnost njenega dela se izkazuje v tem, da dela prave stvari, ne samo da dela stvari prav, da se spreminja s časom za prihodnji čas. Zato potrebuje trdna izhodišča za svoje delo, ki ji bodo v oporo tudi pri premagovanju kratkovidnih odločitev nerazumevajočega okolja. Pravnozakonodajni predpisi postavljajo izhodišča tudi za delo knjižnic, zato se bo knjižnica vključila v spreminjanje in dopolnjevanje predpisov, ki lahko dovoljujejo, ukazujejo ali tudi onemogočajo oz. z onemogočanjem omejujejo posameznikovo pravico do znanja, kulture, informiranosti. Pozorna bo na to, kako so knjižnice neposredno ali posredno vključene v zakonodajo, kako se nova zakonodaja sklada z mednarodno sprejetimi dokumenti, ki opredeljujejo tudi (ali samo) delo knjižnic, kdaj so predpisi o knjižnicah lahko del drugih predpisov, kdaj potrebujejo predpis samo zase, kateri predpisi dovoljujejo izrabo človekovih pravic, kateri jih omejujejo in kako. Ne nazadnje pa bo pozorna tudi na to, kako so te pravice lahko omejene izven zakonodaje.

Knjižnica naj preveri, koliko in kako je pravica do znanja, kulture, informiranja zagotovljena vsem prebivalcem v njenem okolju z organizacijo knjižnične mreže, s financiranjem, kako je zastopana v občinskih dokumentih. Prouči naj tudi, kako je ta pravica zagotovljena z novo informacijsko tehnologijo, z novimi nosilci informacij, kakšen nivo bralne razvitosti je v njenem okolju in kakšno podporo ima le-ta v občini in v knjižnici sami, pa tudi, kako lahko te pravice zadovoljuje posameznik in kako skupine (ne ideološke, ampak šolajoči, upokojeni, nezaposleni, otroci, privatniki, prizadeti, manjšine...). Knjižnica naj še preveri, kako te pravice omejujejo v okolju vedenjski vzorci ljudi v vsakdanjem življenju, družbeni običaji, tradicija, kako jih omejuje knjižnica sama z zaračunavanjem storitev, z neustreznim odpiralnim časom, s poslovnikom, ki ne varuje zasebnosti osebnih podatkov... (Knjižnica, ki mora zaradi ustreznega poslovanja zbirati in voditi evidenco osebnih podatkov uporabnikov, jo je dolžna tudi pravno zavarovati. Podatke lahko zbira le z jasno opredelitvijo namena, s katerim seznanjeni uporabnika in ga hkrati opozori, da so njegovi osebni podatki, tudi naslovi izposojenih knjig, zavarovani z ustreznim zakonskim določilom. Zasebnost uporabnika lahko grobo kršimo z javnim zasliševanjem pri vpisu, namesto da bi to uporabnik opravil sam, ali s pomočjo knjižničarja, a brez prič. Lahko pa jo kršimo tudi s tem, da ga nismo naučili samostojne uporabe knjižnice in njenih informacijskih virov.)

Vloga knjižnice

Aktivna vloga knjižnice pri določanju njenega pomena, nalog in položaja v družbi ne pomeni samo oblikovanja zanjo ustreznih družbeno postavljenih ciljev in izhodišč za posodabljanje njenega dela, ampak tudi njeno dejansko pripravljenost za predstavitev svoje aktivnejše podobe v družbi. Nič več ne želi biti javni zavod, ki za (od drugih) določena sredstva nabavi, kar sama meni, da je za prebivalce dobro, potem pa naj vstopi, kdor pač želi, ampak pod pogoji, ki jih knjižnica določi. Usmerjenost k uporabniku je še zmeraj prva zahteva, ki vodi delo knjižnice. K tej zahtevi se v sodobnem času pripenja poleg kakovosti storitev za uporabnika tudi socialna sprejemljivost, socialna občutljivost. " Kdor ne ravna dobro iz dobrote, bo dobro ravnal, ker je pameten ", pravi Gorg in dodaja, da se bo v prihodnosti preverjal moralni sloves podjetij in služb in njihov čut za odgovornost dela do javnosti. Sloves knjižnice ne bo pomemben samo za odločanje pri financiranju, ampak v prihodnosti tudi pri nas vsaj takrat, ko se bodo podjetja ali posamezniki odločali za sponzoriranje, tudi zato da pred javnostjo pokažejo svojo lastno socialno občutljivost in razumevanje za kulturo. Javno mnenje pa ustvarjajo tudi ljudje, ki ne vedo, kaj je knjižnica, zato se bo knjižnica usmerjala k vsem prebivalcem in jih seznanjala s svojim delom in storitvami. Delo knjižnice se mora izkristalizirati z gotovostjo delovanja in nezamenljivostjo. Mnoge njene naloge lahko opravljajo drugi, zato mora najti svojo lastno identiteto ob konkurenci in že na zunaj vidno razpoznavnost.

Najboljšo identiteto pa knjižnicam še zmeraj ustvarja njihov uporabnik. Je center dela knjižnice in njena prihodnost (več uporabnikov ima knjižnica, več sredstev dobi), njemu so podrejena vsa dela v knjižnici (ne samo izposoja, tudi obdelava dela za uporabnika in ne za izposojevalce), z zadovoljevanjem njegovih potreb (in ne samo s številom izposojenih knjig) se meri uspešnost knjižnice.

Uspešno pa bodo uporabnikove potrebe lahko zadovoljevale samo fleksibilno delujoče knjižnice. Čeprav fleksibilnost, kot pravi Gorg, prinaša težave v organiziranost, otežuje kontrolo in omejuje razpoložljivost sodelavcev, je dejstvo prihodnosti. Ne bo več zadoščalo, da bo knjižnica reagirala le s svojo ponudbo, ampak bo morala že pri njenem oblikovanju prisluhni, poiskati potencialne informacijske potrebe in se nanje nasloniti.

Jasna opredelitev nalog in ciljev je osnova načrtovanja. Naloge, cilji, ki jih je postavila stroka, knjižnični sistem, družba, a tudi knjižnica sama, morajo biti v poslovnem načrtu knjižnice operacionalizirani, konkretizirani. Pogosto so načrti dela knjižnice enostaven prepis družbenih nalog in smernic, ki vključujejo vse stvari za vse ljudi in za uresničevanje katerih knjižnica navadno nima pogojev. Tako oblikovani načrti ne dobijo odziva pri uporabnikih

(financerjih), saj so abstraktni, površni, konkretni le v nekaterih številkah (prirast, izposoja, članstvo), ki pa nepoznavalcem knjižnice premalo povedo.

Knjižnica mora preveriti svoje delovne pogoje, preveriti mora uporabnikovo pričakovanje, rast njegovih potreb, povečanje konkurence v okolju - analizirati mora svoje okolje. To bo prva stopnja učinkovitega planiranja, za katero ni nobena knjižnica ne premajhna ne prevelika. Analiza okolja lahko temelji na podatkih, ki jih zbirajo občine, zavod za statistiko, pa tudi knjižnica sama (zgodovina občine, geografski položaj, prebivalstvo- spol, starost, naravno in selitveno gibanje prebivalstva, etnične in jezikovne skupine, izobrazbena struktura, zaposlenost, gospodinjstva, potrošnja, družbenopolitična ureditev, gospodarstvo, inštitucije, rekreacija, kultura, društva, lokalni informacijski viri...).

Analiza okolja in poznavanje lastnih pogojev dela bosta po vsej verjetnosti nakazovala diferencirano postavljanje ciljev (zelo uspešno uveljavljeno v razvitejših knjižničnih sistemih tujine); ne bomo več nagovarjali samo anonimnega uporabnika, ampak tudi poznane skupine, društva, inštitucije - ciljne skupine. Potrebe teh skupin bo knjižnica lažje zadovoljila kot potrebe vseh prebivalcev. Tako bo lahko izboljšala kulturne aktivnosti v okolju, hkrati pa bo pokazala razumevanje do težav svojega okolja, saj se bo fleksibilno odzivala najprej na krizne točke in prispevala k različnim možnostim njihovega reševanja. Tako bo vsaka knjižnica razvila svojo prioritarno lestvico planiranih nalog, kar bo povzročalo in tudi povečalo različnost med knjižnicami. Povzročalo pa bo lahko tudi težave pri zbiranju oz. pri primerjanju statističnih podatkov. To velja predvsem za izposajo, ki je osnova za merjenje uspešnosti knjižnice, čeprav se tudi naše knjižnice lahko pohvalijo z velikim številom prireditev in drugih storitev, ki jih v tujini štejejo za enakovredno dejavnost izposoji (npr. na Danskem podatek o izposoji ni več merilo za financiranje).

Izkušnje tujih knjižnic z delom, usmerjenim k ciljnim skupinam, so zelo dobre. Knjižnice z analizo okolja odkrijejo posamezne skupine in se jim približajo z njim ustrezno ponudbo in storitvami. Delo je uspešno, ker je skoncentrirano, le skupin ne sme biti preveč. Zahteva decentralizacijo dela v knjižnici, preseka vsakdanjo rutino dela in zato tudi dvigne motivacijo knjižničarjev. Ciljne skupine so seveda različne in vsaka od njih ima svoje potrebe, katerih zadovoljitev zahteva predhodno dobro zasnovan načrt dela. V realizacijo načrta oz. že v samo načrtovanje se pritegne tudi skupino (npr. društvo slabovidnih, če želi realizirati delo zanje), ali pa strokovnjake za posamezna strokovna področja. Ciljne skupine so lahko tudi nepismeni ali funkcionalno nepismeni in tisti iz socialno zanemarjenih okolij, ki se jih da s posebnimi oblikami dela tudi pritegniti k branju. Taka skupina bo imela drugače organizirano izposajo kot dobri bralci, ki poprečno izhajajo iz boljših socialnih struktur. S tako zasnovanim delom bo knjižnica enako dostopna

za vse, saj je enakost prav v tem, da upošteva razlike, ki so posledica okolja ali osebnih značilnosti. (Mimogrede: Kam bi postavili knjižnico? Ali v okolje, kjer veliko berejo, ali v okolje, kjer malo berejo? 2)

Če bo izhodišče za organizacijo in vsebino dela res uporabnikova potreba, potem se bo moral temu načinu dela (glede ciljnih skupin imamo pri nas temeljitejšo izkušnjo le z otroki, a tudi med njimi bi našli notranje ciljne skupine) pridružiti še en, za nas relativno nov, saj v praksi še ni dovolj preizkušen, element: zadovoljevanje uporabnikovih potreb na način, ki njemu najbolj ustreza. Torej ne samo s pravim gradivom po vsebini, obliki in izvedbi, ampak tudi na pravem mestu. Uporabnik naj ne bi več neobhodno obiskal knjižnice, kadar bi potreboval gradivo ali informacijo, ampak naj bi knjižnica poskrbela, da pride želeno k njemu na dom, v službo... To že sedaj omogoča nova tehnologija. Nekatere knjižnice v razvitejših državah pa tudi ob tej oskrbi, da knjižničarji oz. volonterji ali ustrezne zunanje službe dostavijo gradivo na dom ali v službo, pa tudi močno razvita neprekinjeno delujoča informacijska služba knjižnice lahko razreši marsikateri informacijski problem uporabnika.

Financiranje

Vprašanje financiranja je tudi vprašanje javnosti delovanja knjižnice. Financer določa, komu je knjižnica namenjena in zakaj, hkrati s sredstvi lahko dovoljuje ali omejuje javnost njenega dela. Splošnoizobraževalna knjižnica, ki je vsem namenjen javni zavod, bo malo malo manj javna, če bo zaradi pomanjkanja sredstev imela premajhen odpiralni čas, če svojega gradiva ne bo mogla fleksibilno obračati in ga dati tja, kjer ga uporabnik potrebuje, če ji bo zmanjkalo denarja za ustrezno propagiranje novih storitev, novega gradiva i.p.d.

V primeru pomanjkanja sredstev se knjižnica najpogosteje rešuje z zviševanjem prispevkov obiskovalcev (članarine, izposojnine, vstopnine...), kar seveda spet omejuje javnost njenega dela, saj so denarni prispevki lahko ovira za prihod v knjižnico za socialno šibke prebivalce. (V Bonnu je prenehalo obiskovati knjižnice 25-40 % otrok, ko so uvedli članarino 10 DEM, na Nizozemskem pa se število obiskovalcev z uvedbo članarine ni zmanjšalo. To pomeni, da morajo knjižnice tudi pri uvedbi prispevkov in njihove višine upoštevati okolje, njegove potrebe, bralne navade, socialnoekonomske razmere.) V manjših mestih občinske upravne strukture zaradi splošno slabe finančne situacije pogosto predlagajo plačevanje uslug. Tudi zaradi javnosti dela, ne samo zaradi mednarodnih in domačih sprejetih načel o brezplačnosti poslovanja, se mora knjižnica v takem primeru potruditi in dokazati, kdaj je upravičena uvesti plačevanje uslug in kdaj ne.

Knjižnica naj z analizo prikaže, koliko bo pridobila (število prebivalcev občine, število članov, struktura članstva - šolajoči, zaposleni, brezposelni, upokojenci..., izdatki za knjižnično gradivo, izdatek, ki ga da občina za eno knjigo pa naj se primerja s članarino), kakšen strošek bo s tem delom imela (delavec v določenem času z določenim materialom, vodenje evidence prihodkov, zavarovanje denarja, prikaz porabe sredstev, povečan obseg dela zaradi diferenciranega poslovanja...) in posledice za knjižnico (oddaljuje se od prebivalcev, izloča socialno šibke, okolje, izgubi reprezentančni objekt, primerjava s knjižnicami v drugih občinah ni več možna, podatki so manj primerljivi, povzroči pa lahko tudi razpravo o pravilno in upravičeno porabljenih sredstvih oz. davkih občanov).

Redkejši, tudi zato ker so naporejši, so primeri drugačnih načinov reševanja denarnih zagat in dokazovanja financerjem, da knjižnica tudi prispeva k reševanju problematike pomanjkanja finančnih sredstev. Pri nas srečamo pridobivanje gradiva s popusti, z darovi, malo sponzoriranja, skoro več sodelovanja s sorodnimi ustanovami pri izpeljavi programov, zlasti prireditve, plačevanje rezervacij, medknjižnične izposoje, kupovanje broširanih knjig namesto vezanih pa se pri nas še ne izplača. Srečamo pa tudi prav škodljivo obliko varčevanja - nakup knjig z nizko ceno, ne glede na vsebino in potrebe bralcev, da bo le normativ prirasta ali zaloge dosežen.

Vsekakor bo pri reševanju finančnih zadreg učinkovitejša knjižnica, ki ne planira samo za razvoj, ampak je pripravila načrt tudi za redukcijo, za krizno stanje. Mnogo direktorjev knjižnic je preveč prepričanih, da bolj kot "šparajo", ne morejo in da prihranek, pridobljen z njihovim lastnim prizadevanjem, ne pomeni nič. Pomeni več, kot si mislijo; pokažejo svojo pripravljenost razumevanja problematike okolja in dokažejo financerjem, da do podrobnosti obvladajo vodenje, da imajo analizirano delo knjižnice, da znajo družbena sredstva dobro obračati in da so kot sposobni menedžerji pripravljene reševati problem na strokoven način. Zato bodo analizirali svoje delo oz. delo knjižnice - organizacijo, posamezna dela, aktivnosti, njihov strošek in učinek. Doseči morajo preglednost nad faktorji porabe in vplivati na organiziranost dela k nižjim stroškovnim tehnikam in delovnim oblikam. Pripravljeni morajo biti na reduciranje del, ki so zaradi ozke specialnosti sama sebi namen. Lahko ukinejo prispevke uporabnikov, ki so nesocialni ali celo birokratski in naj, če je potrebno, raje zvišajo prispevke, ki so posledica neupoštevanja dogovorjenih pravil poslovanja. Tudi nove aktivnosti, nove programe bodo predhodno ocenili (npr. za prireditve dodatno število zaposlenih delavcev oz. delovnih ur) s stopnjami uspeha (nizka, srednja, visoka).

Vodenje

S programom, še posebno s takim, ki je finančno omejen, bo knjižnica uspela, če bo realističen in če bodo delavci prepričani o vrednosti svojega truda. Motiviranje delavcev in pravičen odnos do sodelavcev sta bistveni nalogi vodje knjižnice in pogoj za uspešno realiziranje ciljev. Vodja naj ne zahteva več, kot je mogoče, zato mora vedeti o delavcih, kdo hoče, koliko zmore, koliko zna. Ustvariti mora ozračje identifikacije, da se tudi drugi trudijo doseči cilj. Zato je dobro z delavci razpravljati o tem, zakaj je knjižnica pomembna, kaj knjige in ostali mediji nudijo uporabniku, kakšne medije naj knjižnica kupi. . . Z dvigom ustvarjalnosti, z odstranjevanjem hierarhičnih barier bo vodja pospeševal fleksibilnost in mobilnost delavcev in tako prispeval k racionalizaciji dela. Če bo poleg vodenja obvladal tudi knjižničarsko stroko, bo hitreje odkril nepravilnosti, neustrezno zaposlenost delavcev (npr. knjižničarja začetnika, ki se v svoji delovni vni loteva dela, ki je bilo že opravljeno, pa ne ve zanj, ali delavca, ki pridno nadaljuje delo predhodnika, ne da bi se vprašal zakaj, ali ga poskušal posodobiti...). Vsako delo v knjižnici mora imeti svoj preverjen učinek, najracionalnejšo metodo in najboljšega delavca, Zato so tudi v knjižničarstvu potrebne kreativne osebnosti, obdarejene s socialno in analitično inteligenco.

Z racionalizacijo lastnega dela, z motiviranjem knjižničarjev, predvsem pa z animiranjem njihove ustvarjalnosti bo skušala knjižnica tudi pridobiti, ne samo prihraniti, dodatna sredstva. To bo opravila z določenimi akcijami, dejavnostmi, ki bodo podobo knjižnice dvignile, hkrati pa s pridobljenimi sredstvi omogočile realizacijo rednega programa ali dodatne dejavnosti (npr. za socialno prizadete...). Knjižnica lahko npr.:

- uvede plačljivo dostavo knjižničnega gradiva po želji uporabnika na dom in nazaj v knjižnico (plačevanja teh uslug so seveda opravičeni socialno prizadeti, priklenjeni na dom..),
- poslovneže oskrbi z želeno informacijo v obliki kopije v hotelu (če so na službenem potovanju), na delovnem mestu,
- v knjižnici odpre oddelek s poslovnimi informacijami,
- uvede neprekinjeno (24 ur trajajočo) telefonsko informacijsko službo (s splošnimi, lahko pa tudi z določenimi specialnimi informacijami),
- kopira za zunanje uporabnike (v tujini se zelo obnese nočno kopiranje), - izdeluje nove vire informacijskega gradiva iz tematsko izbranih izvodov knjižničnega gradiva,
- tiska za zunanje uporabnike, če ima tiskarno,
- uvede servis, svetovalno-mentorsko službo za študirajoče,
- izdeluje različne sezname literature,
- prodaja učila, knjige, razglednice, grafike...,
- organizira ekskurzije, izobraževalne seminarje...,
- oddaja prostore za sestanke, prireditve, za obveščanje, lahko pa celo v najem, če ima zase dovolj prostora.

Konkretni načrti, tudi s takimi in podobnimi akcijami, bodo za financiranje veliko bolj zanimivi in odzivni, kot pa tisti, ki jih bomo posodobili le terminološko oz. v katerih bomo velikokrat zapisali besedo informacija. Okolje bo reagiralo, če bo knjižnica pokazala pripravljenost za razumevanje težav okolja (če pa ne gre drugače, mu lahko prikaže tudi obratno sliko-kakšni bi bili stroški in težave, če bi knjižnice ne bilo) in če se bo odzivala na njegove potrebe. Vsekakor pa mora upoštevati pluralizem družbe in vsem sferam predstaviti prednost dobro delujoče knjižnice in pridobiti njihov interes za svoje delo. To je seveda težko in pogosto lahko uspemo le z naslonitvijo na *prijateljske skupine*, ki jih Wheeler -Foxova imenuje *rezervni team knjižnice*. To so skupine, ki smo jih pritegnili k delu knjižnice, ali skupine, službe, ustanove, s katerimi smo sodelovali pri realizaciji njihovih programov... Volonterji, ki pomagajo pri delu knjižnice, so tudi odlični reklamni agenti zanjo, enako je z mladimi, ki sodelujejo pri njenem delu (bodisi da opravljajo prakso, delujejo v okviru krožkov, ali pa je to zanje plačana ali brezplačna počitniška zaposlitev)ali pa so samo njeni uporabniki. Posebno pozorni moramo biti do zunanjih članov, ki sodelujejo pri vodenju knjižnice. Nikar ne štejmo njihove prisotnosti za nepotreben birokratski dodatek, tako kot bi ne smeli šteti svoje prisotnosti v občinskih, krajevnih odborih, komisijah, na sestankih. Prijateljske skupine bomo poiskali v društvih, v šolah, med združenji učiteljev, staršev, med neformalnimi skupinami in ne nazadnje tudi med knjižnicami. Svoje usluge bomo ponudili različnim organizacijam (npr. turistični prostor za predstavitev potovalnih programov, vodiče za potovanje, razstavo o deželah, ki jih imajo na potovalnih programih, ponudbo, da knjižnico vključijo v program turističnega ogleda ali samo njeno razstavo...), podjetjem, delovnim skupinam. Med vsemi temi bomo iskali enako misleče, ki nas bodo podpirali v prizadevanjih za boljši status knjižnic v okolju.

Ocenjevanje uspešnosti dela knjižnice pa bo objektivno, če se bomo vprašali, ali smo pridobili v knjižnico vse strukture prebivalcev in odgovorili, zakaj nekaterih nismo. Gallupova anketa med odgovori na vprašanje, zakaj veliko ljudi ne prihaja v knjižnico, navaja naslednje:

- ker ne vedo, kje je in kakšne storitve jim lahko nudi,
- ker ne vedo, če bodo znali vprašati, izraziti svojo željo,
- ker so dobili v knjižnici napačne podatke,
- ker ne vedo, če smejo zmotiti knjižničarja,
- ker je bil knjižničar neprijazen,
- ker se ne znajdejo v knjižnici in nočejo priznati, da informacij ne znajo poiskati.

Del tega (če ne kar vse) velja tudi za naše prebivalce, ki ne obiskujejo knjižnice, saj tudi pri nas najraje nudimo storitve tistim, ki vedo za nas, na potencialne uporabnike pa pogosto pozabljamo.

Propagandna dejavnost

Ocenjeno situacijo bomo načrtno izboljšali in v plan vključili tudi *propagandno dejavnost*, v njenem konceptu pa bomo upoštevali odnos do posameznika, do skupine, servisno delo, kooperativno delo, sredstva množičnega obveščanja, nastop, dostop, kooperativno identiteto, publicirano gradivo. Vsak naj bi vedel za knjižnico in nihče se naj ne bi bal vstopiti vanjo. K obisku naj vabita zunanost in notranost knjižnice. Pomembno je, da se knjižnica identificira z uporabnikom, pa se bo tudi ta z njo. V nji naj bi se dobro počutil in jo poznal. Da je knjižnica za vse in da brez nje ni nič, moramo seznaniti vse prebivalce, ob obisku pa jim dokazati, da je res, kar smo jim obljubljali, npr.:

- da lahko rešimo njihov osebni problem,
- da jih lahko rešimo dolgočasje,
- da jim lahko damo idejo za delo,
- da jim lahko rešimo poklicni problem,
- da bodo lahko naredili program najcenejših in najaktivnejših počitnic,
- da lahko poslušajo glasbo, si ogledajo film,
- da jih z avtobusom enkrat mesečno pripeljemo v našo čitalnico in po štirih urah prelistavanja revij spet domov,
- da lahko študirajo, debatirajo
- da lahko posedijo v naši kavarni in prelistajo dnevni tisk
- da pri nas lahko počijejo, zvedo, kdaj odpelje vlak v Kranj...

Obljubljeno moramo izpolniti. Držimo se dogovorov, datumov. Svoje delo opravljajmo strokovno kvalitetno, ljubeznivo, neoporečno.

Knjižnice si po svojih močeh prizadevajo vzbuditi zanimanje okolja predvsem s svojim programom, ki ga nekatere razvijajo kot poudarjen aktiven komunikacijski center s široko paleto storitev. Druge, zlasti v tujini, pa razvijajo tudi zanimive programe bralnih aktivnosti v sodelovanju z drugimi knjižnicami, avtorji, založniki. . . in pri tem ubirajo nekonvencionalne poti. Naše knjižnice so prireditveno dejavnost dobro razvile. Marsikatera od teh že vstopa v meje sproščenosti, ki dovoljujejo tudi najbolj umaknjenim prebivalcem okolja srečanje s knjižnico in seznanitev z njenim delom. (Uspešne prireditve bi lahko popularizirali med knjižnicami s publiciranjem. Knjižnice bi poslale poročila svojih uspešnih prireditev, ki bi jih Sekcija za SIK ocenila, matična služba pa publicirala in razširila kot spodbudo in pomoč knjižnicam.)

Hudo pa grešijo knjižnice, ki svoje gradivo in delo skrivajo, tudi na način, da o njem ne obveščajo vsaj potencialnih uporabnikov, če ne že vseh. (Npr. knjižnica nabavi stroj za povečanje tiska, ki je v pomoč slabovidnim, a jih o tem ne obvesti, čeprav bi bilo pametno, da bi že pred nakupom sodelovala npr. z društvom slabovidnih.) Proti pravilom informiranja deluje tudi knjižnica, ki svoje stene, izložbena okna oddaja za plakatiranje, lepljenje različnih

obvestil, ki drugo čez drugo ne povedo ničesar, zraven pa še prikrivajo, kaj se v knjižnici dogaja. V zmedbi različnih obvestil, ki vise v knjižnici, se kaj lahko zgodi, da uporabnik spregleda obvestilo o povečanju zamudnine, ali da bo knjižnica zaprta zaradi pleskanja - nič hujšega zanj kot to, da se naslednjič znajde pred zaprtimi vrati. Vsako delo, ki ga opravljamo, je dobro oceniti s stališča naslovnika, kako ga bo on videl, slišal, doživel, pa čeprav je to samo dopis, poročilo o našem delu (ki je lahko odlično propagandno sredstvo, če ga znamo različnim naslovnikom prav predstaviti. Možna je humorna, satirična in pohvalna predstavitev, ne samo kritična in "jamrajoča"; hvalimo pa lahko tudi uspešne obiskovalce knjižnice, ne samo delavce). Prav tako je dobro, če stopamo proti knjižnici in po njej z očmi uporabnika in videli bomo stvari, ki jih sicer lahko spregledamo (npr. smeti pred vhodom v knjižnico, umazana okna, prodajo oblačil pred našo spomniško zaščiteno stavbo, napis WC je padel z vrat, od napisa SKLADIŠČE pa je ostalo samo še IŠČE, knjige so razmetane na polici...), uporabnik jih pa ne, a tudi s tem mu pokažemo svojo podobo.

Knjižnica se lahko pokaže tudi z anketiranjem prebivalcev, uporabnikov, pri čemer naj bi bila vprašanja tako oblikovana, da sprašujoče hkrati informirajo, kaj vse bi lahko dobili, če bi bila knjižnica sodobna. Drugače se nam potrdi, da je uporabnik zadovoljen, zadovoljen pa je, ker ne ve, kaj vse bi lahko dobil. Knjižničarji smo dolžni posredovati prebivalcem tudi to informacijo, da bodo v zahtevah samozavestni obiskovalci knjižnice, pri odločanju o razporeditvi sredstev v okolju pa realni, aktivni sooblikovalci njenega dela.

Generalna skupščina OZN je leta 1986 sprejela načrt akcije in razglasila obdobje 1988-1997 za svetovno desetletje kulturnega razvoja. Vsako leto je posvečeno določeni temi. Letošnje nosi naslov Kultura in demokracija. Slovenija se akcijam OZN ni priključila, kar pa seveda ni ovira, da se ne bi njene knjižnice, še zlasti splošnoizobraževalne. S svojim delom se lahko aktivno zavzemajo za demokratizacijo družbe, hkrati pa družbi dokazujejo, kako pomemben element njene demokracije so.

Literatura :

1. Bertelsmann foundation colloquium-Public libraries today and tomorrow... London : British Library, 1986.
2. Erfolgreiche Bibliotheksarbeit in Sparzeiten. Gütersloh : Bertelsmann Stiftung, 1985.
3. Frasch, G. : Kommunale Politik und Öffentliche Bibliothek. München: Saur, 1984.
4. Görg, B. : Prihodnost menedžerjev-menedžerji prihodnosti. Lj. : DZS, 1991.

5. Jambrek, P. : Mednarodna ureditev človekovih pravic. V ; Varstvo človekovih pravic. - Lj. : MK, 1988, str. 34.
6. Usherwood B. : The Visible Library. London : The Library Association, 1981. .
7. Wheeler Fox, B. : The dinamic community library. London & Chicago: American Library Association 1988.