



STROKOVNO POSVETOVANJE ZVEZE BIBLIOTEKARSKIH DRUŠTEV SLOVENIJE
PROFESSIONAL CONFERENCE OF SLOVENIAN LIBRARY ASSOCIATION

Strokovno posvetovanje Zveze bibliotekarskih društev Slovenije
KNJIŽničARJI IN KNJIŽNICE: DODANA VREDNOST OKOLJU
Zbornik referatov

Professional Conference of Slovenian Library Association
LIBRARIANS AND LIBRARIES: ADDED VALUE TO THE ENVIRONMENT
Proceedings

Urednici / Editors-in-chief:
Melita Ambrožič in Damjana Vovk

Programski odbor / Programme committee:
dr. Melita Ambrožič, Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana
mag. Sabina Fras Popovič, Mariborska knjižnica
dr. Silva Novljan, Društvo bibliotekarjev Ljubljana
dr. Zdenka Petermanec, Univerzitetna knjižnica Maribor
mag. Franci Pivec, Institut informacijskih znanosti Maribor (IZUM)
Slavica Rampih, Mariborska knjižnica

Založila in izdala / Published by:
Zveza bibliotekarskih društev Slovenije / Slovenian Library Association

Oblikovanje in prelom / Book design by: Mitja Visočnik

Tisk / Printed by: Dravska tiskarna

Naklada / Circulation: 400 izvodov / 400 copies

Cena / Price: 14 EUR

Za vsebino in jezikovno pravilnost prispevkov odgovarjajo avtorji.

Izdajo zbornika je finančno podprlo Ministrstvo za kulturo RS.

CIP – Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

UDK 02 (082)

ZVEZA bibliotekarskih društev Slovenije. Strokovno posvetovanje (2009 ; Maribor)
Knjižničarji in knjižnice: dodana vrednost okolju : zbornik referatov =
Librarians and libraries: added value to the environment : proceedings / Strokovno
posvetovanje Zveze bibliotekarskih društev Slovenije, Maribor, 6.–8. oktober 2009
= Professional Conference of Slovenian Library Association, Maribor, October
6–8, 2009 ; [urednici Melita Ambrožič in Damjana Vovk]. – Ljubljana : Zveza
bibliotekarskih društev Slovenije = Slovenian Library Association, 2009

ISBN 978-961-6683-08-1

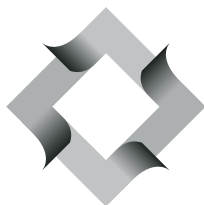
Gl. stv. nasl. 2. Vzp. stv. nasl. 3. Ambrožič, Melita, 1956-247384576

**STROKOVNO POSVETOVANJE
ZVEZE BIBLIOTEKARSKIH DRUŠTEV SLOVENIJE**

**KNJIŽNIČARJI IN
KNJIŽNICE: DODANA
VREDNOST OKOLJU**

Maribor, 6.–8. oktober 2009, Kongresni center Habakuk

ZBORNİK REFERATOV



**PROFESSIONAL CONFERENCE
OF SLOVENIAN LIBRARY ASSOCIATION**

**LIBRARIANS AND
LIBRARIES: ADDED VALUE
TO THE ENVIRONMENT**

Maribor, October 6–8, 2009, Habakuk Convention Centre

PROCEEDINGS

Ljubljana, 2009

SPONZORJI POSVETOVANJA

ZLATI SPONZORJI

EBSCO Information Services, Berlin, Nemčija

ProQuest, Cambridge, Velika Britanija

MFC.2 d.o.o., arhiviranje dokumentov, podatkov in informacij, Ljubljana

SREBRNI SPONZOR

Oxford University Press, Oxford, Velika Britanija

BRONASTI SPONZORJI

NESCHEN FOLIJE, BIZZONE – Dominik Košič, s.p., Rimske toplice

Diopta d.o.o., Ljubljana

Betax d.o.o., Domžale

Thompson Reuters Ltd., London, Velika Britanija

OSTALI SPONZORJI

Lippincott, Williams & Wilkins, Ovid Technologies GmbH,
Berlin, Nemčija

ITS – Info Technology Supply Ltd., Harrow, Middlesex,
Velika Britanija

Simon Verlag, Berlin, Nemčija

Časopisno založniško podjetje Večer, Maribor

VSEBINA

REFERATI

AMBROŽIČ, Melita; Branka BADOVINAC

- 11 Knjižnice – dodana vrednost za uporabnike in okolje

ČUK, Angela

- 43 Vloga podjetja v družbenem okolju: Partnerstvo za razvoj

ČUŠ, Franci; Sandra KURNIK ZUPANIČ; Dunja LEGAT

- 55 Visokošolsko knjižničarstvo – dodana vrednost Univerzi v Mariboru

HACIN-LUDVIK, Kristina; Tjaša OBAL

- 89 Partnerstvo med knjižnicami in finančnimi ustanovami za finančno osveščene uporabnika

JUŽNIČ, Primož

- 107 Cilji, poslanstvo in vizija knjižnice v lokalni skupnosti, dva pogleda?

KODRIČ-DAČIĆ, Eva

- 129 Bibliografski zapis: največji skupni imenovalec?

MERČUN, Tanja; Maja ŽUMER

- 143 Smo konkurenti Googlu? Smo konkurenčni Googlu?

MULEJ, Matjaž; Zdenka ŽENKO

- 155 Knjižnice kot podpornice sodobnega invencijsko-inovacijsko-difuzijskega procesa

MUMEL, Damijan

- 169** Ali poznamo svoje okolje in uporabnike?: marketinški pogled na knjižnice

OGRIN, Mojca; Martina PETAN; Tomaž ULČAKAR; Slavica ZRAKIČ

- 177** Partnerstvo z namenom: sinergija sodelovanja v praksi

PODGORŠEK, Mojiceja

- 187** Pomen knjižničarjevega in učiteljevega sodelovanja v procesu informacijskega opismenjevanja

SIMON, Elisabeth

- 209** Strategije za prihodnost – razvoj idej in kompetenc v konkurenčnem informacijskem okolju

PREDSTAVITVE

OJSTERŠEK, Milan; Dunja LEGAT; Janez BREZOVNIK

- 227** DKUM: e-opus Univerze v Mariboru

POKORN, Daša; Zoran KRSTULOVIC

- 241** Prost spletni dostop do rezultatov domače ustvarjalnosti – »conditio sine qua non« razvoja

CONTENTS

PAPERS

- AMBROŽIČ, Melita; Branka BADOVINAC
11 Libraries – Added Value to the Users and Environment
- ČUK, Angela
43 Role of Corporation in Social Environment: Partnership for Development
- ČUŠ, Franci; Sandra KURNIK ZUPANIČ; Dunja LEGAT
55 Academic Libraries – Added Value to University of Maribor
- HACIN-LUDVIK, Kristina; Tjaša OBAL
89 Partnership of Libraries and Financial Institutions for Financial Literate Users
- JUŽNIČ, Primož
107 Goals, Mision and Visions of the Library in Local Community, Two Views?
- KODRIČ-DAČIĆ, Eva
129 Bibliographic Description: The Greatest Common Denominator?
- MERČUN, Tanja; Maja ŽUMER
143 Are we Google's Competitors? Are We Competitive to Google?
- MULEJ, Matjaž; Zdenka ŽENKO
155 Libraries as Supporter of the Contemporary Invention-Innovation-Diffusion Process

MUMEL, Damijan
169 Do We Know Our Environment?: Marketing View on Libraries

OGRIN, Mojca; Martina PETAN; Tomaž ULČAKAR; Slavica ZRAKIČ
177 Partnership with Purpose: Cooperation Synergy in Practice

PODGORŠEK, Mojiceja
187 The Importance of Teacher's and Librarian's Cooperation in the
Process of Information Literacy

SIMON, Elisabeth
209 Strategies for the Future – The Development of Ideas and
Competencies in a Competitive Information Environment

PRESENTATIONS

OJSTERŠEK, Milan; Dunja LEGAT; Janez BREZOVNIK
227 DKUM: e-opus of University of Maribor

POKORN, Daša; Zoran KRSTULOVIC
241 Free Online Access to the Products of National Creativity – »Conditio
Sine Qua Non« of Development

REFERATI



PAPERS

KNJIŽNICE – DODANA VREDNOST ZA UPORABNIKE IN OKOLJE

LIBRARIES – ADDED VALUE TO THE USERS AND ENVIRONMENT

Melita Ambrožič

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana
e-pošta: melita.ambrozic@nuk.uni-lj.si

Branka Badovinac

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana
e-pošta: branka.badovinac@nuk.uni-lj.si

UDK 027.7:65.011.4:001.891

IZVLEČEK

Ugotavljanje in merjenje vrednosti knjižnic je v zadnjih letih postala osrednja tema na področju evalvacije knjižnic. Knjižničarji namreč želijo vlagateljem in splošni zainteresirani javnosti prikazati vpliv in zlasti dejanske in potencialne koristi, ki jih imajo posamezniki in družba zaradi delovanja knjižnic. Ker pa obstoječa orodja evalvacije ne zadoščajo več, se v stroko uvajajo novi pristopi in metode merjenja končnih rezultatov delovanja knjižnic. Iz strokovne literature je razvidno, da je v zadnjem obdobju zanimanje za merjenje vrednosti in dodane vrednosti v ekonomskem smislu večje, kot za merjenje družbene vrednosti knjižnic. Ekonomsko vrednost je v primerjavi z družbeno vrednostjo tudi lažje izmeriti in prikazati v denarni obliki. Zato se v tujini večinoma izvajajo raziskave, ki uporabljajo metodo izračunavanja povrnitve vlaganj. V prispevku so predstavljeni rezultati nekaterih empiričnih študij, ki dokazujejo pozitivne ekonomske učinke knjižnic na njihove uporabnike in okolje. Predstavljene so tudi metode, ki jih pri evalvaciji dejavnosti uporablja Narodna in univerzitetna knjižnica. Zbrani podatki ji sicer omogočajo spremljanje uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti, ne prinašajo pa dokazov o družbenem in ekonomskem vplivu oziroma o dodani vrednosti, ki jo knjižnica ustvarja za okolje. Avtorici zaključita, da študije o vplivu knjižnic na okolje potrebujejo najprej jasno opredelitev osnovnih teoretičnih pojmov in modelov, primernih za področje knjižnic.

Ključne besede: evalvacija knjižnične dejavnosti, ugotavljanje vrednosti delovanja knjižnice, končni rezultati dejavnosti knjižnic, dodana vrednost, družbena vrednost, ekonomska vrednost, izračun povrnitve vlaganj

UDC 027.7:65.011.4:001.891

ABSTRACT

In the last decade, research interest and evaluation of library value have significantly increased. Librarians wish to show to various stakeholders (investors and general public)

the actual and potential benefits and impact of libraries activities on users and society. As contemporary evaluation tools have methodological limitations, some new approaches and methods of measuring the outcomes and impact have been introduced. The analysis of professional literature shows that the interest in measuring the added value of a library in economic terms is prevailing over a determination of a library's social value. Comparing to social value, the economic one is easier to measure and present in a financial form, and the methods such as the return on the investment are more applicable in the research. The paper presents a number of studies which primarily show positive economic impact of the libraries on their users and the broader environment. It also reviews the evaluation process applied by the National and University Library (NUL, Slovenia). Although results of such evaluation process, in general, give useful information on the library's effectiveness, efficiency and quality, they however do not prove a possible social and economic NUL's impact on its environment or, if there is any added value created by NUL. The authors conclude that study of such kind of research questions firstly needs a clear definition of basic terms and creation of theoretical models adequate for libraries.

Key words: library evaluation, library value measurement, library outcomes, added value, social value, economic value, return on investment

1 UVOD

V knjižničarstvu je prisotno splošno prepričanje, da knjižnice obstajajo zato, ker imajo »neko« vrednost (običajno izraženo kot *vloga*), da je njihova dejavnost koristna za družbo in da pozitivno vplivajo na okolje. Težava pa nastane, ko je treba prepričanje podpreti z argumenti; najprej je potrebno problematiko vrednosti sploh pravilno umestiti v kontekst vrednotenja (evalvacije) delovanja knjižnic, nato pa vrednost še na ustrezen način izmeriti. Če izhajamo iz razumevanja okolja knjižnic, lahko prepoznamo dve splošni vrednosti knjižnic, in sicer **družbeno** (socialno, kulturno, izobraževalno itd.) in **ekonomsko vrednost**, ki ju lahko opredelimo v odnosu do posameznika ali družbe kot celote. Vrednosti sta lahko dejanski ali potencialni, opredelimo ju lahko na ravni knjižnice oziroma knjižničnega sistema na sploh ali na ravni posameznih proizvodov in storitev. Posameznik in družba v celoti imata zaradi delovanja knjižnic določene **koristi**, pridobljene zaradi njihove družbene in / ali ekonomske vrednosti. Družbena in ekonomska vrednost knjižnic torej posredno in neposredno **vplivata / učinkujeta** na posameznika in družbo v celoti.

Da je sistematično **vrednotenje delovanja** (evalvacija) knjižnic zelo pomembno v procesih sprejemanja odločitev in predstavljanja dejavnosti uporabnikom in vlagateljem, je razvidno iz rednih meritev in skrbi za razvoj

novih metod za ugotavljanje uspešnosti in učinkovitosti ter kakovosti storitev in proizvodov. Predvsem v zadnjih nekaj letih je evalvacija v prvi vrsti usmerjena na ugotavljanje vrednosti (zlasti ekonomske) ter merjenje koristi in vpliva oziroma učinka knjižnic na okolje. Še zlasti postaja vprašanje vrednosti, koristi in vpliva knjižničnih storitev in proizvodov aktualno v obdobju svetovne finančne in gospodarske krize, ko se zmanjšujejo sredstva za javni sektor, tudi za kulturo in izobraževanje. Poglavitni motiv za ugotavljanje vrednosti v večini primerov izhaja iz potreb vlagateljev. Financiranje knjižnic predstavlja za lokalne skupnosti, univerze, raziskovalne organizacije itd. visok strošek (vlaganja v zgradbe, opremo, zbirke, zaposlene), zato se pojavljajo vprašanja o upravičenosti vlaganj v knjižnično dejavnost. Vlagatelje v prvi vrsti zanima ali knjižnice pomenijo (za družbo) le strošek ali ustvarjajo **ново (povečano) oziroma dodano vrednost**¹, pa tudi **kako** in **v kakšnem obsegu se vlaganja v dejavnost knjižnic povrnejo**. Zato želimo knjižničarji ugotoviti dejansko oziroma potencialno vrednost (ang. value²) in izmeriti korist (ang. benefit) ter vpliv / učinek (ang. impact) dejavnosti knjižnic na okolje, in sicer v kvantitativni oziroma denarni obliki³. Vlagateljem in okolju želimo npr. predočiti, koliko sredstev prihranimo uporabnikom z izposojjo gradiva, organizacijo prireditev, ponudbo brezplačnega dostopa

¹ Primeri definicij dodane vrednosti: »Dodana vrednost proizvoda ali storitve je novo ustvarjena (povečana) vrednost proizvoda ali storitve. Ugotovimo jo kot razliko med prodajno vrednostjo proizvodov in storitev in nabavno vrednostjo surovin, materialov in drugih inputov.« (Vir: http://www.stat.si/vodic_oglej.asp?ID=248&PodrocjeID=17); »Dodano vrednost lahko opredelimo kot povečanje tržne vrednosti, ki je posledica povečanja kakovosti poslovnih učinkov (proizvodov in storitev). Ugotovimo jo tako, da prodajno vrednost poslovnih učinkov zmanjšamo za nabavno vrednost potrebnih prvin.« (Buležan, 2008)

² Ang. termin »valuation« običajno slovenimo kot »vrednotenje«. Ker pa bi v besedni povezavi s terminom »value«, ki ga prevajamo kot »vrednost«, ustvarjal pojmovno zmedo, v prispevku namesto termina »vrednotenje vrednosti« uporabljamo »ugotavljanje« oziroma »opredeljevanje vrednosti«.

³ Izenačevanje vrednotenja zasebne pridobitne in javne nepridobitne dejavnosti ter opredeljevanje njihove tržne vrednosti (Breznik, 2005) sta razloga za pogosto nekritično uvajanje metod menedžmenta pridobitnega sektorja v javni sektor (kultura, izobraževanje, raziskovalna dejavnost), kar se v knjižničarstvu odraža tudi v različnih formalnih dokumentih (npr. zakonih, strateških planih itn.) (Kann-Christensen in Andersen, 2009). Tovrstno menedžersko miselnost se v knjižničarstvu sprejema kot nujno posledico družbeno-ekonomskega razvoja in se jo razume v kontekstu višje stopnje profesionalizacije in odličnosti. Posledice procesa t. i. komodifikacije javnih dobrin in storitev so lahko dolgoročno usodne za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javnega dobra. Razlogi za izvedbo zahtevnih in časovno zamudnih evalvacij dejavnosti knjižnic zatorej ne bi smeli v celoti podlegati interesom vlagateljev, ampak bi jih bilo potrebno uskladiti z interesi stroke.

do interneta itn. ter kakšno protivrednost ustvarimo za vsak evro, vložen v našo dejavnost. Tovrstni izračuni so vsekakor svojevrsten izziv.

V prispevku bomo najprej na kratko predstavili uveljavljena evalvacijska orodja ter izhodišča za ugotavljanje vrednosti, koristi in vpliva oziroma učinka dejavnosti knjižnic na okolje. Predstavili bomo tudi v knjižničarstvu vedno bolj uporabljano orodje za merjenje ekonomske vrednosti knjižnic, in sicer t. i. metodo izračunavanja povrnitve vlaganj (POV), ki omogoča prikaz koristi in vpliva dejavnosti v denarni obliki. Povzeli bomo rezultate nekaterih tujih raziskav s tega področja, ki nam lahko služijo kot spodbuda za izvajanje tovrstnih študij v slovenskem okolju. V drugem delu prispevka sledi krajša predstavitev načinov evalvacije delovanja Narodne in univerzitetne knjižnice (NUK) in rezultatov raziskave o zadovoljstvu njenih uporabnikov. Ker do sedaj uporabljena orodja evalvacije ne zagotavljajo podatkov o družbenem in ekonomskem vplivu NUK na okolje, knjižnica pripravlja izhodišča za izvedbo raziskave o vrednosti oziroma dodani vrednosti, ki jo ustvarja.

V slovenski bibliotekarski znanosti vprašanje vrednosti, ki jo ustvarjajo knjižnice, teoretično še ni širše obdelano, prav tako še ne zasledimo primerov empiričnega merjenja ekonomske vrednosti knjižnic in njihovih storitev, ko bi bili rezultati meritev tudi javno objavljeni. Zato smo se pri pripravi prispevka lahko opirali le na tuje vire in posamezne termine slovenili v glavnem s pomočjo strokovnih besedil s področja ekonomije. V besedilu uporabljena terminologija zato morebiti ni izbrana najbolje, vendar pa upamo, da bomo k obravnavi problematike spodbudili še druge avtorje, ki bodo naše delo nadgradili.

2 METODE IN ORODJA ZA EVALVACIJO (VREDNOTENJE) DELOVANJA KNJIŽNIC

V proces evalvacije lahko zajamemo naslednje enote: vložene vire – vložke (ang. inputs), notranje procese (ang. process), rezultate procesov – izloške (ang. outputs) in končne rezultate dejavnosti (ang. outcomes), ki se kažejo kot vpliv oziroma učinek (ang. impact) na posameznika oziroma okolje. Evalvacijo praviloma izvajamo s kvantitativnimi, redkeje s kvalitativnimi orodji; vsako orodje pa poskuša analizirati čim več odnosov med enotami evalvacije.

Med prvimi in najpogosteje uporabljenimi orodji za merjenje in evalvacijo dejavnosti knjižnic je bila **knjižnična statistika**. Statistični podatki so se v glavnem nanašali na vložene vire (finančna sredstva, knjižnična zbirka, kadri in prostori) in rezultate dejavnosti (npr. obseg izposoje, število posredovanih informacij, obisk prireditelj, obseg izobraževanja uporabnikov, število katalogiziranih enot). Knjižnična statistika pa se je izkazala kot neprimerno orodje za merjenje notranjih procesov, ki vložene vire spreminjajo v rezultate (npr. merjenje stroškovne uspešnosti oziroma učinkovitosti procesov) in še zlasti za merjenje končnih rezultatov delovanja knjižnic, tj. njihovega vpliva in učinka. Poll (2003b) zato opozarja, da na osnovi podatkov o visoki uporabi določene knjižnične storitve (npr. izposoje gradiva) sicer lahko domnevamo, da imajo uporabniki od nje korist, ne moremo pa prikazati, kolikšna je niti kakšno dejansko oziroma potencialno vrednost predstavlja za uporabnike in okolje. Kaj npr. sploh pomeni, če vemo, da je knjižnica povečala zbirko za X enot, da je bilo izposojenih Y enot gradiva ali odgovorjeno na Z referenčnih vprašanj; kaj nam pove statistika spleta, npr. število zadetkov na spletni strani, število opravljenih sej, obseg prenesenih gradiv v bajtih, se sprašuje Troll (2001).

Zato so se v postopkih evalvacije začeli uveljavljati pristopi iz sodobnega menedžmenta, med katere sodi tudi proces **ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnic** (ang. library performance measurement), ki vključuje merjenje in evalvacijo več komponent: **uspešnosti** (ang. effectiveness), tj. kako uspešno (dobro) knjižnica izvaja svojo dejavnost glede na zastavljene cilje; **učinkovitosti** (ang. efficiency), tj. kako uspešna je pri razporejanju in uporabi sredstev; **koristnosti** oz. **vpliva**, tj. kakšna je korist (vrednost) knjižnic oziroma kako vplivajo na okolje. Za izvedbo procesa ugotavljanja uspešnosti uporabimo skupek **mer uspešnosti delovanja** (ang. performance measures), ki služijo kot kvantificirane sodbe. Obsegajo: merjenje vloženi virov (materialnih in človeških), merjenje internih postopkov, merjenje produktivnosti oz. razmerja med rezultati dela in vloženi viri, merjenje rezultatov dela (obsega in uspešnosti storitev oziroma proizvodov) in merjenje vpliva na okolje, tj. vpliva knjižničnih storitev in proizvodov na posameznika (uporabnika) in družbo kot celoto.

S kombinacijo mer uspešnosti delovanja oblikujemo **kazalce uspešnosti delovanja** (ang. library performance indicators). Glede na tip knjižnice in okolja uporabimo različne vrste kazalcev. V grobem jih ločimo na kvantitativne in kvalitativne, četudi so oboji lahko numerične, simbolične ali verbalne označbe, ki so dobljene iz analize statističnih in drugih podatkov. V praksi pa v glavnem ugotavljamo razmerje med vloženi viri in njihovo

uporabo (npr. obrat zbirke, izposoja na uporabnika), razmerje med stroški in uporabo (strošek na izposojeno enoto gradiva, posredovano informacijo, uporabnika itd.), razmerje med uporabo storitve in aktivnimi uporabniki (npr. izposoja na uporabnika), hitrost ali zanesljivost storitve (hitrost obdelave gradiva, zanesljivost odgovorov referenčne službe) itd. Navkljub temu, da proces ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnic predvideva tudi merjenje koristi in vpliva dejavnosti knjižnic na okolje, se v knjižničarstvu največkrat izvajajo meritve uspešnosti in učinkovitosti. Vzrok za to so ravno težave z empiričnim dokazovanjem področij vpliva knjižnic na okolje (Ambrožič, 2000a in Ambrožič, 2000b).

Drugo, zelo pogosto uporabljeno kvantitativno orodje evalvacije je merjenje stopnje **zadovoljstva uporabnikov** s knjižnico in njenimi storitvami oziroma proizvodi, s katerim dobimo »prevedena« stališča uporabnikov v obliki merskih podatkov⁴. Zadovoljstvo uporabnikov je po mnenju mnogih strokovnjakov končni rezultat uspešnega delovanja uporabniško usmerjene organizacije. Gre za zadovoljstvo, ki nastane ob dejanski izkušnji uporabnika s storitvijo ali proizvodom v odnosu do pričakovane izkušnje. Ugotavljamo torej stopnjo usklajenosti dejanske s pričakovano izkušnjo oziroma odklon od pričakovane izkušnje. Zato orodje vključuje oba vidika, tj. merjenje zadovoljstva in pričakanj uporabnikov ter izračun razlike. Najbolj pogosto uporabljena metoda zbiranja podatkov je anketna metoda, ki temelji na standardiziranih vprašalnikih, razvitih za orodja kontrole kakovosti delovanja knjižnic (npr. SERVQUAL, LibQUAL+) (Brohpy, 2006; Matthews, 2007).

Vendar pa visoko ocenjena stopnja zadovoljstva še ne pomeni, da imajo uporabniki od storitve, s katero so zelo zadovoljni oziroma pri kateri je razkorak med pričakovani in zadovoljstvom minimalen ali ga sploh ni, zaradi nje tudi korist, ali da ima nanje določen vpliv ali učinek (da npr. povzroči spremembe v njihovem vedenju, znanju, veščinah). Zadovoljstvo uporabnika s knjižnico kaže, da je le-ta uspešna pri prenosu ideje, da jo je vredno uporabljati, kar je lahko predpogoj, da bo sposoben iz njene uporabe pridobiti določene koristi. Zato nekateri avtorji opozarjajo, da zadovoljstvo

⁴ Zaradi zahteve po kvantifikaciji tovrstno raziskovanje zadovoljstva uporabnikov ne moremo enostavno enačiti s študijami uporabnikov (ang. user studies), ki v najširšem smislu predstavljajo znanstveno-raziskovalno področje proučevanja uporabnikov in se je razvilo iz ideje, da morajo biti knjižnice uporabniško usmerjene v vseh vidikih njihovega delovanja. Zaradi tega se pri študijah uporabnikov uporabljajo različni modeli in raziskovalni pristopi, ki zajemajo tako kvantitativno kot kvalitativno raziskovalno metodologijo ter metode zbiranja in obdelave podatkov.

uporabnikov ni niti rezultat (output) niti končni rezultat (outcome), ampak kvalitativna ocena rezultatov knjižnice (Cram, 1999; cv: Poll, 2003a, str. 338). Pri razlagi rezultatov moramo upoštevati tudi, da nanje vplivajo različni dejavniki, npr. pretekle izkušnje uporabnikov s knjižničnimi storitvami ali drugimi knjižnicami, lojalnost do »svoje« knjižnice. Na zadovoljstvo lahko vplivajo tudi dejavniki, na katere knjižnice nimajo vpliva⁵.

3 UGOTAVLJANJE KONČNIH REZULTATOV (KORISTI IN VPLIVA OZIROMA UČINKA) DELOVANJA KNJIŽNIC

Zaposleni v nepridobitnem sektorju oziroma javnih službah imajo občutek, da se njihovega dela ne da ustrezno prikazati in je zato v okolju podcenjeno. V najširšem smislu bi rekli, da je temeljni namen nepridobitnih organizacij v spreminjanju družbe na bolje. Zaradi pomanjkanja primernih mer za merjenje družbene in ekonomske vrednosti nepridobitnih organizacij pa je težko spremljati in dokazovati njihov vpliv na širše okolje. Pak (2003) opozarja, da izhaja osnovna razlika v vrednotenju delovanja pridobitnih in nepridobitnih organizacij iz razlik v njihovem poslanstvu. Glavni cilj pridobitnih organizacij je doseganje čim višjega dobička, zato je temeljna mera uspešnosti njihovega poslovanja t. i. donosnost sredstev in donosnost kapitala. V primeru nepridobitnih organizacij temeljni cilj ni dobiček oziroma doseganje finančnih ciljev, ampak v prvi vrsti kakovost storitev in proizvodov ter zadovoljstvo uporabnikov in déležnikov, zato je vrednotenje njihove dejavnosti težje.

Preden se odločimo ugotavljati končne rezultate delovanja knjižnic, opozarja Poll (2003b, str. 6), moramo opredeliti, kaj sploh pojmuje kot končne rezultate. Zanima nas, če dejavnost knjižnice povzroči spremembe v znanju, veščinah in obnašanju njenih uporabnikov kot skupine ali posameznikov, pa tudi kakšne spremembe povzroča v (širšem) okolju. Končni rezultati so lahko pozitivni ali negativni, takojšnji ali dolgoročni, dejanski ali potencialni, neposredni ali posredni. Takojšnje in neposredne končne rezultate delova-

⁵ V literaturi največkrat zasledimo opozorila o naslednjih pomanjkljivostih merjenja zadovoljstva: a) uporabniki ne vedo, kako »dobra« bi morala biti storitev; b) vzroki za zadovoljstvo so lahko različni (npr. na oceno zadovoljstva s storitvijo lahko vpliva prijaznost osebja in ne dejanska kakovost storitve); c) na stopnjo (ne)zadovoljstva s storitvijo lahko vpliva splošno (ne)zadovoljstvo z organizacijo; d) prisoten je vpliv kulturnih / družbenih vrednot (norm) itd. (Brophy, 2006, str. 37–38).

nja knjižnice, tj. vpliv na uporabnike (npr. izboljšanje njihove sposobnosti iskanja informacij), je lažje oceniti kot dolgoročne.

Vprašanje je, s katerimi metodami in orodji bomo »izmerili« njen družbeni, socialni, intelektualni, politični ali kulturni vpliv, in – kako bomo dokazali, da na rezultate naših meritev niso, bolj kot dejavnost knjižnice, vplivali drugi dejavniki? Vprašali se bomo tudi, kakšen je ekonomski vpliv knjižnic na uporabnika oziroma okolje. Davkoplačevalce in financerje dejavnosti ne zanima samo kakšno ekonomsko vrednost imajo proizvodi in storitve knjižnic, ampak jih v prvi vrsti zanima ali knjižnice ustvarjajo tudi novo, dodano vrednost. V času zaostrenih ekonomskih razmer, ko prebivalstvo zmanjšuje porabo sredstev tudi za zadovoljevanje kulturnih in izobraževalnih potreb, so knjižnice mesta, ki dostop do teh dobrin ne pogojujejo s finančnimi sredstvi. Zato je še toliko bolj pomembno, da znajo oceniti in prikazati tudi svoj ekonomski vpliv, in sicer neposredne koristi, ki nastanejo ob fizični uporabi knjižnice ali njeni uporabi na daljavo, ali pa posredne, ki jih ima prebivalstvo (družba) nasploh zaradi obstoja knjižnice.

3.1 DRUŽBENA VREDNOST KNJIŽNIC

Družbena vrednost knjižnic je v strokovni in splošni javnosti najbolj prepoznavna vrednost in se navezuje tudi na pojem družbene odgovornosti (na primer izjava: »Knjižnica je varuh kulturnega zaklada«). Družbena vrednost zajema širok spekter socialnih, kulturnih, izobraževalnih, intelektualnih, političnih, zgodovinskih in drugih koristi in vplivov / učinkov, ki so posledica dejavnosti knjižnic. Izkazuje se v dvigu kakovosti življenja posameznikov in skupnosti, v izboljšanju medčloveških odnosov, večji socialni vključenosti marginalnih skupin, višji stopnji informacijske pismenosti posameznika ali prebivalstva, višji bralni sposobnosti itd. Poll (2003a, str. 335) izpostavlja vpliv knjižnic na razvoj demokracije, socialno vključenost posameznikov, kulturno življenje, lokalno identiteto, vseživljenjsko učenje. Vrsta vpliva in koristi, ki jih imajo od delovanja knjižnice posamezniki ali določena skupnost, je odvisna tudi od tipa knjižnice. Tako Matthews (2007) za področje delovanja splošnih knjižnic navaja, da ustvarjajo t. i. družbeni kapital (ang. social capital), zaradi katerega ima lokalno okolje različne koristi (Preglednica 1).

Zaradi težav pri kvantificiranju tovrstnih končnih rezultatov dejavnosti knjižnic jih zato običajno poskušamo zajeti s kvalitativnimi metodami zbiranja in obdelave podatkov (npr. nestandardizirani intervju, fokusne

skupine uporabnikov in neuporabnikov, dnevniki uporabnikov). Respondente vprašamo o neposredni koristi, ki jo imajo zaradi uporabe knjižnice, posredni koristi, ki jo vidijo zaradi obstoja knjižnice, potencialni koristi zaradi možnosti uporabe knjižnice in o vrednosti knjižnice za potencialne bodoče uporabnike. Pri kvantificiranju družbene vrednosti se v javnem sektorju pogosto uporablja metoda ugotavljanja družbene povrnitve vlaganj (ang. social return on investment, SROI), v primeru podjetij pa t. i. računovodstvo družbene odgovornosti podjetja (ang. social accounting and audit) (Brophy, 2006)⁶. Merjenje družbene vrednosti knjižnic oziroma njihovega družbenega vpliva na posameznika in okolje je posredno in uporabimo posredne mere. Na primer vpliv knjižnice na zdravstveno ozaveščenost določene skupnosti se lahko meri s kazalcem stopnje izposoje gradiva na temo zdravja in zdravega življenja (Brophy, 2006, str. 67).

Preglednica 1: Nabor družbenih koristi splošnih knjižnic (prirejeno po Matthews, 2007, str. 328)

Področje vpliva oz. koristi	Vrsta vpliva oz. koristi
Osnovna pismenost	osebna rast in razvoj, višja kakovost izobraževanja in življenja nasploh
Posel / kariera	poslovna uspešnost, osebna rast in razvoj, višji ekonomski status
Informacijska pismenost	boljše osebne kompetence, višja kakovost življenja
Knjižnica kot prostor	razvoj lokalne skupnosti, razvoj medčloveških odnosov, krepitev lokalne identitete, ustvarjanje skupnih informacij
Lokalna zgodovina in genealogija	razvoj lokalne kulture
Zdravje in dobro počutje	osebna rast, kakovost življenja
Socialna kohezija	prijaznejša socialna politika
Splošna informiranost	osebna rast prebivalcev, boljša dostopnost informacij
Enakost možnosti (ang. empowerment)	višja stopnja enakopravnosti, socialna pravičnost, prijaznejša socialna politika

Pollova (2003a) navaja nekaj najbolj pogostih področjih ugotavljanja vpliva knjižnic zaradi njihove družbene vrednosti, in sicer:

- **Vpliv na informacijsko pismenost.** Zanima nas ali oziroma kako vpliva dejavnost knjižnic na pridobivanje kompetenc in veščin informacijske pismenosti. Vprašanje je zlasti aktualno v visokošolskem okolju, kajti vi-

⁶ Glej več: http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/krasevec720.pdf

sokošolski zavodi med končnimi rezultati študija pri diplomantih posebej izpostavljajo kompetence informacijske pismenosti. Knjižnice poskušajo ugotoviti svoj vpliv na stopnjo informacijske pismenosti uporabnikov z različnimi metodami in orodji, tj. anketami, eksperimenti, samoevalvacijo uporabnikov, opazovanjem vedenja, bibliometrijskimi študijami citiranih virov, testi ipd. A kot opozarjajo mnogi avtorji, rezultati tovrstnih raziskav sicer kažejo na povezavo med uporabo knjižnic oziroma udeležbo v njihovih programih informacijskega opismenjevanja ter kompetencami in veščinami informacijske pismenosti študentov, ne vemo pa, kakšen je bil pri tem vpliv drugih dejavnikov.

- **Vpliv na proces iskanja in pridobivanja informacij.** Hitra rast števila spletno dostopnih informacijskih virov, spremembe v znanstvenem komuniciranju ter velika ponudba in uporaba spletnih orodij za iskanje in pridobivanje informacij, vplivajo na vlogo in pomen knjižnic kot ponudnic virov in posrednic v procesu iskanja informacij. Postavlja se vprašanje, v kolikšni meri so knjižnice v teh procesih sploh še potrebne. Raziskave o informacijskem vedenju uporabnikov namreč kažejo, da morajo knjižnice preoblikovati svoje vizije in poslanstva ter prevzeti aktivno vlogo v izobraževalnem in znanstvenoraziskovalnem procesu, od samega iskanja informacij pa se preusmeriti na pomoč uporabnikom pri izbiri in uporabi informacij za ustvarjanje novih znanj.
- **Vpliv na akademsko oziroma profesionalno uspešnost.** Pri ugotavljanju vpliva dejavnosti knjižnic na akademsko uspešnost študentov in visokošolskega osebja (npr. na rezultate izpitov, oceno diplome, dolžino študija, zaposljivost diplomantov, kariero diplomantov, citiranost publikacij) se išče povezava med akademsko uspešnostjo in uporabo knjižničnih virov in storitev (čas uporabe knjižnice, število izposojenih enot gradiva, število obiskov knjižnice, vrsta uporabljenih knjižničnih storitev, uporaba informacijske službe, obisk izobraževanj uporabnikov itd.). Pri ugotavljanju vpliva na znanstvenoraziskovalno dejavnost so npr. znane primerjave med citiranimi viri v publikacijah določene ustanove in prisotnostjo teh virov v knjižnični zbirki, ki naj bi kazale, da so avtorji publikacij pri svojem delu uporabljali knjižnico. Uporablja se tudi anketna metoda, s pomočjo katere se pedagoško in raziskovalno osebje vpraša, če pri svojem delu uporabljajo knjižnico, kako bi ocenili njen vpliv na njihovo delo in ali bi svoje delo lahko uspešno opravljali tudi brez knjižnice.

3.2 EKONOMSKA VREDNOST KNJIŽNIC

Ocenjevanje končnih rezultatov delovanja knjižnic v smislu ekonomske vrednosti ne pomeni le izračunavanja stroškov knjižnice ali uporabe knjižnice, kar je sicer del procesa evalvacije njene stroškovne uspešnosti (učinkovitosti). Pri ugotavljanju ekonomske vrednosti knjižnic ocenjujemo oziroma merimo dejanske ali potencialne koristi za posameznika ali okolje, kvantificirane v denarni obliki (Poll, 2003a, str. 336). Ocene ekonomskega vpliva oziroma učinkov knjižnic kažejo, da knjižnice ustvarjajo ne le nematerialno ampak tudi »tržno« vrednost in da z vloženi sredstvi ustvarjajo dodano vrednost. In če lahko stroške hitro identificiramo in natančno določimo v denarni obliki, je težko kvantificirati koristi, ki nastajajo zaradi uporabe storitev ali proizvodov knjižnic.

Tudi na področju ugotavljanja ekonomske vrednosti knjižnic obstajajo različni pristopi k opredeljevanju mer in kazalcev koristi in vpliva oziroma učinka dejavnosti knjižnic na okolje⁷. Matthews (2007, str. 299) navaja, da so koristi lahko neposredne (npr. prihranek sredstev zaradi brezplačnega ali poceni dostopa do informacijske tehnologije in druge opreme), posredne (npr. udeležba uporabnika v izobraževalnem programu) in potencialne (npr. možnost, da nekdo kadarkoli uporabi knjižnico). Ekonomska korist je lahko takojšnja (npr. udeleženec delavnice za pisanje prošenj za zaposlitev je zaradi pridobljenih kompetenc našel zaposlitev) ali se pokaže v daljšem časovnem obdobju (npr. udeleženec izobraževanja za informacijsko pismenost pridobi kompetence, ki mu omogočijo hitrejši zaključek študija).

Kot celoten ekonomski prispevek knjižnic okolju se upoštevata neposreden prispevek (sredstva za program, delovanje, zaposlene in druge sodelavce, uporabnike) in ocenjena tržna vrednost storitev knjižnice. Razlika med deležem proračunskih sredstev na potencialnega uporabnika in deležem ustvarjene ekonomske vrednosti na potencialnega uporabnika predstavlja dodano vrednost (povrnitev naložbe), ki jo za okolje ustvari knjižnica.

Prikazati ekonomsko vrednost knjižničnih storitev je že nekaj desetletij predmet tako teoretičnih kot tudi empiričnih študij na področju knjižničarstva. Missingham (2005) navaja, da lahko opredelimo tri razvojna obdobja proučevanja ekonomske vrednosti, ki jo ustvarja dejavnost knjižnic. V

⁷ Določene mere so lahko tudi problematične, npr. izračunavanje prihranka uporabnikov storitve. Če uporabnik prihrani sredstva zaradi izposoje knjig, lahko posledično to pomeni negativen posreden vpliv na delovanje knjigarn.

prvem obdobju gre za študije, usmerjene na rezultate dejavnosti knjižnic, katerih cilj je bilo ugotavljanje učinkovitosti (stroškovne uspešnosti). Vrednost knjižnic se je izkazovala v njihovem učinkovitem oziroma finančno odgovornem poslovanju⁸. Niso pa tovrstne študije zagotavljale informacij o tem, če knjižnice zagotavljajo prave storitve in katere koristi imajo uporabniki oziroma okolje od njih. V naslednjem obdobju se je raziskovalni pristop spremenil – študije so bile usmerjene na ugotavljanje finančne vrednosti, ki jo ustvarjajo knjižnice. Ker vrednosti knjižničnih storitev in proizvodov ni mogoče meriti na klasičnem trgu, so bile razvite nadomestne mere vrednosti, npr. ugotavljanje finančnih prihrankov zaradi delovanja knjižnice (npr. prihranek matične organizacije pri stroških dela) ali ocenjevanje vrednosti storitev s strani uporabnikov. Po letu 1990 se uveljavi širši pristop k problematiki vrednosti knjižničnih storitev. Vedno bolj uporabljano orodje za vrednotenje knjižnic postaja izračunavanje povrnitve vlaganj (ang. return on investment, ROI)⁹, uveljavljeni ekonomski metodologiji za izračun dodane vrednosti pa sta merjenje potrošnikovega presežka (ang. consumer surplus)¹⁰ in kontingenčno vrednotenje (ang. contingent valuation)¹¹.

3.3 IZRAČUN POVRNITVE VLAGANJ (POV) KOT ORODJE ZA MERJENJE EKONOMSKE VREDNOSTI KNJIŽNIC

Ekonomsko korist in vpliv dejavnosti knjižnice na okolje je najlažje meriti z uporabo metode izračunavanja povrnitve vlaganj (dalje v besedilu: POV). Povrnitev vlaganj predstavlja dohodek oziroma vrednost, ki je pridobljena kot rezultat vlaganj (investicij) v dejavnost organizacije. Torej, koliko vrednosti, izražene v denarnem znesku, se povrne za vsak evro, dolar ..., ki

⁸ Glej primer ugotavljanja uspešnosti delovanja avstralske nacionalne knjižnice s pomočjo kazalcev finančne uspešnosti: Cameron, J. (2008). Measuring performance through financial information: a case study. 74th IFLA General Conference and Council. 10–14 August 2008, Quebec, Canada. Dostopno na: <http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.html>

⁹ Pregled različnih spletno dostopnih virov v slovenskem jeziku je pokazal, da avtorji oziroma organizacije angleško različico pojma v slovenski jezik prevajajo različno. Naleteli smo na naslednje prevode: povrnitev investicije, povrnitev naložbe, donos na investicijo, donosnost investicije, donosnost naložbe, povratek naložbe, povratek investicije, povračilo investicije, ugotavljanje dodane vrednosti, povrnitev vlaganj.

¹⁰ Potrošnikov presežek je znesek, ki ga potrošnik pridobi z nakupom produkta oziroma dobrine za ceno, ki je nižja od tiste, katero bi zanj bil pripravljen plačati.

¹¹ Kontingenčno vrednotenje je orodje za vrednotenje proizvodov ali storitev, ki nimajo tržne vrednosti. Podatki se zbirajo z anketno metodo (pisno ali ustno). Anketiranci vrednost ocenijo (vprašani so, koliko bi bili pripravljeni plačati v zameno za to, da jim je na voljo določena dobrina oziroma za kakšen znesek bi se ji bili pripravljeni odreči).

je bil vložen (investiran) v knjižnico¹². Pozitiven znesek POV kaže, da so koristi večje od stroškov oziroma vloženih sredstev.

V knjižnicah lahko z metodo POV merimo različne vidike delovanja knjižnic (Lown in Davis, 2009). Merimo lahko stroške (investicija) in končne rezultate (povrnitev investicije), in sicer s perspektive uporabnika knjižnice, matične organizacije in knjižnice same. Stroški so denarna sredstva porabljenega za storitev ali vir in/ali čas, porabljen za zagotovitev ali uporabo storitve. Povrnitev naložbe se lahko izkaže na področju investicij, rezultatov dejavnosti knjižnice, njenih informacijskih virov, uporabe storitev ali virov ter končnih rezultatov dejavnosti (npr. prihranek časa). Izračunavanje POV zato postaja sestavni del procesa evalvacije knjižničnih storitev, zbirk, zaposlenih ..., planiranja novih storitev in informacijskih virov ter merjenja vrednosti knjižnic za okolje, uporabnike in financerje.

Za zbiranje podatkov se uporabljajo različne metode; običajno jih knjižnice v raziskavah uporabljajo več. Pogosto se uporabljata anketna metoda in metoda fokusnih skupin, s pomočjo katerih knjižnice od uporabnikov pridobijo podatke o dejansko porabljenem času za uporabo knjižničnih storitev (čas za pot do knjižnice in nazaj in čas uporabe knjižničnih storitev) in podatke o njihovih neposrednih stroških (npr. potni stroški); o tem, koliko bi bili pripravljeni plačati za določeno storitev, če ne bi bila brezplačna; njihovo oceno vrednosti določene storitve; za kakšen znesek zmanjšanja davka bi se bili pripravljeni odreči knjižničnim storitvam oziroma bi pristali na zaprtje knjižnice ipd.

V določenih primerih pa ugotavljanje POV mogoče ni najboljše orodje za izračun in prikazovanje vrednosti knjižnice, opozarjata Lown in Davis (2009). POV metrika je recimo manj primerna za manjše knjižnice, ker so izdatki delovanja glede na število uporabnikov višji v primerjavi z večjimi knjižnicami, ki lažje porazdelijo stroške večjih naložb npr. v informacijsko tehnologijo. Rezultatov med knjižnicami zato ne smemo primerjati. Prav zaradi tega je potrebna pazljivost pri razlagi rezultatov, evalvacija pa ne sme temeljiti samo na merjenju POV.

Vrednost se v današnjem okolju sicer vedno bolj razumeva v ekonomskih oziroma denarnih pojmih, a poslanstvo knjižnic ni ustvarjanje dobička. Zato moramo imeti do merjenja dejavnosti zgolj z ekonomskimi kategorijami kri-

¹² Za izračun povrnitve vlaganj uporabimo formulo: $((\text{prihodki} - \text{stroški}) / \text{stroški}) \times 100$.

tičen odnos, še zlasti zato, ker v primeru mnogih knjižnic posrednih koristi, ki jih ustvarjajo zaradi svoje družbene vrednosti, sploh ne merijo. Pomembno je, da knjižnice prikazujejo tako ekonomsko kot družbeno vrednost svojih storitev oziroma merijo koristi in vplive obeh.

4 PRIMERI RAZISKAV S PODROČJA UGOTAVLJANJA EKONOMSKE VREDNOSTI KNJIŽNIC

4.1 KNJIŽNICE SO TUDI EKONOMSKI POTENCIAL OKOLJA

Izračunavanje ekonomske vrednosti knjižnic, s čimer želimo v prvi vrsti prikazati kako se povrnejo naložbe v knjižnice oziroma kakšno dodatno vrednost ustvarjajo, je aktualno za vse vrste knjižnic, zlasti veliko projektov pa zasledimo na področju splošnih knjižnic¹³. Lokalne uprave so namreč neposredno pod »nadzorom«¹³ svojih davkoplačevalcev, ki so še posebej pozorni na upravičenost vlaganj v javne službe, zato se je tudi premik od knjižnične statistike na kazalce in druge metode ugotavljanja uspešnosti delovanja, in zlasti premik od merjenja vloženih virov in rezultatov na končne rezultate, zgodil prej na področju splošnih kot pa ostalih vrst knjižnic. Aabø (2008) navaja, da število teoretičnih in empiričnih študij vrednosti knjižnic hitro narašča v zadnjem desetletju. Sistematično raziskovanje in merjenje ekonomske vrednosti knjižnic je najbolj prisotno v okoljih kjer nasproh posvečajo veliko pozornost merjenju vpliva in učinkov dejavnosti knjižnic, tj. v Združenih državah Amerike, Veliki Britaniji, Novi Zelandiji, Avstraliji itd. Daleč največ študij je bilo opravljenih v Združenih državah Amerike, glede na vrsto knjižnic pa na področju splošnih knjižnic. V nadaljevanju bomo predstavili nekaj najbolj znanih.

Najbolj odmevno poročilo na temo ekonomskega vpliva knjižnic v ZDA in po svetu so leta 2003 pripravili raziskovalci pri OCLC (2003). Študija je podala tudi zanimive primerjave z aktivnostmi v drugih sektorjih. Ocenjeno je bilo, da se po svetu letno vloži v knjižnice 31 milijard dolarjev. Analiza stroškov in koristi je pokazala, da vsaka od splošnih knjižnic, zajetih v vzorec, za en vloženi dolar povrne več kot en dolar. Ameriške splošne knjižnice imajo npr. 148 milijonov članov, Amazon 30 milijonov uporabnikov. Dnevno izposodijo skoraj štirikrat več enot gradiva kot ima Amazon naročil. Knjižnice imajo po svetu 1,1 milijarde članov oziroma vsak šesti zemljan

¹³ Glej več o projektih in rezultatih: <http://dpi.wi.gov/pld/econimpact.html>

ima izkaznico knjižnice. Samo ameriške splošne knjižnice letno obiše 1,1 milijarde oseb, kar je petkrat več kot športne tekme (nogomet, košarka, bejzbol in hokej). Če bi vsak obiskovalec knjižnice plačal povprečno ceno vstopnice (35 dolarjev), bi ameriške splošne knjižnice letno ustvarile 39 milijard prihodka. V knjižnicah po svetu (milijon knjižnic) je 16 milijard enot gradiva, na vsakega zemljana 2,5 enote. Ocenjena vrednost knjižničnega gradiva znaša 720 milijard dolarjev. V knjižnicah je skupaj zaposlenih 690.000 knjižničarjev.

Razvoj in uporabo metodologije za ugotavljanje dodane vrednosti različnih vrst knjižnic v Novi Zelandiji predstavlja MacEachern (2001). Glavni cilj razvoja metodologije je bil oblikovati orodje za knjižnice, s pomočjo katerega bi financerjem in okolju pokazale svojo vrednost, katere dejavnosti knjižnic ustvarjajo dodano vrednost in katere med njimi največjo. V metodologijo za kvantificiranje neto koristi knjižničnih storitev sta bila vključena dva pristopa: merjenje koristi in merjenje vrednosti naložb v knjižnice. Študija Parlamentarne knjižnice je pokazala, da je vrednost izbranih štirih knjižničnih storitev med 2 in 20-krat večja, kot znašajo vanje vložena letna proračunska sredstva, POV pa znaša med 9,8 % in 16,4 %. Študija treh storitev Univerzitetne knjižnice Univerze Canterbury je pokazala, da vse ustvarjajo dodano vrednost za študente in pedagoško osebje. Najobsežnejša pa je bila študija splošnih knjižnic mesta Manakau, ki je v analizo zajela največji nabor storitev. Izračun vrednosti na osnovi ocenjenih tržnih cen knjižničnih storitev je pokazal, da knjižnice okolju vrnejo vsaj 18 milijonov novozelandskih dolarjev neposredne vrednosti oziroma 66 % več, kot je bilo vanje investirano. Vse študije, opozarja avtor, so pokazale, da knjižnice ustvarjajo opazno neto korist (dodano vrednost) in pozitivno vrednost POV. Odkrile pa so tudi, da vse knjižnice nimajo vzpostavljenih informacijskih sistemov za potrebe menedžmenta, kar je otežilo pridobivanje ustreznih podatkov in vplivalo na točnost in zanesljivost meritev na nekaterih področjih.

4.2 SPLOŠNE KNJIŽNICE

Lown in Davis (2009) navajata rezultate študij nekaterih ameriških splošnih knjižnic, ki kažejo, da so pri povrnitvi vlaganj in ustvarjanju dodane vrednosti različno uspešne. Splošne knjižnice Floride povrnejo (po izračunu za leto 2004) za vsak vloženi davkoplačevalski dolar vsaj 6,54 dolarjev vrednosti, bruto regionalni produkt povečajo za 9,08 dolarja in sredstva za plače prebivalstva za 12,66 dolarjev na vloženi dolar. Splošne knjižnice

v Južni Karolini¹⁴ za 77,5 milijonov dolarjev vloženih sredstev nacionalni ekonomiji povrnejo 347 milijonov dolarjev. Za vsak vložen proračunski dolar povrnejo 4,48 dolarja oziroma ustvarijo 350 % dodane vrednosti. Splošne knjižnice v St. Louisu povrnejo uporabnikom za vsak vložen dolar povprečno protivrednost 4 dolarje¹⁵. Povprečna povrnitev vlaganj v splošne knjižnice petih ameriških držav, tj. Pennsylvania, Južna Karolina, Vermont, Wisconsin in Florida, znaša 4,99 dolarjev za vsak vložen dolar. V primeru splošnih knjižnic države Wisconsin je povrnitev vlaganj 4.06 dolarjev za vsak vložen dolar.

Enoletni projekt Oddelka za informacijsko znanost pri Univerzi Loughborough (Velika Britanija) je bil usmerjen na kvantitativno evalvacijo ekonomske vrednosti britanskih splošnih knjižnic. Raziskovalcev ni zanimal vpliv dejavnosti knjižnic na ekonomijo določene lokalne skupnosti, ampak so ekonomsko vrednost knjižnic opredelili v smislu koristi knjižničnih storitev za uporabnike. Temeljna ugotovitev študije je bila, da splošne knjižnice ustvarjajo 98 milijonov funtov več, kot znašajo stroški zanje in da znaša dodana vrednost 13,6 % (McCallum in Quinn, 2004).

4.3 VISOKOŠOLSKE OZIROMA UNIVERZITETNE KNJIŽNICE

Na področju visokošolskih oziroma univerzitetnih knjižnic zasledimo v primerjavi s splošnimi manj primerov ugotavljanja vrednosti knjižnic in njihovega vpliva na okolje (npr. na rezultate akreditacijskih preverjanj visokošolskih ustanov, rangiranje študijskih programov ali univerz, končne

¹⁴ V prvem delu študije iz leta 2004 so ugotavljali zaznano vrednost (ang. perceived value) knjižničnih storitev za življenje nasploh, za potrebe podjetništva, za odločanje o osebnih investicijah in pri iskanju službe. 92 % anketiranih je odgovorilo, da knjižnične storitve izboljšujejo kakovost življenja, da so vir osebnega užitka – 64 % anketiranih, da spodbujajo osebno zadovoljstvo – 73 % anketiranih itd. V drugem delu študije so ugotavljali finančno vrednost storitev, ki jih zagotavljajo splošne knjižnice Južne Karoline. Direktn ekonomski vpliv (izdatki knjižnic) znaša 80 milijonov dolarjev, pridobijo dodatnih 5 milijonov dolarjev neproračunskih sredstev, vrednost izposoje gradiva znaša približno 102 milijona dolarjev, vrednost referenčnih storitev pa znaša približno 26 milijonov dolarjev (ocenjeno na osnovi prihranka časa uporabnikov) (Missingham, 2005, str. 147).

¹⁵ Vrednotenje koristi knjižnic je potekalo v času 1999–2001 s pomočjo analize stroškov in koristi. Najprej so izračunali primerjavo med vloženimi javnimi sredstvi in neposrednimi koristi za uporabnike. Za vsak vložen dolar so knjižnice davkoplačevalcem povrnilo med 1,30 in 10 dolarjev. Nato so izračunali povrnitev naložb v osnovna sredstva (zgradba, oprema, prevozna sredstva itd.). Letno povračilo je znašalo med 5 % in 150 % (Lown in Davis, 2009).

rezultate izobraževanja, uspešnost diplomantov pri pridobitvi službe, pridobivanje sponzorstev in donatorstev, znanstveno produktivnost visokošolskega osebja), zato je tudi razvitih manj metod vrednotenja kot na področju splošnih knjižnic. Če so študije splošnih knjižnic večinoma usmerjene na ugotavljanje vrednosti storitev za posameznika in lokalno okolje oziroma družbo v celoti, visokošolske oziroma univerzitetne knjižnice zanima ekonomska vrednost dejavnosti knjižnic za univerzo, zlasti vpliv knjižnic na prihodek, ki ga ustvarja osebje univerze z raziskovalno dejavnostjo.

Trenutno je za univerzitetne knjižnice zelo aktualna študija, izvedena na Univerzi Illinois Urbana-Champaign, v kateri so ugotavljali, kakšna je ekonomska vrednost knjižnice za univerzo, in sicer kolikšen je prispevek knjižnice pri pridobivanju projektnih sredstev (Kaufman, 2008)¹⁶. Izhodiščna predpostavka je bila, da vlaganje knjižnice v nabavo in ponudbo elektronskih informacijskih virov povzroči njihovo večjo uporabo in citiranje, kar pozitivno vpliva na uspešnost predlogov projektov, produktivnost zaposlenih (objave) in citiranost osebja univerze¹⁷. Posledice tega se odražajo v merljivem povečanju pridobljenih projektnih sredstev. S spletno anketo (izvedeno leta 2007) so od redno zaposlenega učnega in raziskovalnega osebja pridobili podatke o uporabi elektronskih virov, ki jih zagotavlja univerzitetna knjižnica. Še zlasti jih je zanimala uporaba virov pri pripravi predlogov raziskovalnih projektov, raziskovalnih poročil in znanstvenih objav, ki so nastale na osnovi projektov. 95 % anketiranih je navedlo, da je citiranje znanstvene literature v predlogih projektov zelo pomembno pri pridobivanju projektnih sredstev. 75 % jih je navedlo, da pri pripravi projektov in raziskovalnem delu več kot 75 % citiranih virov pridobijo s pomočjo knjižnice. Anketa je pokazala tudi, da anketirani v povprečju preberejo 4 do 5-krat več virov, kot jih kasneje citirajo, česar sicer iz same analize citatov ne bi mogli ugotoviti. Več kot 80 % anketiranih je navedlo enega ali več razlogov, zakaj ima dostop do digitalnih virov pozitiven vpliv na njihovo delo (prihrani čas, ker ni potrebno fizično obiskati knjižnice; znanstvene informacije lahko enostavneje vključijo v raziskovalni proces; omogoča interdisciplinarni pristop in uporabo najnovjših izsledkov znanstvenoraziskovalnega dela). Na

¹⁶ Projekt je financiral Elsevir, vodila pa ga je Judy Luther. Raziskava je bila izvedena v akademskem letu 2006–2007.

¹⁷ Študija *Perceptions on Value and Value Beyond Perceptions: Measuring the Quality and Value of Journal Article Reading* (2007; cv: Kaufman, 2008), ki sta jo opravila Tenopir in King, je pokazala, da je elektronski dostop do znanstvene periodike, ki ga od leta 2000 zagotavlja univerzitetna knjižnica, bistveno povečal učinkovitost in produktivnost raziskovalcev. Ker porabijo manj časa za pridobivanje informacij, ga lahko več namenijo njihovi analizi.

osnovi postavljenega modela za izračun dodane vrednosti (Kaufman, 2008, str. 433) je bilo ugotovljeno, da zaradi uporabe informacijskih virov, ki jih zagotavlja knjižnica, univerza prek raziskovalnih projektov pridobi za vsak dolar, ki ga vloži v knjižnico, 4,38 dolarjev prihodka¹⁸. Uporaba knjižničnih storitev pa ne vpliva le na uspešnost pri pridobivanju projektnih sredstev ampak tudi na samo uporabo virov. Kakovostna knjižnična zbirka oziroma informacijski viri, ki jih zagotavlja knjižnica, prispevajo k večji uspešnosti in produktivnosti univerze, vlaganja v knjižnico se univerzi povrnejo v obliki uspešnih študentov, učiteljev in raziskovalcev.

Čeprav se skozi vso zgodovino univerz poudarja, da so knjižnice njihova intelektualna središča in »srce« univerze, se razprave o povezanosti knjižnic s kakovostjo dodiplomskega študija pojavijo relativno pozno¹⁹. Danes zavedanje o pomenu knjižnic za kakovost univerz narašča, močno prisotna je tudi uporaba (in razvoj) različnih mer, s katerimi tako knjižnice kot univerzitetne uprave ocenjujejo njihov prispevek h končnim rezultatom dejavnosti univerz. Vendar pa so še vedno redke študije vpliva visokošolskih knjižnic na ugled univerz oziroma na njihovo uvrščanje na različnih mednarodnih lestvicah²⁰. Visok ugled prinaša univerzi različne ekonomske koristi, večji interes za vpis na študij ali delo na univerzi itd. Weiner (2009) predstavlja študijo, s katero so želeli odkriti prispevek knjižnic k ugledu 247-tih ameriških univerz in visokošolskih kolidžev, rangiranih na lestvici U.S. News and World Report²¹ v letih 2000, 2002 in 2004. Predpostavka je bila, da vrednosti kazalcev uspešnosti univerz, med katerimi so tudi kazalci knjižnic, vplivajo na število pridobljenih točk (odvisna spremenljivka) in s tem na mesto univerze na lestvici ugleda. Odvisne spremenljivke so vključevale

¹⁸ Pri izračunu dodane vrednosti je bil upoštevan celoten proračun knjižnice, če bi upoštevali le proračun za informacijske vire, bi bila dodana vrednost 12 dolarjev.

¹⁹ Glej: Prologue and Major Recommendations of Carnegie Foundation's Report on Colleges (1986). *Chronicle of Higher Education*, 33 (10) 16–22.

²⁰ Webometrics Ranking of World Universities je objavila rangiranje univerz za leto 2009, na katerem se je Univerza v Ljubljani uvrstila na 63. mesto med 500 najboljšimi evropskimi univerzami, kar je bistveno izboljšanje v primerjavi z 124. mestom v preteklem letu. V svetovnem merilu se je Univerza v Ljubljani uvrstila na 201. mesto. Lestvica WEBOMETRICS zajema 17.000 visokošolskih izobraževalnih ustanov iz vsega sveta in ocenjuje njihovo spletno prisotnost, aktivnost in vidnost univerz ter druge indikatorje njihovega pomena in prestiža. Glede na to, da se pri rangiranju analizira spletno domeno univerze in uporabljajo kazalci spletne uspešnosti (glej: http://www.webometrics.info/about_rank.html), bi bilo zanimivo proučiti, kakšen vpliv oziroma učinek je imela na uvrstitvev Digitalna knjižnica UL.

²¹ Glej: <http://colleges.usnews.rankingsandreviews.com/college/national-counselor-rank>

dimenziji: univerza in knjižnica²². Statistične analize so pokazale statistično pomemben vpliv spremenljivk dimenzije knjižnica na uvrstitev univerze na lestvici ugleda, spremenljivka izdatki knjižnice pa je bila sploh edina, ki je pri vseh analizah pokazala statistično pomemben vpliv. Kljub temu, da se za ameriške univerzitetne knjižnice namenja le majhen delež univerzitetnih proračunov (povprečno 2.5 %), je njihov prispevek, kot je pokazala študija, nesorazmerno visok glede na strošek, ki ga predstavljajo za univerze.

4.4 SPECIALNE KNJIŽNICE

Specialne knjižnice se pri merjenju povrnitve vlaganj, kot navajata Lown in Davis (2009), najpogosteje usmerijo na: 1. čas, ki ga prihranijo zaposleni v organizaciji zaradi uporabe knjižničnih virov in storitev; 2. denarni znesek, ki bi ga bili pripravljene plačati za določeno storitev; 3. povečanje dohodka organizacije; 4. zmanjšanje stroškov za razvoj in raziskave; 5. povečanje produktivnosti; 6. prihranek pri stroških organizacije. Za obstoj specialnih knjižnic je še posebej pomembno, da se izkažejo kot partner, ki organizaciji ustvarja dodano vrednost, in kot ključni dejavnik uspešnosti, kajti zlasti v pridobitno usmerjenih organizacijah je prisoten trend oddajanja knjižničnih storitev zunanjim izvajalcem²³.

Strouse (2003) poudarja, da za specialne knjižnice ni pomembno meriti vrednost in dodano vrednost le za raven celotne knjižnice, ampak tudi za posamezne storitve in proizvode, da bi lahko zagovarjale vlaganja vanje. Pri merjenju vrednosti in dodane vrednosti je priporočljivo kombinirati kvantitativne in kvalitativne mere. Kvantitativne mere lahko na primer vključujejo čas, ki ga prihranijo uporabniki z uporabo storitev in virov knjižnice ter sredstva, ki jih prihranijo zaradi uporabe knjižnice in ne drugih (komercialnih) ponudnikov informacij, pa tudi prihodek, ki se ustvari zaradi uporabe knjižnice. S kvalitativnimi merami pa lahko ugotavljamo odvisnost uporabnikov od virov in storitev knjižnice pri sprejemanju odločitev, strokovni prispevek knjižnice k uspešnosti matične organizacije na

²² Spremeljivke: izdatki knjižnice, izvedena izobraževanja, število udeležencev izobraževanj, obseg informacijske dejavnosti in število zaposlenih.

²³ Tako je npr. korporacija Daimler AG (skupaj zaposlenih prek 272.000, od tega 11.000 na področju raziskav in razvoja) v letu 2007 analizirala možnosti za zmanjšanje fiksnih in variabilnih stroškov zagotavljanja informacij in se odločila, da dejavnost ne razvija več v okviru lastne knjižnice oziroma informacijskega centra, ampak jo prenese na zunanje izvajalce (Ambrožič in Božič, 2009, str. 6).

področjih njenega delovanja ter prispevek knjižnic pri pridobivanju informacij, ki jih uporabniki brez njihove pomoči ne bi našli ali pa bi morali za njihovo pridobitev uporabiti drug vir oziroma ponudnika. Navaja tudi nekaj podatkov iz analize rezultatov več anket, ki so bile izvedene med končnimi uporabniki specialnih knjižnic (skupaj 21.661 anketirancev): prihranjeni čas – 35 dolarjev na uporabo knjižnice; ustvarjen prihodek – 777 dolarjev na uporabo knjižnice; prihranjena sredstva – 42 dolarjev na uporabo knjižnice. A kljub ugotovljenim koristim uporabe specialnih knjižnic je študija pokazala, da jih anketirani uporabljajo malo. Med anketiranci, ki so navedli, da pri svojem delu aktivno iščejo informacije, jih samo 25 % pri tem obišče interno knjižnico in le 31 % jih informacije išče na intranetu, za katerega običajno skrbi knjižnica. Avtor zaključuje, da očitno ne dojemajo potencialnih koristi, ki bi jih imeli, če bi v iskanje in pridobivanje informacij vključili knjižnico. Opozarja pa na domnevo, da zaposleni morebiti storitve in proizvode svoje knjižnice sicer uporabljajo ne da bi vedeli za to, ker jih ne povezujejo s knjižnico.

Tenopir in King (1993; cv: McCallum in Quinn, 2004) sta v študiji ekonomske koristi in vpliva dejavnosti specialnih knjižnic ugotovila, da njihovi informacijski viri in storitve na različne načine prispevajo k uresničevanju ciljev matičnih organizacij. Prispevajo k izboljšanju kakovosti dela, povečanju produktivnosti, skrajšanju časa od izuma novega produkta do njegove uveljavitve na trgu, za zaposlene zagotavljajo cenejše informacijske storitve kot drugi ponudniki informacij in jim prihranijo čas, ki bi ga sicer porabili za iskanje informacij. Avtorja sta izpostavila, da lahko ravno na primeru prihranka časa dokaj enostavno izračunamo vrednost knjižničnih storitev. Za ilustracijo sta vzela primer odvetnika, ki za svoje storitve zaračuna 300 dolarjev na uro, njegov pravni nasvet pa vsaj delno temelji na informacijah, ki mu jih priskrbi informacijski specialist s področja prava, za katerega znašajo stroški dela 50 dolarjev na uro. Z vidika stroškov je zato veliko bolj učinkovito, da odvetniku priskrbi informacije informacijski specialist, kot da jih išče sam²⁴.

Naslednji primer, ki ga navajata omenjena avtorja, je izračun vrednosti knjižnice na osnovi prihranka časa zaposlenih v organizaciji. Če ima npr. organizacija zaposlenih 100 raziskovalcev, za katere stroški v povprečju letno znašajo 90.000 dolarjev (47 na uro), povprečni letni strošek zaposlenega

²⁴ Finančno korist, ki jo prinaša informacijski specialist, izračunamo na sledeči način: število opravljenih ur odvetnika pomnožimo s ceno njegove ure, od tega pa odštejemo število opravljenih ur informacijskega specialista pomnoženih s ceno njegove ure dela.

v knjižnici znaša 60.000 dolarjev (31 na uro), pomeni vsaka prihranjena ura raziskovalca 16 dolarjev neto prihranka za organizacijo. Če knjižnica npr. prihrani posameznemu raziskovalcu oziroma zaposlenemu vsaj 15 % oziroma 180 ur letno, znaša prihranek na raziskovalca 2880 dolarjev, za vse raziskovalce pa 288.000 dolarjev. Če raziskovalci informacije iščejo sami, je strošek za organizacijo 2,9 krat večji kot če to delo opravijo informacijski specialisti. Tenopir in King sta izračunala tudi, kakšni bi bili stroški zagotavljanja dostopa do informacij s strani ponudnikov izven organizacije, in sicer 7,3 krat večji, kot če jih zagotavlja lastna knjižnica.

4.5 NACIONALNE KNJIŽNICE

Meritve ekonomskega vpliva oziroma koristi izvajajo tudi nacionalne knjižnice. Zelo odmevna je bila študija Britanske knjižnice (Pung, Clarke in Patten, 2004), ki je najprej izpostavila, da se dodana vrednost britanske nacionalne knjižnice okolju kaže v različnih oblikah – ekonomski, kulturni, socialni in intelektualni. Namen študije pa je bil ugotoviti celotno ekonomsko vrednost knjižnice, tj. direktno vrednost, ki jo prinaša uporabnikom njenih storitev in indirektno vrednost, ki jo prinaša ostalemu prebivalstvu oziroma neuporabnikom. Za pridobitev podatkov je bila izbrana metoda kontingenčnega vrednotenja. Izvedene so bile tri (ustne) anketne raziskave, in sicer med uporabniki čitalnic, uporabniki servisa online preskrbe dokumentov in bibliografskih storitev in anketiranci iz splošne javnosti, ki knjižničnih storitev ne uporabljajo. Anketiranci so odgovarjali na vprašanja o vrednosti storitev²⁵, in sicer koliko bi bili pripravljeni plačati, da bi imeli še naprej dostop do knjižničnih storitev, kako ocenjujejo vrednost storitev knjižnice, koliko stroškov imajo z vsako uporabo knjižnice itd. Anketiranje uporabnikov storitev je bilo izvedeno s telefonsko anketo, širše javnosti pa neposredno. 84 % intervjuvanih neuporabnikov je izrazilo, da ima Britanska knjižnica vrednost za družbo kot celoto. V povprečju pa bi bil anketiranec pripravljen za storitve knjižnice plačati dvakrat več, kot je v času raziskave dejansko prispeval na osnovi davka. Vsota ustvarjene direktne in indirektno vrednosti je znašala 363 milijonov funtov oziroma 4,4 krat več, kot so znašala letna proračunska sredstva za knjižnico (83 milijonov funtov), kar

²⁵ Npr. uporabniki čitalnic in oddaljenega dostopa so ocenjevali, kolikšni bi bili za njih letni stroški, če ne bi mogli uporabljati knjižnice in bi bili odvisni od drugih ponudnikov storitev, oziroma koliko bi bili pripravljeni plačati za določeno storitev. Anketiranci iz splošne javnosti pa so ocenjevali, koliko bi bili pripravljeni kot davkoplačevalci letno vložiti za delovanje knjižnice.

pomeni, da je knjižnica za ekonomijo ustvarila za vsak vložen funt vrednost 4,4 funta. Ustvarjena indirektna ekonomska vrednost je bila nekajkrat višja od direktne in je pokazala, da se javnost dobro zaveda pomena knjižnice kot dejavnika ohranjanja intelektualne ustvarjalnosti naroda, kot kulturnega centra in kot nenadomestljivega podpornika izobraževalne in raziskovalne dejavnosti.

Za kanadsko nacionalno knjižnico je leta 2002 študijo ekonomskega vpliva in koristi izbranega proizvoda knjižnice, tj. kataložnih zapisov za tiskane monografije Kanadijane, izvedla šola za informacijsko znanost pri Univerzi McGill (Pung, Clarke in Patten, 2004, str. 149–150; McKeen, 2007). Cilj raziskave je bil ugotoviti finančno vrednost prihrankov, ki jih imajo kanadske knjižnice, ker jim zaradi uporabe (kopiranja) kataložnih zapisov nacionalne knjižnice lastnega gradiva ni treba katalogizirati. Uporabljene so bile tri metode zbiranja podatkov: kanadskim knjižnicam univerz in kolidžev in večjim mestnim splošnim knjižnicam so bili poslani anketni vprašalniki; z izbranimi knjižnicami so bili opravljeni telefonski intervjuji; izbrali so 100 kataložnih zapisov in preverili, v kakšnem deležu so le-ti prisotni v online katalogih izbranih knjižnic. Rezultati so pokazali, da v povprečju univerzitetna knjižnica prihrani letno 16.000 dolarjev, splošna pa 7800 dolarjev. Ekstrapolacija podatkov na vse vključene knjižnice je pokazala skupaj 1.476.000 dolarjev prihranka pri univerzitetnih in 249.000 dolarjev pri splošnih knjižnicah, skupaj torej 1.725.000 dolarjev prihranka.

Tudi novozelandska nacionalna knjižnica je za izvedbo raziskave leta 2002 najela zunanjega izvajalca. Želeli so ugotoviti, kakšna je ekonomska vrednost, ki jo knjižnica za državo ustvarja z dvema proizvodoma, in sicer z nacionalnim vzajemnim katalogom in nacionalno bibliografsko bazo, ki vsebuje zapise novozelandskega nacionalnega kataloga in katalogov Kongresne knjižnice, Britanske knjižnice in nacionalne knjižnice Avstralije. Obe bazi podatkov sta pomemben vir informacij tako za knjižnice kot za uporabnike. Uporabljena je bila metoda izračuna potrošnikovega presežka, podatki pa pridobljeni z anketno metodo – računalniško podprtim intervjuvanjem končnih uporabnikov omenjenih baz podatkov (McDermott Miller, 2002). Ocenjena celotna ekonomska vrednost vzajemnega kataloga in bibliografske baze je znašala 160,6 milijonov dolarjev, razmerje med stroški in koristmi pa 1 : 3,5. Za vsak vložen dolar dobi končni uporabnik 3,50 dolarja povrnjene vrednosti. Če bazi podatkov ne bi bili več na voljo, bi to pomenilo 160 milijonov dolarjev škode za nacionalno ekonomijo. Glede na ugotovitev, da sta tako vzajemni katalog kot bibliografska baza pri nekaterih kategorijah potencialnih uporabnikov dokaj slabo uporabljani (npr. uporablja ju manj

kot 20 % študentov univerz), bi lahko knjižnica z zagotovitvijo večje tržne prodornosti proizvodov ustvarila še večjo njuno skupno ekonomsko vrednost (povečanje deleža uporabnikov iz vrst študentov za 10 % bi vrednost povečalo za 22 milijonov dolarjev).

5 NARODNA IN UNIVERZITETNA KNJIŽNICA – STROŠEK ALI DODANA VREDNOST?

5.1 USPEŠNOST, UČINKOVITOST IN KAKOVOST KNJIŽNICE

Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK) načrtuje in evalvira svojo dejavnost skozi prizmo uravnoveženega sistema kazalnikov (ang. Balanced Score Card, BSC), ki temelji na štirih temeljnih področjih načrtovanja in merjenja poslovne strategije: finančni vidik, vidik poslovanja s strankami/uporabniki, vidik notranjih poslovnih procesov ter vidik učenja in rasti (sposobnost knjižnice za spremembe in razvoj). Pri načrtovanju dejavnosti mora knjižnica upoštevati svoje poslanstvo, ki ga določa njena zakonska umestitev v ožji (izvajanje javne službe na področju knjižničarstva) in širši, narodov kontekst (izvajanje funkcij nacionalne, univerzitetne in znanstvene knjižnice). Njeni strateški cilji se oblikujejo na osnovi predvidevanja dogajanj v ožjem (notranjem) in širšem okolju s podkolji (tehnološko, ekonomsko, politično-pravno, kulturno in naravno).

Tako pri načrtovanju kot pri izvajanju dejavnosti pa je pomembno, da knjižnica upošteva potrebe in pričakovanja različnih nosilcev interesov, ki so v primeru NUK: financerji osnovne dejavnosti in projektov, končni uporabniki iz različnih okolij, širša javnost, nosilci javnih funkcij in pooblastil, založniki, knjižničarji, sponzorji in donatorji in ne nazadnje tudi zasebni sektor, ki čedalje pogosteje stopa v partnerstva z javnim (v primeru NUK z zunanjim izvajanjem določenih dejavnosti ali sodelovanjem v projektih). Zaradi izvajanja več funkcij²⁶ in pestrega nabora nosilcev interesov, ki imajo različne potrebe in pričakovanja, mora knjižnica ob omejenih proračunskih

²⁶ Le-te knjižnici nalagajo izvajanje številnih nalog, med njimi tudi takšnih, ki niso neposredno povezane s trenutnimi potrebami in željami uporabnikov (npr. skrb za zbiranje in distribucijo obveznega izvoda publikacij, izvajanje aktivnosti za trajno ohranjanje zbirke slovenike, izvajanje nalog centra za razvoj knjižnic in programov permanentnega izobraževanja knjižničarjev). Glede na omejene vire se zato postavlja vprašanje, v kolikšni meri knjižnici uspeva delovati uravnoveženo in še zlasti, kako delovati v prihodnosti, da ne bi na račun ene funkcije zapostavljala ostalih, ali pa v želji po izvajanju vseh nižala njihovo kakovost.

sredstvih vsako leto skrbno selekcionirati letne cilje, učinkovito razporejati razpoložljive vire in stalno spremljati uspešnost, učinkovitost ter kakovost storitev in proizvodov.

Pri izvajanju programa je knjižnica omejena z obsegom proračunskih sredstev, ki realno padajo, in se sooča s stalnim naraščanjem stroškov (zlasti nabave gradiva in zagotavljanja dostopa do licenčnih informacijskih virov, zagotavljanja potrebne računalniške in komunikacijske tehnologije, vzdrževanja spomeniško zaščitene stavbe in prostorov, ustvarjanja pogojev za trajno ohranjanje tiskanih in digitalnih virov, vlaganja v usposabljanje zaposlenih za delo z novimi tehnologijami itd.). Da bi zagotovil izvajanje temeljnih funkcij in razvoj, NUK primanjkljaj proračunskih sredstev zmanjšuje s pridobivanjem projektnih sredstev (večinoma evropskih), iskanjem sponzorjev in donatorjev in prodajo lastnih storitev in proizvodov. Delež neproračunskih sredstev NUK je v letu 2008 znašal 17 % proračuna knjižnice.

Uspešnost knjižnice se ugotavlja na osnovi merjenja stopnje realizacije programskih in poslovnih (finančnih) ciljev, določenih v letnem načrtu dela. Pri postavljanju ciljev knjižnica ni popolnoma samostojna²⁷, prav tako evalvacijo njihove uresničitve ne izvaja le zaradi internih potreb ampak tudi zaradi potrebe po dokazovanju namenske porabe proračunskih sredstev in finančne odgovornosti do prebivalstva, ki prek davkov financira pretežni del dejavnosti knjižnice. Evalvacija uspešnosti na osnovi realizacije ciljev ima tako pozitivno kot negativno stran. Organizacijo sicer navaja na odgovorno planiranje in stalni nadzor nad uresničevanjem planskih ciljev, v primeru togih predpisov o »nagrajevanju« na osnovi stopnje realizacije ciljev, pa lahko povzroči, da si organizacija zastavi nižje vrednosti ciljev, kot bi sicer bilo optimalno. Lahko je tudi »kaznovana«, ko zaradi zunanjih dejavnikov, na katere sama ne more vplivati, ciljev ne uresniči v celoti.

Že pred leti je NUK uvedel tudi izdelavo individualnih načrtov in poročil o delu, kar omogoča evalvacijo uspešnosti na ravni zaposlenih, integrirani poslovno-informacijski sistem (Navision) pa omogoča učinkovit sistem razporejanja, upravljanja in namenske porabe sredstev ter stalen nadzor in kontrolo stroškov med letom. Z letom 2005 je knjižnica za potrebe evalvacije uvedla širok nabor (138) kazalcev (in kazalnikov) uspešnosti delovanja,

²⁷ Letni načrt dela prestane, pred dokončno potrditvijo na vladi, več stopenj preverjanja in usklajevanja (Ministrstvo za kulturo, strokovna komisija za knjižnično dejavnost pri ministrstvu, Strokovni svet in Svet NUK, Nacionalni svet za knjižnično dejavnost). Enako pot »prehodi« tudi poročilo o realizaciji letnega načrta.

med katerimi so tudi nekateri kazalci stroškovne uspešnosti (učinkovitosti) knjižnice in delovnih procesov²⁸. Vrednosti kazalcev skozi leta kažejo na postopno padanje rasti zbirke tiskanih virov, števila t. i. fizičnih članov in klasičnih storitev (npr. izposoje), ob hitri rasti števila dostopnih elektronskih virov, lastnih digitalnih zbirk in t. i. virtualnih uporabnikov knjižnice. Vrednosti finančnih kazalcev opozarjajo, da ima knjižnica v primerjavi z evropskimi nacionalnimi knjižnicami na voljo zelo majhen delež sredstev za nabavo informacijskih virov, nakup informacijske in komunikacijske tehnologije, trajno ohranjanje gradiv in digitalizacijo, da pa je zelo racionalna pri stroških dela (51 % letnega proračuna). Glede na to, da klasičnih storitev NUK ne more opuščati, skokovito pa narašča potreba po elektronskih, je razkorak med potrebnimi in zagotovljenimi sredstvi vedno večji.

Kakovost storitev in proizvodov ugotavlja NUK zadnjih dvajset let s študijami uporabnikov, s katerimi meri uporabo ter zadovoljstvo s knjižnico in posameznimi storitvami. Rezultati tovrstnih študij imajo sicer pri ocenjevanju kakovosti omejeno vrednost, vendar so dragoceni pri odkrivanju slabosti v delovanju, pri načrtovanju dejavnosti in odkrivanju splošne predstave (zaznavanja) knjižnice v okolju.

5.2 MNENJE UPORABNIKOV O DELOVANJU IN STORITVAH NUK

Izvedene študije uporabnikov NUK so pokazale relativno ugodno podobo knjižnice v očeh uporabnikov in njihovo pretežno zadovoljstvo s storitvami, so pa opozarjale, da mora knjižnica izboljšati politiko nabave gradiva oziroma upravljanja knjižnične zbirke in študijske pogoje v čitalnicah, povečati dostopnost in razpoložljivost knjižničnega fonda ter izboljšati njegovo promocijo, razširiti obseg elektronskih storitev in izboljšati ponudbo storitev na daljavo. Opozorile so tudi na pomemben dejavnik uspešnosti knjižnice, tj. njeno osebje, ki lahko s svojo strokovnostjo in primernim odnosom do obiskovalcev ublaži negativen vpliv drugih dejavnikov na njihovo zadovoljstvo s storitvami in delovanjem knjižnice.

Zadnja obsežnejša študija uporabnikov (Ambrožič in Badovinac, 2009) je bila izvedena v procesu priprave strateškega načrta. Cilj raziskave je bil pridobiti podatke o tem, kako so uporabniki zadovoljni z obstoječimi klasičnimi in elektronskimi storitvami knjižnice, kako dobro jih poznajo

²⁸ Glej Poslovno poročilo NUK za leto 2008, dostopno na spletni strani: http://www.nuk.uni-lj.si/dokumenti/2009/pdf/letno_2008.pdf

in kako pogosto jih uporabljajo, kako so zadovoljni z osebjem, prostori in opremo knjižnice ter kako zaznavajo knjižnico na splošno oziroma kakšen pomen ima zanje. Izvedeni sta bili spletna in klasična pisna anketa, ki sta skupaj zajeli vzorec 1057 anketirancev. Anketiranje je potekalo v času od 23. 6. do 13. 7. 2008.

Zajeti vzorec anketirancev žal ni omogočil preverjanja vseh hipotez, pričakovali smo namreč, da se bo anketiranja udeležil večji delež t. i. virtualnih uporabnikov knjižnice, a so se na anketo odzvali v prvi vrsti uporabniki, ki knjižnico obiskujejo fizično (so njeni bolj ali manj redni obiskovalci) in najbolj pogosto uporabljajo njene klasične vire in storitve. V primerjavi s prejšnjimi študijami uporabnikov se je sicer potrdila predpostavka o zmanjšanju pogostosti fizičnega obiska knjižnice (ki je trend tudi v drugih znanstvenih knjižnicah v svetu), ni pa bilo mogoče na osnovi študije potrditi predpostavko, da je vzrok tega večja uporaba elektronskih virov in storitev. Nanj bi lahko sklepali na osnovi statističnih podatkov o delovanju knjižnice, ki po letu 2006 kažejo skokovit porast virtualnega obiska in uporabe knjižnice. Lahko še sklepamo, da na fizični obisk knjižnice vpliva tudi razvoj ponudbe sistema COBISS, ki že zdaj uporabnikom omogoča, da del aktivnosti opravijo brez obiska knjižnice (naročilo gradiva, podaljšanje roka izposoje, rezervacije gradiva, klepet s knjižničarjem, pridobitev vsebinskih informacij itd.). Rezultati ankete neposredno ne kažejo, da bi se uporaba klasičnih virov in storitev manjšala zaradi večje ponudbe elektronskih virov in storitev, saj smo tako pri vprašanju o pogostosti njihove uporabe kot oceni zadovoljstva naleteli na velik delež anketirancev, ki elektronskih virov in storitev še niso uporabljali oziroma niso znali oceniti zadovoljstva z njimi.

Predvidevali smo, da elektronske vire in storitve NUK pogosteje uporabljajo (naj)mmlajši uporabniki, v prvi vrsti študentje, ki tudi sicer prevladujejo med člani NUK. Predpostavka se na osnovi rezultatov ankete ni potrdila, saj elektronske vire in storitve najpogosteje uporabljajo anketiranci, stari med 26 in 35 let. Vzrok bi sicer lahko bil v neustrezni ponudbi elektronskih gradiv, vendar pa nas veliko število virov v celotnem besedilu, ki so študentom na voljo prek portalov DiKUL in dLib.si ter Mrežnika NUK, navaja na sklep, da bi bilo treba vzroke za njihovo nizko uporabo iskati zlasti v študijskem procesu.

Povprečne ocene zadovoljstva s t. i. klasičnimi storitvami (ponudba knjižnične zbirke, izposoja gradiva na dom in v čitalnice, storitve kopiranja), razen v primeru zadovoljstva z rokom izposoje na dom, so bile nižje kot v primeru elektronskih storitev, je pa bilo zadovoljstvo z zbirko tiskanih

virov višje kot z zbirko elektronskih virov²⁹. Kljub številnim izboljšavam v prostorih in opremljenosti knjižnice se zadovoljstvo z elementi te kategorije ocenjevanja v primerjavi z rezultati preteklih študij ni povečalo. Povprečna ocena kategorije okolje, prostor in oprema je, z izjemo zadovoljstva z lokacijo knjižnice, je bila med ocenjevanimi kategorijami med najnižjimi, kar pomeni, da knjižnica s sredstvi, ki jih ima na voljo za investicije v prostore in opremo, in tudi zaradi spomeniške zaščite zgradbe, ne uspeva slediti željam in potrebam uporabnikov. Čeprav je razmeroma veliko število anketirancev v odprtem vprašanju izrazilo navdušenje nad nočno čitalnico, bi jo pa sicer večina obiskovala le občasno, oziroma po 22-ti uri nikoli.

Predvidevali smo, da se je dojemanje funkcije NUK v zadnjih dvajsetih letih bistveno spremenilo, da ga uporabniki ne dojemajo pretežno kot prostor za študij gradiva, ampak kot dejavnik, ki vpliva na uspešnost in kakovost njihovega študija oziroma raziskovanja/dela. In če smo lahko zadovoljni zaradi visoke stopnje strinjanja anketirancev s trditvijo, da je NUK zaupanja vredna ustanova, in z relativno ugodno oceno pomena knjižnice za študij oziroma delo anketirancev, pa nizka povprečna ocena knjižnice kot (so)oblikovalke novih idej terja razmislek o obstoječi ponudbi storitev, ki je bolj usmerjena na posredovanje gradiva in informacij kot pa na proces njihove uporabe in izrabe.

Z možnostjo odgovora na odprto anketno vprašanje smo želeli ugotoviti, kaj uporabniki v delovanju knjižnice najbolj moti oziroma ovira pri uporabi njenih virov in storitev. Predpostavljali smo, da se bo največji delež komentarjev in izjav nanašal na dejavnike, ki vplivajo na uporabo elektronskih virov in storitev, saj je med uporabniki NUK največji delež mlajših. Analiza odgovorov je pokazala, da se na kategorijo elektronske storitve, internet in računalniška oprema nanaša le 6 % analiziranih enot, kar 35 % pa na sistem delovanja knjižnice (delovni čas, sistem izposoje gradiva in uporabe čitalnic) in 20 % na okolje, prostor in opremo knjižnice. Med komentarji se jih le malo nanaša na elektronske vire kot posebno obliko knjižničnega gradiva. Anketirancem, ki so odgovorili na odprto vprašanje, je v pretežni meri NUK pomemben kot fizični prostor in želijo spremembe v organizaciji ter izboljšanju dostopnosti fizičnih storitev in virov, nimajo pa še izoblikovanega mnenja o delovanju knjižnice v virtualnem okolju.

²⁹ Domnevamo, da uporabniki (ki delujejo pretežno na področju humanistike in družboslovja) pričakujejo v prvi vrsti dostopnost najnovejših monografskih publikacij v digitalni obliki, ki pa jih knjižnica zaradi njihove avtorskoppravne zaščite ne more ponuditi.

5.3 VPLIV IN UČINEK NUK NA OKOLJE

Obstoječi načini ugotavljanja uspešnosti delovanja NUK sicer dajejo številne podatke, ki knjižnici omogočajo preverjanje uresničevanja ciljev in odkrivanje slabosti v poslovanju, financierjem pa dokazila o namenskem in učinkovitem trošenju sredstev, ne omogočajo pa merjenja vpliva in končnih učinkov, ki ga ima knjižnica na uporabnike oziroma širše okolje. Nadaljnja merjenja delovanja knjižnice bo zato treba usmeriti tudi na ugotavljanje družbenega vpliva knjižnice (npr. vpliv na akademsko ali raziskovalno uspešnost zaposlenih na univerzi, študijske uspehe študentov, informacijsko pismenost uporabnikov, vseživljenjsko učenje, oblikovanje nacionalne identitete, dobro počutje prebivalstva, razvoj demokracije ...) in njene ekonomske vrednosti (kakšne so dejanske in potencialne koristi, izražene v denarni vrednosti, ki jih imajo zaradi NUK posamezniki in okolje). Glede na to, da je eden od osnovnih strateških ciljev NUK gradnja digitalne knjižnice in preusmerjanje storitev v virtualno (elektronsko) okolje, kar terja velika finančna vlaganja, bodo še zlasti zanimivi rezultati o ustvarjanju dodane vrednosti in ekonomske koristi na področju elektronskih storitev in ponudbe digitalnih zbirk.

7 ZAKLJUČEK

Knjižničarska stroka je do sedaj razvila različna orodja in modele za izvajanje evalvacije delovanja knjižnic. Evalvacijska praksa je bila v prvi vrsti usmerjena na vložene vire in rezultate dela knjižnic, manj pa na ugotavljanje vpliva in učinka dejavnosti knjižnic na posameznika in širše okolje ali celo izračun koristi, ki jo ima zaradi obstoja in delovanja knjižnic. S podatki o uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti delovanja knjižnice ne moremo prikazati neposredne ali posredne vrednosti knjižnic.

Z dostopom informacij prek interneta t. i. klasična knjižnica v očeh uporabnikov izgublja vlogo osrednjega posrednika z informacijami, kajti tako učni kot znanstveno-raziskovalni proces se selita v virtualno okolje. To od knjižnic terja aktivno udeležbo v spletnem okolju in predpostavlja njihovo drugačno vlogo v izobraževalnem in znanstvenoraziskovalnem procesu kot v primeru izvajanja funkcij klasične knjižnice. Gradnja virtualne oziroma digitalne knjižnice, uporaba orodij spleta 2.0, aktivna vloga v procesu ustvarjanja novega znanja in razvoj storitev za dvig informacijske pismenosti uporabnikov predstavljajo dejavnosti knjižnic, za katere se zdi, da jih v okolju ne promovirajo dovolj energično. Razlog za to je lahko tudi

v zahtevnosti njihovega merjenja, saj sega na področje končnih rezultatov (vpliva in učinkov) ter dokazovanja vrednosti in koristi delovanja knjižnic.

Pregled strokovne literature s področja evalvacije končnih rezultatov delovanja knjižnic (ang. outcomes) je pokazal nedoslednosti v teoretičnih opredelitvah pojmov kot so vrednost, korist in vpliv oziroma učinek dejavnosti knjižnice, in razlike med posameznimi avtorji. Jasnega teoretičnega modela, ki bi olajšal izvedbo meritev končnih rezultatov dejavnosti, tj. vplivov in učinkov knjižnic na okolje, torej ne zasledimo. Številni tuji raziskovalci se raje usmerjajo na proučevanje ekonomske vrednosti kot pa družbene vrednosti knjižnic, saj je ekonomski vpliv lažje izračunati in prikazati v denarni obliki. Tudi vlagatelji in splošna zainteresirana javnost izražajo potrebo po prikazih uspešnosti knjižnic s tovrstnimi podatki, saj želijo odgovor na vprašanje, ali knjižnice za okolje predstavljajo le strošek ali pa mogoče ustvarjajo tudi kakšno dodano vrednost. Zato se na področju ugotavljanja ekonomske vrednosti knjižnic uporablja zlasti metoda izračunavanja povrnitve vlaganj, tako na ravni celotne organizacije kot tudi na posameznih segmentih delovanja. Empirične študije, ki smo jih v našem prispevku predstavili, dokazujejo, da ima dejavnost knjižnic pozitivne ekonomske učinke na uporabnike in družbo v celoti.

V slovenskem okolju najdemo zelo malo teoretičnih študij že o evalvaciji knjižnic na sploh, področje vpliva in učinka knjižnic pa je praktično neobdelano. Zasledimo pa nekaj metodološko korektnih raziskav, ki so evalvirale družbeni vpliv oziroma učinek dejavnosti slovenskih knjižnic (npr. vpliv visokošolskih knjižnic na informacijsko pismenost³⁰). S področja ekonomske vrednosti knjižnic študij še nimamo. Tovrstna raziskava je sicer vključena med cilje Narodne in univerzitetne knjižnice, bi pa bilo koristno, da slovenski knjižničarji problematiki posvetimo več pozornosti in se empiričnih študij lotimo timsko.

NAVEDENI VIRI

1. Aabø, S. (2008). Return on investments in libraries: a meta study of library valuation research. V *17th annual BOBCATSSS symposium* (Bobcatsss 2009), Porto (Portugal), 28–30 January 2009. Pridobljeno 17. 7. 2009 s spletne strani: <http://eprints.rclis.org/15912>

³⁰ Npr. Petermanec, Z. (2008). *Model informacijskega opismenjevanja v slovenskem visokošolskem sistemu*. Doktorska disertacija. Maribor : [Z. Petermanec].

2. Ambrožič, M. (2000a). Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic: visokošolske knjižnice (I. del). *Knjižnica*, 44 (3), 101–135.
3. Ambrožič, M. (2000b). Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic: visokošolske knjižnice (I. del). *Knjižnica*, 44 (4), 65–98.
4. Ambrožič, M. in Badovinac, B. (2009). *Mnenje uporabnikov o delovanju in storitvah NUK*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Dostopno tudi na: <http://www.dlib.si/?urn=URN:NBN:SI:doc-591TMZTZ>
5. Ambrožič, M. in Božič, M. (2009). *9th International Bielefeld Conference: »Upgrading the e-library: enhanced information services driven by technology and economics«*. Pridobljeno 29. 7. 2009 s spletne strani: http://www.zbds-zveza.si/dokumenti/2009/BIELEFELD_2009_5.pdf
6. Breznik, M. (2005). Kultura med »kulturno izjemo« in »kulturno raznoličnostjo«. V Milohnič, A. (ur.). *Kultura d.o.o.: materialni pogoji kulturne produkcije* (str. 15–43). Ljubljana: Mirovni inštitut. Dostopno tudi na: http://www2.mirovni-institut.si/slo_html/publikacije/pdf/MI_ekonomika_kulture.pdf
7. Brophy, P. (2006). *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet.
8. Buležan, A. (2008). Dodana vrednost: ali informacije o njej dopolnjujejo tiste o dobičku podjetja? *Management*, 3 (4), str. 379–390.
9. Kann-Christensen, N. in Andersen, J. (2009). Developing the library: between efficiency, accountability and forms of recognition. *Journal of documentation*, 65 (2), 208–222.
10. Kaufman, P. T. (2008). The library as strategic investment: results of the Illinois return on investment study. *Liber quarterly*, 18 (3–4), 424–436.
11. Lown, C. in Davis, H. (2009, 1. april). *Are you worth it? What return on investment can and can't tell you about your library*. Pridobljeno 22. 7. 2009 s spletne strani: <http://inthelibrarywiththeleadpipe.org/2009/are-you-worth-it-what-return-on-investment-can-and-can%E2%80%99t-tell-you-about-your-library/>
12. MacEachern, R. (2001). Measuring the added value of library and information services: the New Zealand approach. *IFLA journal*, 27, 232–236.
13. Matthews, J. R. (2007). *The evaluation and measurement of library services*. Wesport; London: Libraries Unlimited.
14. McCallum, S. in Quinn, S. (2004). Valuing libraries. *Australian Library Journal*, 53 (1), 55–69. Pridobljeno 4. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.alia.org.au/publishing/alj/53.1/full.text/mccallum.quinn.html>
15. McDermott Miller Limited (2002). *National bibliographic database and national union catalogue: economic valuation: research report*. Pridobljeno 27. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.natlib.govt.nz/catalogues/library-documents/economic-valuation-nbd-nuc>
16. McKeen, L. (2007). *The use of NLC MARC records in Canadian libraries*. Pridobljeno 5. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.collectionscanada.gc.ca/cataloguing-standards/040006-2211-e.html>

17. Missingham, R. (2005). Libraries and economic value: a review of recent studies. *Performance measurement and metrics*, 6 (3), 142–158.
18. OCLC (2003). *Libraries: how they stack up*. Pridobljeno 20. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.oclc.org/reports/2003libsstackup.htm>
19. Pak, M. (2003). *Uporaba uravnoteženega sistema kazalnikov (BSC) pri sistemu strateškega managementa Slovenske turistične organizacije*. Magistrsko delo. Ljubljana: [M. Pak]. Pridobljeno 5. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.cek.ef.uni-lj.si/magister/pak143.pdf>
20. Poll, R. (2003a). Impact/outcome measures for libraries. *LIBER quarterly*, 13, 329–342.
21. Poll, R. (2003b). Measuring impact and outcome of libraries. *Performance measurement and metrics*, 4 (1), 5–12.
22. Pung, C., Clarke, A. in Patten, L. (2004). Measuring the economic impact of the British library. *New review of academic librarianship*, 10 (1), 79–102.
23. Strouse, R. (2003, March). Demonstrating value and return on investment: the ongoing imperative. *Information outlook*, 14–19. Pridobljeno 25. 7. 2009 s spletne strani: http://findarticles.com/p/articles/mi_m0FWE/is_3_7/ai_99011610/?tag=content;coll
24. Troll, D. A. (2001). *How and why are libraries changing?* Pridobljeno 7. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.diglib.org/use/whitepaper.htm>
25. Weiner, S. (2009). The contribution of the library to the reputation of a university. *The journal of academic librarianship*, 35 (1), 3–13.

OSTALI UPORABLJENI VIRI

1. Boyd, H. in Wooler, I. (2006). Establishing return on investment for information and knowledge services. *Business information review*, 23 (1), 13–25.
2. The British Library. *Measuring our value*. Pridobljeno 17. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf> in <http://www.bl.uk/about/annual/pdf/ar0304meas.pdf>
3. Chung, H-K. (2007). Measuring the economic value of special libraries. *The bottom line*, 20 (1), 30–44.
4. *College students' perceptions of libraries and information resources* (2006). Dublin, Ohio: OCLC. Pridobljeno 17. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.oclc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf>
5. Conner, M. L. (2002, April 5). *How do I measure return on investment (ROI) for my learning program?* Pridobljeno 17. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.learnativity.com/roi-learning.html>
6. *The economic contribution of Wisconsin public libraries to the economy of Wisconsin (2008)*. Madison, WI: University Research Park. Pridobljeno 17. 6. 2009 s spletne strani: <http://dpi.wi.gov/pld/pdf/wiimpactssummary.pdf>
7. Emerson, J. in Cabaj, M. (2000). Social return on investment. *Making waves*, 11 (2), 10–14. Pridobljeno 30. 7. 2009 s spletne strani: <http://hdl.handle.net/2149/1028>

8. Kaufman, P. in Watstein, S. B. (2008). Library value (return on investment, ROI) and the challenge of placing a value on public services. *Reference services review*, 36 (3), 226–231.
9. Pivec, F. (2001). *Informacijska družba in knjižnice*. Maribor: IZUM. Pridobljeno 17. 7. 2009 s spletne strani: http://home.izum.si/IZUM/e-publikacije/novice_Inf_druzba_in_knjiznice.pdf
10. Poll, R. (2001). Performance measures for library networked services and resources. *The electronic library*, 19 (5), 307–314.
11. Poll, R. (2007). *Bibliography »Impact and outcome of libraries«*. Pridobljeno 10. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.ulb.uni-muenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcome.pdf>
12. Reynolds, D. (2009, February 20). *Reports on calculating a library's return on investment*. Pridobljeno 10. 7. 2009 s spletne strani: <http://scanblog.blogspot.com/2009/02/library-roi-brief-webliography.html>
13. Sherman, W. (2006, June). 33 Reasons why libraries and librarians are still extremely important. *Information outlook*, 11 (6), 66–78.
14. White, L. N. (2007). An old tool with potential new uses: return on investment. *The bottom line*, 20 (1), 5–9.

VLOGA PODJETJA V DRUŽBENEM OKOLJU: PARTNERSTVO ZA RAZVOJ

ROLE OF CORPORATION IN SOCIAL ENVIRONMENT: PARTNERSHIP FOR DEVELOPMENT

Angela Čuk

Center za strokovno informatiko, KRKA, d.d., Novo mesto
e-pošta: angela.cuk@krka.biz

UDK 005.35:008:658.310.8

IZVLEČEK

Prispevek predstavi večstranski odnos farmacevtskega podjetja KRKA, d.d., Novo mesto (Krka) do kulture ter opisuje, kako podjetje gradi na zaposlenih ter na širšem družbenem okolju. Poudari pomen družbene odgovornosti za podjetje, ki se izraža v načrtovani skrbi za zaposlene, razvijanju in spodbujanju ustvarjalnih dejavnosti v podjetju, kakor tudi v širšem družbenem okolju. Pri sponzorstvu in donatorstvu Krke ima poleg skrbi za zdravje prav spodbujanje kulturne dejavnosti pomembno mesto.

Ključne besede: Krka (Novo mesto), gospodarske družbe, kadrovski management, kultura, družbena odgovornost

UDC 005.35:008:658.310.8

ABSTRACT

The article presents multilateral relationship of pharmaceutical corporation Krka, d.d., Novo mesto (Krka) towards culture and describes the way the corporation invests in its employees and broader social environment. The article emphasizes how significant the social responsibility is for Krka, the proof of which is found in the intended concern for all employees as well as in development and stimulation of creative activities inside the corporation and in broader social environment. With regards to Krka's sponsorship and donations, the encouraging of cultural activity occupies an important place next to healthcare.

Key words: Krka (Novo mesto), corporation, human resource management, culture, corporate social responsibility

1 UVOD

V zadnjih dveh desetletjih se vse več podjetij sklicuje na etičnost, ko omenja svoje proizvode, storitve in vse vidike svojega delovanja. Mnoga podjetja so zadnja leta skrbno pripravljala načela svojega delovanja na področju družbene odgovornosti. Delovanje podjetij, ki sledijo načelom etike in morale je spontano in temelji na občih resnicah trajne vrednosti. Nobena zakonodaja ne more podjetij prisiliti, da bi etiko in moralo vključevala v svoje poslovanje. Če se podjetje osredotoči izključno na dobiček, pri tem pozablja in zanemarja pomen zaposlenih, kupcev, družbe, vlade, okolja itd. Zanemarjanje teh elementov, ki so ključni za poslovni uspeh, je dolgoročno za podjetje pogubno ter lahko povzroči nepopravljivo škodo v družbi in okolju (Selva Malar, 2008).

Družbena odgovornost podjetij pomeni, da si podjetja pri svojih vsakodnevnih poslovnih dejavnostih prostovoljno in ne zgolj na podlagi predpisov prizadevajo izpolnjevati družbene in okoljske cilje. K družbeno odgovornemu ravnanju podjetij sodijo še inovativno upravljanje zdravja zaposlenih, izobraževanje in vseživljenjsko učenje v podjetjih ter okoljska vprašanja (Družbena odgovornost podjetij, 2007). Širši cilj družbene odgovornosti podjetij je, da ustvarja vse višje življenjske standarde za ljudi v podjetju in zunaj njega, ob tem pa ohranja profitabilnost podjetja – ta je nujen pogoj za uresničevanje družbene odgovornosti (Scott, 2007). Pogled Evropske Unije na družbeno odgovornost podjetij (CSR) je leta 2001 Evropska Komisija predstavila v dokumentu z nazivom Zeleni dokument za promocijo Evropskih usmeritev za družbeno odgovornost podjetij (Commission of the European Communities, 2001). V tem dokumentu je družbena odgovornost podjetij predstavljena kot *»koncept, s pomočjo katerega podjetja na prostovoljni osnovi integrirajo družbene in okoljske zadeve v svoje poslovanje in v svoja razmerja z deležniki«*.

Podpora kulturi in umetnosti ima lahko zelo različne oblike. Upravljanje z različnimi oblikami podpore in zagotavljanje ustreznega okolja za kulturo in umetnost lahko učinkovito prispeva k razvoju družbe. Zato tudi pomembni subjekti v gospodarstvu in družbi prostovoljno posegajo na to področje (Bulut in Yumrukaya, 2009). Ena izmed najpogostejših oblik družbene odgovornosti podjetij do kulture je sponzorstvo. Sponzorstvo lahko opišemo kot vzajemno koristen, dolgoročen poslovni odnos med sponzorjem in sponzorirancem (Olkkonen in Tuominen, 2008). Sponzoriranje kulture je bistveno manj odmevno v javnosti kot sponzoriranje športa ter predstavlja manjši del sponzorskih vlaganj, ker podjetja nanj pogosto gledajo kot na

manj donosnega, ga jemljejo kot ekskluzivnega in težko dostopnega ter menijo, da izključuje množično udeležbo. Publika v kulturi se precej razlikuje od publike v športu – demografsko in socioekonomsko. Tako je kultura deležna manjše medijske pozornosti in oglaševanja. Cilji sponzorjev kulture so običajno bolj v zvezi z javno podobo podjetja kot pa trženjem (Olkkonen in Tuominen, 2006).

Nosilci kulture in kulturne dejavnosti v družbi so tudi knjižnice, med njimi še posebej splošne knjižnice. Pogosto so finančne potrebe in priložnosti programov splošnih knjižnic večje od teh, ki jih zagotavlja proračun. Ena od rešitev je iskanje sponzorjev med podjetji. To je lahko tudi priložnost vzpostavljanja vezi med javnim in privatnim sektorjem. Pomembno je, da knjižnica odkrije, kje ima s podjetji podobne interese, saj je sponzorstvo tudi poslovni odnos. Sponzorska podjetja pričakujejo nekaj v zamenjavo za svoje prispevke. Navadno je to objava logotipa podjetja na promocijskih materialih sponzoriranih programov. Zelo pomembni so jasni dokazi, da so stroški sorazmerni koristim, ki jih lahko sponzor pričakuje. Razumni stroški in tehtno, stvarno prikazane prednosti sponzoriranja so zelo pomembni pri pridobivanju sponzorjev (Holt, 2006). V Združenih državah Amerike naj bi sponzorska sredstva podjetij predstavljala približno 20 odstotkov dodatnih sredstev javnih knjižnic. Pojavljajo pa se tudi nasprotovanja takemu načinu financiranja knjižnic. Glavni argument proti alternativnim virom sredstev za javne knjižnice je v prepričanju, da bi javne knjižnice morale prejeti dovolj sredstev za opravljanje kakovostnih storitev iz javnih sredstev. Ker pa je le-teh navadno premalo je vsako dodatno financiranje zelo dobrodošlo in prispeva k izboljšanju javnih storitev knjižnic (Agosto, 2008).

Tako tudi v Krki, enem od vodilnih evropskih generičnih farmacevtskih podjetij, s skrbno načrtovano sponzorsko in donatorsko dejavnostjo pomembno prispevamo k razvoju kulturne dejavnosti v širšem družbenem okolju, v katerem delujemo.

2 DRUŽBENA ODGOVORNOST PODJETJA KRKA

Krkina osnovna naloga je omogočati ljudem zdravo in kakovostno življenje. Uresničujemo jo z bogato paleto naših izdelkov in storitev, z vlaganjem v ljudi in okolje, s sponzorstvom in donatorstvom.

V Krki gradimo dobre medsebojne odnose. Ti so temelj za spoštljiv odnos do naših partnerjev: kupcev, dobaviteljev, lastnikov in vseh, s katerimi živi-

mo. Šele z dobrimi in odprtimi medčloveškimi odnosi je mogoče poslovno uspešnost združevati z našim temeljnim poslanstvom. Skrbno negujemo partnerstvo in zaupanje, saj se zavedamo, da sta ti dve vrednoti temelj za pristen odnos tako s kupci kot z zaposlenimi, delničarji in družbenim okoljem. Na prvo mesto postavljamo skrb za zdravje in kakovost življenja slehernega človeka. Edina prava pot k vrhunskim rezultatom je ustvarjanje takega vzdušja v podjetju, ki ljudi motivira k inovativnosti in ustvarjalnosti. Poslovna uspešnost Krke temelji na zavzetosti in znanju zaposlenih. Prizadevamo si pridobiti, motivirati in obdržati zavzete in sposobne sodelavce in graditi kulturo mednarodnega podjetja. Skupaj vedno znova iščemo nove poti za zadovoljstvo naših kupcev.

Krka živi in diha z okoljem. S sponzoriranjem in donacijami podpiramo projekte na zdravstvenem in humanitarnem področju, vlagamo v razvoj športa, v izobraževanje, znanost in kulturo. Za uresničevanje naše razvojne strategije so poleg štipendiranja posebnega pomena tudi Krkine nagrade, ki jih že desetletja podeljujemo mladim raziskovalcem. Skrb za zdravo in kakovostno življenje se odraža tudi v našem odnosu do okolja. Z razvojem visokokakovostnih procesov pospešeno razvijamo proizvodnjo, s katero čim manj obremenjujemo naravo. Zavzemamo se za uravnotežen razvoj, posebno pozornost pa namenjamo varstvu zdravja zaposlenih in okolja. Na področju varstva okolja stopamo v korak z najbolj ekološko osveščenimi (farmaceutskimi) podjetji.

Krka je tudi v tem letu, tako kot že nekaj let zapored, osvojila prvo mesto na lestvici najuglednejših podjetij. Raziskava ocene ugleda v Sloveniji, ki jo je opravilo podjetje Kilne & Partner, je bila izvedena za več kot 100 podjetij iz 24 panog. V raziskavi sodelujejo vodilni, svetovalni in strokovni delavci s področja financ, marketinga, razvoja in raziskav in proizvodnje.

3 SKRB ZA ZAPOSLENE

Ustvarjamo delovno okolje, ki spodbuja strokovni in osebni razvoj zaposlenih. Uspešno nastopanje na tržiščih, razvoj in trženje novih izdelkov ter vlaganja v sodobne proizvodne zmogljivosti zahtevajo visoko usposobljene kadre. Njihovo znanje in veščine razvijamo in dopolnjujemo z usposabljanjem in izobraževanjem doma in v tujini. Spodbujanje mladih k raziskovalnemu delu s tradicionalnimi Krkinimi nagradami, štipendiranja in zanimivo delo v dinamičnem multikulturnem mednarodnem okolju so povabilo novim talentom, da se nam pridružijo pri uresničevanju naših

ambicioznih ciljev. V prvi četrtini leta 2009 nas je bilo v skupini Krka 7763 zaposlenih. Intenzivno vlaganje v razvoj, v nove zmogljivosti in zahtevne tehnologije ter zagotavljanje konkurenčnosti na globalnih trgih zahtevata na vseh področjih visoko usposobljene strokovnjake. Delež univerzitetno izobraženih sodelavcev se nenehno povečuje in predstavlja v skupini Krka že 51 % vseh zaposlenih. Konec leta 2008 je bilo v skupini Krka zaposlenih 3858 sodelavcev z najmanj univerzitetno izobrazbo. Med njimi je 76 doktorjev znanosti in 178 magistrov znanosti in specialistov.

Novo strokovnjake si zagotavljamo s štipendiranjem. Na Krkinih spletnih straneh je odprt stalen razpis, na katerega se lahko prijavijo študenti in dijaki. Vse, ki se lahko pohvalijo z izjemnimi dosežki na različnih področjih in z usmeritvami, ki so za Krko zanimive, povabimo na razgovor. Od leta 1956 vsako leto štipendiramo številne študente in dijake. Leta 2008 smo podelili 50 novih štipendij, skupaj pa imamo 92 štipendistov, večina je študentov farmacije in kemije. S študenti, ki Krko spoznavajo med opravljanjem strokovne prakse in pripravljanjem diplomskih nalog, razvijamo intenzivne stike. Zaradi potrebe po zgodnjem odkrivanju in usmerjanju najbolj nadarjenih smo aktivni tudi v širšem družbenem okolju. Za uresničevanje naše razvojne strategije pa so posebej pomembne tudi Krkine nagrade, ki jih mladim raziskovalcem podeljujemo že skoraj 40 let. S Krkinimi nagradami mlade spodbujamo k ustvarjalnemu in raziskovalnemu delu.

Številne nagrade in priznanja so rezultat sistematičnega dela na kadrovskem področju, pri tem pa sodelujejo tako vodstvo podjetja in vsi vodje kot strokovne službe in ostali partnerji. V letu 2008 smo prejeli priznanje zlata nit za najuglednejšega delodajalca in priznanje top 10 za vlaganja in uspešno delo na področju izobraževanja.

3.1 IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE

Konkurenčno mednarodno okolje zahteva od zaposlenih nenehno izpopolnjevanje ter razvoj znanja in kompetentnosti na številnih področjih. Le tako se lahko soočajo z izzivi sodobnega časa in globalne konkurence. Zato v skupini veliko vlagamo v znanje in razvoj vseh zaposlenih. Večino izobraževanja organiziramo in izvajamo v Službi za izobraževanje in razvoj kadrov v podjetju. Pri tem sodelujejo številni Krkini strokovnjaki z različnih področij. Za ustrezno usposobljenost zaposlenih v marketingu in prodaji skrbi več kot 50 internih trenerjev. Krkaši se udeležujejo tudi izobraževanj na uglednih izobraževalnih in znanstvenih ustanovah v Sloveniji in tujini.

Da je znanje v Krki vrednota, kaže velik interes zaposlenih za nadaljnje šolanje in pridobivanje višje izobrazbe. Podjetje jih pri tem podpira s sofinanciranjem šolnin in študijskim dopustom. Ob delu je leta 2008 študiralo 583 krkašev. Nenehno izpopolnjevanje in usposabljanje poteka na različnih strokovnih področjih, na področju vodenja in osebnega razvoj, učenja tujih jezikov, predvsem angleščine in ruščine, uporabe sodobne informacijske tehnologije in kakovosti. Klasične oblike izobraževanja dopolnjujemo z e-učenjem, imamo pa tudi bogato knjižnico z gradivom za samoizobraževanje (avdio- in videogradivo, knjige). Vsak zaposleni v skupini Krka se je v letu 2008 več kot štirikrat udeležil različnih oblik izobraževanja. Svoje znanje je v povprečju izpopolnjeval 44 ur. Vložek v izobraževanje predstavlja v poslovnih prihodkih 0,69 %.

Na področju razvoja in izobraževanja pa sodelujemo tudi s številnimi znanstvenimi in izobraževalnimi ustanovami. Eden vidnejših dosežkov pa je bil zagotovo podpis pogodbe o sodelovanju s Fakulteto za farmacijo Univerze v Ljubljani pri izvedbi novega drugostopenjskega magistrskega študijskega programa Industrijska farmacija. Del predavanj bo potekal tudi v Krki.

3.2 ZAPOSLENI IN DRUŽBENA SKUPNOST

Krko predstavljamo v javnosti tudi zaposleni, ki smo včlanjeni v različna strokovna združenja in organizacije in se ukvarjamo s prostovoljnimi dejavnostmi. Številni sodelujejo v panožnih organizacijah, na strokovnih posvetih, seminarjih, kongresih ali delujejo v različnih nepridobitnih organizacijah. S prostovoljnim delom in svojim znanjem smo Krkini delavci tesno povezani z družbeno skupnostjo in s svojim delovanjem vsak na svoj način pripomoremo k razvoju družbenega okolja in izboljšanju kakovosti življenja v okolici. Dolgoročno sodelovanje z družbeno skupnostjo in spodbuden prispevek k njenemu razvoju sta namreč pomemben del Krkine tradicije.

3.3 MNOŽIČNA INVENTIVNA DEJAVNOST

Krkin sistem inventivne dejavnosti omogoča, da lahko vsak zaposleni spontano ali spodbujen s tematsko akcijo predlaga izboljšavo obstoječega stanja. Pri tem imajo posebno vlogo vodje, ki so odgovorni za ustvarjanje pozitivne klime in spodbujanje zaposlenih k inovativnemu razmišljanju ter za izvedbo in nagrajevanje predlogov. Množična inventivna dejavnost se vključuje v sistem stalnih izboljšav v integriranem sistemu vodenja. Zave-

damo se, da zaposleni s svojimi predlogi veliko prispevajo k zmanjšanju stroškov in izboljšanju procesov. Za inovativnost zato poleg nagrad, ki jih prejmejo predlagatelji za vsak predlog, in nagrad za izboljšave, ki temeljijo na izračunanem ali ocenjenem prihranku, uvajamo tudi druge oblike spodbud. Število predlogov se je v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 povečalo za 28 %, število predlagateljev pa za 41 %. Množična inventivna dejavnost postaja sistem, v katerega se vključuje čedalje več zaposlenih iz različnih organizacijskih enot.

3.4 KULTURNE DEJAVNOSTI

Številni Krkini kulturni dogodki so pomembni ne le za regionalni, ampak tudi za širši slovenski prostor. Zaposleni, pa tudi vsi ostali, ki ob vsakodnevnem hitrem tempu življenja ne pozabljamo na kulturne vrednote, lahko obiščemo Krkine likovne razstave in knjižni sejem, Gledališki klub, koncerte Krkinega pevskega zbora ter številne druge zanimive kulturne prireditve. Kulturno-umetniško društvo Krka bogati kakovost življenja delavcev. Ustanovljeno je bilo že leta 1971. Poslanstvo društva je bilo sprva usmerjeno predvsem v razvijanje lastne kulturno umetniške dejavnosti, a je kmalu preseglo meje internega dogajanja. Danes je preraslo v vodilno kulturno umetniško društvo v regiji, s svojo dejavnostjo pa vpliva tudi na kulturno dogajanje v Ljubljani. Društvo deluje na spodaj opisanih področjih.

Začetki predstavljanja **likovne umetnosti** v Krki segajo že več kot dve desetletji nazaj. Iz skromnih začetkov so razstave kmalu postale pomembni kulturni dogodki, s katerimi smo v Krki zapolnili vrzeli, ki so nastajale zaradi odmaknjenosti Novega mesta od večjih kulturnih centrov. Avla upravne stavbe je leta 1977 postala stalno razstavišče Krke, kjer se redno vrstijo razstave slikarjev, kiparjev, oblikovalcev, karikaturistov in fotografov. Leto kasneje je Krka organizirala prvo slikarsko kolonijo, danes imenovano Krkina srečanja slikarjev. Krkina galerija v Ljubljani si že več kot dvajset let utira pot v slovenskem likovnem svetu. S skoraj 200 razstavami se umešča med vidnejše razstavne prostore, budi zanimanje v likovnem dogajanju in se prilagaja življenjskemu poteku predvsem slovenskega ustvarjanja na tem področju. Intenzivno kulturno življenje se je iz Novega mesta in Ljubljane preselilo tudi v Krkin obrat v Ljutomeru, v zdravilišča Dolenjske in Šmarješke Toplice ter na Otočec.

V maju si v avli Krke v Novem mestu že od leta 1977 lahko ogledamo vsakoletni **knjižni sejem** domačih založb »od maja do maja«, ki jo v sodelo-

vanju s Kulturno-umetniškim društvom Krka pripravi Knjigarna Mladinske knjige. Snovalci knjižnih sejmov želijo sedanost povezati s preteklostjo, zato na vseh dolenjskih knjižnih sejmih srečujemo razstave, ki jih na izbrano aktualno temo iz svojega bogatega fonda pripravlja Knjižnica Mirana Jarca. Sejem že po tradiciji spremljajo kulturne prireditve, na katerih gostujejo številni ugledni in vsem znani slovenski literarni ustvarjalci – pesniki, pisatelji in drugi umetniki.

Gledališki klub Krka v Ljubljani si je pridobil sloves ter postal priljubljen tako med gledališčniki kot tudi ljubitelji gledališča. Na srečanjih povabljeni umetniki govorijo o svojem zasebnem in poklicnem življenju. Posebna draž so obiski gledaliških, opernih, baletnih in koncertnih predstav doma in po svetu.

Mešani pevski zbor Krka ima med vsemi dejavnostmi najdaljšo tradicijo, saj njegovi začetki sovpadajo z ustanovitvijo Kulturno-umetniškega društva. V jeseni 2006 so praznovali častljiv jubilej, 35-letnico delovanja. V tem bogatem obdobju je zbor s širokim pevskim repertoarjem prepotoval že cel svet, nastopal na skoraj vseh kontinentih in stkal med sabo močne prijateljske vezi. Tudi v slovenskih kulturnih krogih je Krkin mešani pevski zbor dobro poznan.

4 SPONZORSTVA IN DONACIJE

Širši družbeni skupnosti namenjamo posebno pozornost in jo podpiramo s sponzorstvi in donacijami. Ker je Krkino temeljno poslanstvo Živeti zdravo življenje, večino donatorskih in sponzorskih sredstev namenjamo projektom povezanim z zdravjem in kakovostjo življenja. Sredstva usmerjamo predvsem na zdravstveno in humanitarno področje. Podpiramo pa tudi znanost, kulturo, izobraževanje, projekte s področja varovanja okolja, športno dejavnost in različne enkratne projekte nacionalnega ali mednarodnega pomena. Sponzorski projekti so jasno ločeni od donatorskih. Večino sredstev namenjamo spodbujanju neprofitnih dejavnosti in jih usmerjamo v okolje na lokalni in nacionalni ravni. Podpiramo tudi posamezne dejavnosti zunaj naših meja – na naših ključnih tržiščih.

Višino sredstev določimo za vsako leto posebej v okviru poslovnega načrta družbe. V zadnjih letih namenjamo večji del sredstev za donacije. V letu 2008 smo v družbi Krka za sponzorstvo in donatorstvo namenili 3,5 mi-

lijona EUR, kar je 0,4 % sredstev od celotne prodaje. Od tega smo dobro polovico namenili za donacije.

Že od ustanovitve podpiramo tudi kulturo. Vrsto let podpiramo delovanje Pihalnega orkestra Krka, Glasbene šole Marjana Kozina, Dolenjskega muzeja in drugih kulturnih ustanov. Redno sodelujemo pri projektih Festivala Brežice in Slovenskega okteta pa tudi pri mnogih drugih projektih. Od ustanovitve leta 2006 podpiramo tudi novomeško gledališče Anton Podbevšek Teater.

Od večjih kulturnih prireditev, ki smo jih sponzorirali v zadnjih letih, velja omeniti operno predstavo Zaljubljen v tri oranže Sergeja Prokofjeva, ki je bila januarja 2006 premierno uprizorjena na velikem odru Gallusove dvorane v Cankarjevem domu. Maja 2005 smo za člane Društva za zdravje srca in ožilja Slovenije sponzorirali koncert z naslovom Melodije za srce, ki je prav tako potekal v Cankarjevem domu, avgusta 2005 smo omogočili koncert deškega zbora M. I. Glinka iz Sankt Peterburga. Ob 15-letnici Novomeškega simfoničnega orkestra smo leta 2005 omogočili projekt Glasbene šole Marjana Kozine v Novem mestu. Podprli smo tudi izvedbo razstave ob 100-letnici rojstva arhitekta in akademskega slikarja Borisa Kobeta v Cankarjevem domu. Leta 2007 smo bili tudi ekskluzivni pokrovitelj opere Boris Godunov skladatelja Modesta Petroviča Musorgskega, ki jo je v Cankarjevem domu uprizoril Državni akademski Bolšoj teater iz Ruske federacije. Leta 2008 smo podprli tudi izgradnjo dolgo pričakovanega Slovenskega planinskega muzeja v Mojstrani in Festival Ljubljana. Krka je donatorica zbirke grafičnih listov Zakladi slovenske grafike 1955–2005, ki jo hrani Slovenska akademija znanosti in umetnosti. Krka pa je bila tudi glavni sponzor zelo odmevne osrednje zgodovinske razstave v Cankarjevem domu, ki je prikazala obdobje faraonske renesanse, to je čas od začetka 7. do sredine 6. stoletja pr. n. št. Za sponzoriranje tega projekta je Krka dobila priznanja pokrovitelj leta za leto 2008, ki ga podeljuje Cankarjev dom.

Aprila 2009 je Krka predstavila knjigi iz lastne knjižne zbirke. Prva Krkina knjiga, ki nosi naslov *Zeleno, ki te ljubim zeleno*, je poklon reki Krki, po kateri je tovarna zdravil dobila svoje ime. Avtor eseja s prav tem naslovom je pesnik in esejist **Tone Pavček**. Druga knjiga, ki nosi naslov ... *in ga objema kot ljubica zvesta* ..., v eseju umetnostnega zgodovinarja **Milčka Komelja** iz Novega mesta z naslovom Novo mesto v objemu narave in kulture govori o Novem mestu nekoč in danes. Fotografije reke Krke in Novega mesta je za obe knjigi prispeval novomeški fotograf **Bojan Radovič**. Knjigi smo v Krki namenili svojim poslovnim partnerjem in prijateljem, zato sta

poleg slovenskega besedila v knjigah še prevoda le-tega v angleški in ruski jezik. Krka je ob tej priložnosti poklonila novomeški knjižnici Mirana Jarca faksimilni natis Valvasorjeve grafične zbirke Iconothece Valvasoriane. Iconotheca Valvasoriana je projekt svetovne vrednosti. Lastnica desetega kompleta zbirke je postala Krka. Z željo, da bi bila zbirka dosegljiva čim širšemu krogu ljudi, pa je Krka zbirko poklonila Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto.

Z vodstvu klubov in društev, ki jih sponzoriramo, redno sodelujemo in spremljamo njihovo delo. V organe in odbore klubov oz. društev, ki nosijo ime družbe Krka, je vključen tudi predstavnik Krke. Leta 2007 smo v Krki sklenili, da se bomo s sponzoriranci redno srečevali enkrat na leto v Krki, kjer se bomo skupaj z vodstvom podjetja pogovorili o doseženih rezultatih in novih možnostih sodelovanja.

V poslovnem razmišljanju Krke je podpora družbenega okolja trajni element, ki na eni strani ohranja in utrjuje dobre odnose z različnimi javnostmi, na drugi pa povečuje tudi pripadnost zaposlenih, saj so številni zaposleni ali njihovi otroci člani različnih klubov in društev.

5 ZAKLJUČEK

V Krki se zavedamo da je za dolgoročni uspeh družbe potrebno upoštevati različne vidike družbene odgovornosti. Krka uresničuje družbeno odgovornost z graditvijo ustreznih odnosov z zaposlenimi, kupci, dobavitelji, lastniki ter širšo družbeno skupnostjo. Z zahtevnim poslovnim procesom se preko svojih zaposlenih intenzivno vključuje v izobraževalne procese ter jih tudi pomembno sooblikuje. Prav tako pa s sponzoriranjem in donacijami podpira najrazličnejše projekte med drugim tudi projekte s področja kulture, znanosti in izobraževanja.

Za uspešno delovanje Krke je znanje ključnega pomena, zato potrebujemo najnovejše informacije za uspešno vodenje poslovnega procesa. Za zagotavljanje strokovnih informacij za interne potrebe družbe imamo v okviru Krke organizirano sodobno specialno knjižnico, ki dnevno sodeluje s številnimi knjižnicami v Sloveniji in po svetu. Zavedamo se pomena tega sodelovanja in zato tradicionalno sponzoriramo strokovna srečanja bibliotekarjev, kot je srečanja Zveze društev bibliotekarjev Slovenije ter srečanja njene Sekcije za specialne knjižnice.

V Krki spodbujamo stalno izobraževanje zaposlenih, tako pri opravljanju rednega dela, kot tudi na različne formalne načine. Pri tem uporabljajo tudi usluge visokošolskih, specialnih in splošnih knjižnic. Pri skrbi za svoj osebni razvoj pa zaposleni zelo radi obiskujejo splošne knjižnice.

Ugotovimo lahko, da sodelovanje med knjižnicami in Krko v Sloveniji poteka, in da je to sodelovanje za Krko eden od pomembnih vidikov uresničevanja širše družbene odgovornosti. Za Krko je tudi v prihodnje lahko tako sodelovanje investicija v razvoj in uspešno poslovanje, za knjižnice v Sloveniji pa priložnost za izboljšanje javnih storitev.

NAVEDENI VIRI

1. Agosto, D. E. (2008). Alternative funding for public libraries: trends, sources, and the heated arguments that surround it. *Advances in librarianship*, 31, 115–40.
2. Bulut, D. in Yumrukaya, C. B. (2009). Corporate social responsibility in culture and art. *Management of Environmental Quality*, 20 (3), 311–320.
3. *Družbena odgovornost podjetij*. (2007). Pridobljeno 14. 7. 2009 s spletne strani: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=331&langId=sl>
4. *Green Paper – Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility (COM/2001/0366 final)*. (2001). Commission of the European Communities. Pridobljeno 14. 7. 2009 s spletne strani: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0366:FIN:EN:PDF>
5. Holt, G. E. (2006). Corporate sponsorships. *Bottom line (NY)*, 19 (1), 35–39.
6. Olkkonen, R. in Tuominen, P. (2006). Understanding relationship fading in cultural sponsorships. *Corporate Communications*, 11 (1), 64–77.
7. Olkkonen, R. in Tuominen, P. (2008). Fading configurations in inter-organizational relationships: a case study in the context of cultural sponsorship. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23 (3), 203–212.
8. Selva Malar, S. M. (2008). The »ethics« of being profit focused. *Social Responsibility Journal*, 4 (1–2), 136–142.
9. Scott, S. (2007). Corporate social responsibility and the fetter of profitability. *Social Responsibility Journal*, 3 (4), 31–39.

VISOKOŠOLSKO KNJIŽNIČARSTVO – DODANA VREDNOST UNIVERZI V MARIBORU

ACADEMIC LIBRARIES – ADDED VALUE
TO UNIVERSITY OF MARIBOR

Franci Čuš

Fakulteta za strojništvo Univerze v Mariboru
e-pošta: franc.cus@uni-mb.si

Sandra Kurnik Zupanič

Univerzitetna knjižnica Maribor Univerze v Mariboru
e-pošta: sandra.kurnik@uni-mb.si

Dunja Legat

Univerzitetna knjižnica Maribor Univerze v Mariboru
e-pošta: legat@uni-mb.si

UDK 027.7:005.336.3(497.412)

IZVLEČEK

Visokošolsko knjižničarstvo kot temeljna podporna dejavnost izobraževanju in raziskovanju na univerzah predstavlja kapital, ki ga pogosto na univerzah ne vključujejo v svoje strateške cilje razvoja. Knjižnice so s svojo dejavnostjo in strokovnim potencialom tiste, ki bi morale biti enakovreden partner pri doseganju cilja univerze izobraziti strokovnjaka, ki bo s svojo ustvarjalnostjo in inovativnostjo dodana vrednost družbi. Univerza v Mariboru je razvila sistem zagotavljanja in preverjanja kakovosti svoje dejavnosti. Od leta 2000 večina članic izvaja letno samoevalvacijo dejavnosti v skladu s Pravilnikom o postopku samoevalvacije in evalvacije univerze in njenih članic ter o sestavi in številu članov Komisije za ocenjevanje kakovosti univerze in med njimi tudi Univerzitetna knjižnica Maribor. V letu 2007 je bila samoevalvacija prvič izdelana po enotnih samoevalvacijskih merilih – kazalcih uspešnosti knjižnične dejavnosti osrednje univerzitetne knjižnice Univerze v Mariboru in visokošolskih knjižnic članic univerze.

V prispevku je prikazana dejavnost osrednje univerzitetne knjižnice Univerze v Mariboru skozi prizmo temeljne usmeritve strategije zagotavljanja kakovosti UKM, kjer je posebna pozornost usmerjena k atributom kot so poslanstvo, osrednjost, nacionalnost, regionalnost, ciljna usmerjenost, organiziranost, kakovost, uspešnost, aktualnost/temeljnost, dovzetnost, knjižnica kot učni center ter pripadnost/motiviranost zaposlenih.

Predstavljeno je samoevalvacijsko poročilo knjižnične dejavnosti UKM in visokošolskih knjižnic Univerze v Mariboru.

Ključne besede: visokošolske knjižnice, kakovost, knjižnični informacijski sistem, samoevalvacija, Univerzitetna knjižnica Maribor, Univerza v Mariboru

UDC 027.7:005.336.3(497.412)

ABSTRACT

Academic libraries as the basic support of university education and research represent a capital that is very often not included into a university's strategic development goals. Libraries with their activities and professional potential should be an equal partner by achieving the university's goals to educate a professional, who will, with his/her creativity and innovation, be an added value to the society. The University of Maribor developed a system of assuring and checking its quality. Since 2000 the majority of its members carry out a yearly self-evaluation in accordance with the Regulations of the Self-evaluation and Evaluation Procedure of the University and its Members as well as of the structure and number of members of the Commission for Quality of the University, whose member is also the University of Maribor Library. In 2007 the self-evaluation was done on the basis of uniform self-evaluation measures for the first time – pointers for the successfulness of the library services of the central university library of the University of Maribor and other academic libraries of the members of the university.

The article shows the activities of the central university library of the University of Maribor through the prism of the basic strategy for providing quality for the University of Maribor Library, where a special attention is paid to attributes such as mission, centrality, nationality, regionaloty, target orientation, organization, quality, performance, actuality/essentiality, susceptibility, library as a learning centre and employees' commitment/motivation. The self-evaluation report of the library service of the University of Maribor Library and other academic libraries of the University of Maribor is presented.

Key words: academic libraries, quality, library information system, self-evaluation, University of Maribor Library, University of Maribor

1 UVOD

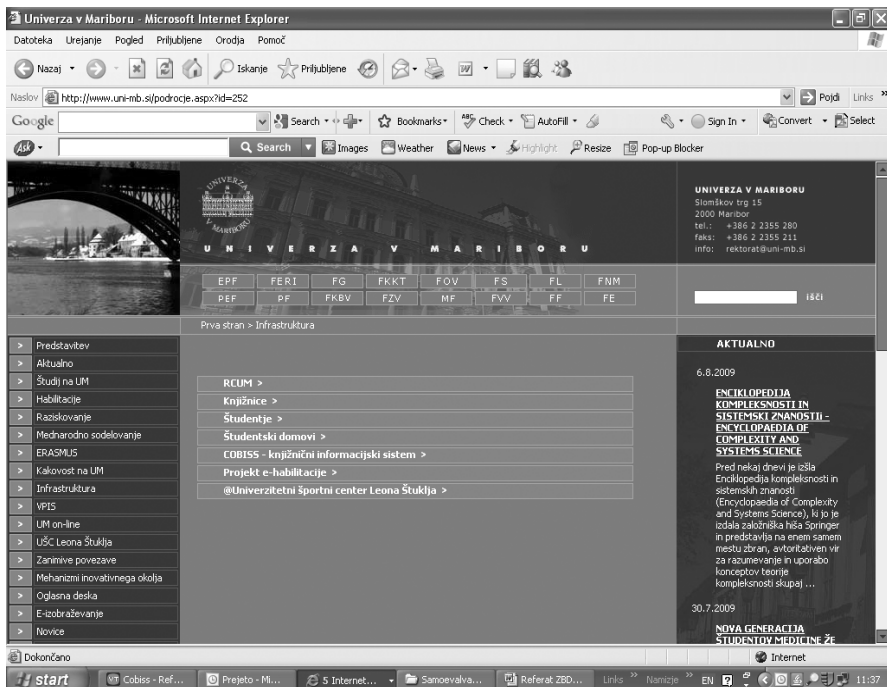
Prihodnost evropske družbe je postmaterialna družba, ki bo še bolj znamenovana s trgovanjem z idejami, ustvarjalnostjo, novim znanjem in informacijami. V takšni družbi bodo še pomembnejše kakovost, različnost in individualizacija (Barle, Trunk Širca in Lesjak, 2009, str. 193). Visokošolsko knjižničarstvo kot temeljna podporna dejavnost izobraževanju in raziskovanju na univerzah predstavlja kapital, ki ga pogosto na univerzah ne vključujejo v svoje strateške cilje razvoja. Pa vendar so knjižnice s svojo dejavnostjo in strokovnim potencialom tiste, ki bi morale biti enakovre-

den partner pri doseganju cilja univerze izobraziti strokovnjaka, ki bo s svojo ustvarjalnostjo in inovativnostjo dodana vrednost družbi. Kakovost visokošolskih knjižnic je zanesljiv pokazatelj kakovosti univerze, kakovostna knjižnična informacijska podpora je bistvena za kakovost študija in raziskovanja.

Univerza v Mariboru je razvila sistem zagotavljanja in preverjanja kakovosti svoje dejavnosti. Komisija za ocenjevanje kakovosti Univerze v Mariboru je bila ustanovljena leta 1997 in ima status stalne komisije Senata UM. Univerza v Mariboru ima 17 članic, to so fakultete, ter dve drugi članici, Študentski domovi in Univerzitetna knjižnica Maribor (Statut, 2009, člen 7). Od leta 2000 večina članic izvaja letno samoevalvacijo dejavnosti v skladu s Pravilnikom o postopku samoevalvacije in evalvacije univerze in njenih članic ter o sestavi in številu članov Komisije za ocenjevanje kakovosti univerze (Pravilnik, 2006). Komisija spremlja in izvaja institucionalno ocenjevanje kakovosti in učinkovitosti pedagoške, znanstvenoraziskovalne in umetniške dejavnosti članic univerze in univerze kot celote. Del njene aktivnosti so tudi notranje institucionalne evalvacije kot priprava na zunanjo institucionalno evalvacijo (Pauko, 2009). Samoevalvacija je prvi korak v evalvacijskem procesu in osnovni korak pri vpeljevanju notranjega evalvacijskega postopka. Članice Univerze v Mariboru jo izvajajo letno in iz nje izhajajoči akcijski načrti zagotavljajo podlago za racionalno odločanje in načrtovanje razvoja ter nudijo podlago za stalno izboljševanje kakovosti (Pravilnik, 2006).

Kako so obravnavane knjižnice? Univerzitetna knjižnica Maribor se je prvič lotila samoevalvacije svoje dejavnosti leta 2002 in od takrat ocenjuje svojo dejavnost vsako leto. Z vidika vzpostavljanja sistema zagotavljanja kakovosti je vsakič nadgrajevala metodologijo. V tej temeljni usmeritvi je posebna pozornost usmerjena k atributom kot so poslanstvo, osrednjost, nacionalnost, regionalnost, ciljna usmerjenost, organiziranost, kakovost, uspešnost, aktualnost/temeljnost, dovezetnost, knjižnica kot učni center ter pripadnost/motiviranost zaposlenih. V letu 2007 je bila samoevalvacija prvič izdelana po enotnih samoevalvacijskih merilih – kazalcih uspešnosti knjižnične dejavnosti osrednje univerzitetne knjižnice Univerze v Mariboru in visokošolskih knjižnic članic univerze. Kljub temu, da so tudi fakultete vsa leta samoevalvirale svojo dejavnost in institucijo, je bila knjižnična dejavnost v okviru fakultet slabo predstavljena ali celo prezrta, morda zato, ker se zdi vloga knjižnic preveč samoumevna (Čuš, 2006, str. 240). UKM ima kot osrednja knjižnica in samostojna institucija v okviru univerze (s statusom druge članice univerze) prednost, ker je neposredno vpletena v

postopke samoevalvacije univerze (Legat et al., 2008). Čeprav so dosedanja samoevalvacijska poročila knjižnične dejavnosti kvantitativno naravnava in prikazujejo kvantitativna razmerja na področju uporabnikov in storitev, knjižnične zbirke, razvoja potencialov knjižnice, prostorov in opreme ter izdatkov knjižnice, je danes pomembneje prikazovati dodano vrednost knjižnične dejavnosti v obliki končnih učinkov na dejavnost univerze. To predstavlja za visokošolsko knjižničarstvo na Univerzi v Mariboru nov izziv. Ambrožičeva (2008, str. 61) je zapisala: »Spremembe v okolju in uporabnikih pa vedno bolj terjajo drugačna dokazila o koristih vlaganja javnih sredstev v knjižnično dejavnost; javnost zanima, kakšni so končni učinki dejavnosti knjižnic, kakšno novo ali dodatno vrednost prinašajo, kako vplivajo na posameznika in družbo ipd. /.../ morajo torej njihovi končni učinki prispevati k uspešni uresničitvi ciljev matičnih zavodov in ta prispevek mora biti merljiv. /.../ Velik del ciljev je mogoče doseči le ob podpori primernih knjižničnih storitev, zato si morajo knjižnice prizadevati pokazati povezanost med uporabo njihovih storitev in uspešnostjo matične institucije.«



Slika 1: Na spletni strani Univerze v Mariboru so knjižnice uvrščene pod infrastrukturo

2 KNJIŽNIČNI INFORMACIJSKI SISTEM UNIVERZE V MARIBORU

2.1 UNIVERZITETNA KNJIŽNICA MARIBOR – OSREDNJA UNIVERZITETNA KNJIŽNICA

Univerzitetna knjižnica Maribor je najstarejša članica Univerze v Mariboru. Leta 2003 je praznovala 100 let od ustanovitve Zgodovinskega društva za Slovensko Štajersko, katerega knjižnični fond je še danes del osrednje univerzitetne knjižnice Univerze v Mariboru. Vse od leta 1903 je knjižnica rastla in postala pomembna ustanova kot regionalna in nacionalna institucija. Leta 1928 se je strokovno povezala z Univerzitetno knjižnico v Gradcu in se dogovorila o vzajemnem izposojanju knjižničnega gradiva. Leta 1931 je prof. Janko Glazer v svojem razvojnem načrtu opredelil kot eno temeljnih nalog knjižnice zbiranje vse literature, ki nastaja na njenem območju ali je vsebinsko povezana s tem območjem ter nudi podporo znanstvenemu in izobraževalnemu delu. Tedaj je utemeljil domoznansko in študijsko usmeritev knjižnice. Leta 1958 je bil sprejet statut knjižnice, v katerem je bila knjižnica opredeljena kot osrednja znanstvena knjižnica za področje Maribora in njegove okolice. Leta 1960 je tedaj Študijska knjižnica pričela po odloku prejemati obvezne tiske, vse tiske, ki so nastali na območju LR Slovenije in tako okrepila še svoj nacionalni pomen. Leta 1961 je postala osrednja knjižnica mariborskega visokega šolstva, ki se je pričelo ustanavljati v Mariboru leta 1959. Posledica je bila preimenovanje v Visokošolsko in študijsko knjižnico v Mariboru (1970) ter leta 1975 v Univerzitetno knjižnico Maribor. Leta 1975 je bila tudi podpisnica Samoupravnega sporazuma o združitvi v Univerzo v Mariboru kot soustanoviteljica Univerze v Mariboru. V njenem statutu so bile opredeljene naloge knjižnice kot osrednje knjižnice mariborskih visokošolskih zavodov, kot splošne znanstvene knjižnice in kot arhivske knjižnice. Leta 1977 je bil podpisan Samoupravni sporazum o ustanovitvi knjižnično-dokumentacijskega-informacijskega sistema Univerze v Mariboru in leta 1990 je bil dograjen koncept delovanja knjižničnega informacijskega sistema Univerze v Mariboru. Z odlokom o preoblikovanju Univerze v Mariboru (Odlok, 1996) je Univerzitetna knjižnica Maribor postala 1. oktobra 1996 11. članica univerze (Stavbar, 2003)¹.

¹ V Statutu Univerze v Mariboru (2009, čl. 15) je zapisano: »Univerzitetna knjižnica Maribor kot osrednja univerzitetna knjižnica daje s svojo dejavnostjo informacijsko podporo izobraževalnemu, znanstveno-raziskovalnemu in umetniškemu delu na univerzi, koordinira knjižnično-informacijsko dejavnost, koordinira nabavo in ponudbo knjižnično-informacijskega gradiva ter medknjižnično izposoje na univerzi, koordinira izdelavo bibliografije univerze, izobražuje uporabnike o knjižničnem gradivu ter posreduje informacije za raziskovalno in strokovno delo tudi drugim uporabnikom. Kot arhivska

Statut Univerze v Mariboru (2009) uvršča knjižnice v svojem 31. členu med organizacijske oblike visokošolskega dela. V 47. členu definira naloge knjižnic pri članicah². Ta člen v zadnjem odstavku tudi definira knjižnično mrežo Univerze v Mariboru s stavkom: »Knjižnice se povezujejo v knjižnično-informacijski sistem univerze.«

Na 6. seji Komisije za ocenjevanje kakovosti univerze, 5. februarja 2009, je bibliotekarska stroka opozorila na osnutek Sprememb in dopolnitev Statuta UM, ki je bil tedaj v javni obravnavi in je predlagal ukinitve Komisije za knjižnično-informacijski sistem univerze kot stalne komisije Senata UM (Komisija za KISUM)³, kot nadomestilo pa je uvajal Komisijo za knjižnični sistem kot stalno komisijo ravnatelja Univerzitetne knjižnice Maribor. Predlog univerze je vodstvo Univerzitetne knjižnice Maribor dojelo kot nasprotje prizadevanjem za dvig kakovosti knjižnične informacijske dejavnosti univerze in kot korak nazaj v razvoju in pomenu knjižnične dejavnosti na univerzi. Žal na seji te Komisije ni bilo podrobnejše razprave in je bil sprejet sklep, da se naj stališče glede ukinitve Komisije za knjižnično-informacijski sistem Senata posreduje vodstvu Univerze v Mariboru in Statutarni komisiji Univerze v Mariboru, kar pa je imela namen UKM tako ali tako storiti. Le dve članici sta nasprotovali ukinitvi te komisije, UKM in Ekonomsko-poslovna fakulteta, vendar v argumentaciji bibliotekarska stroka ni bila uspešna. Tako ima danes bibliotekarska stroka na Univerzi v Mariboru za obravnavanje in proučevanje vprašanj ter za dajanje mnenj stalno komisijo ravnatelja UKM, poimenovano Komisija za knjižnični sistem (Statut, 2009, čl. 344a). Komisijo sestavljajo ravnatelj UKM, ki ji tudi

knjižnica hrani obvezne izvode knjižničnega gradiva z območja Republike Slovenije, kot domoznanska knjižnica zbira, dokumentira in posreduje domoznansko gradivo za mesto Maribor in njegovo širšo okolico in opravlja naloge matične knjižnice za specialne knjižnice v Mariboru.«

² V Statutu Univerze v Mariboru (2009, čl. 47) je zapisano: »Knjižnice pri članicah univerze zbirajo, urejajo in posredujejo znanstveno, študijsko in strokovno literaturo ter dajejo visokošolskim učiteljem, znanstvenim delavcem, visokošolskim sodelavcem in študentom potrebne informacije in znanja za študij in znanstveno delo, jih izobražujejo glede uporabe knjižničnega gradiva ter iskanja informacij in izdelujejo bibliografije visokošolskih učiteljev in znanstvenih delavcev.«

³ Statut Univerze v Mariboru (2008, čl. 258): Za obravnavanje in preučevanje vprašanj ter za dajanje mnenj, predlogov in stališč z delovnega področja Senata univerze ima Senat naslednje stalne komisije: (1) Habilitacijsko komisijo, (2) Komisijo za dodiplomski študij, (3) Komisijo za podiplomski študij, (4) Komisijo za znanstvenoraziskovalne zadeve, (5) Komisijo za mednarodno in meduniverzitetno sodelovanje, (6) **Komisijo za knjižnično-informacijski sistem univerze**, (7) Komisijo za ocenjevanje kakovosti univerze.

predseduje, predstavniki članic, ki jih imenujejo senati članic, in ena petina članov študentov, ki jih imenuje študentski svet univerze.

2.2 POVEZANOST OSREDNJE UNIVERZITETNE KNJIŽNICE IN FAKULTETNIH KNJIŽNIC

Knjižnični informacijski sistem Univerze v Mariboru (KISUM) sestavljajo Univerzitetna knjižnica Maribor in 11 knjižnic fakultet:

1. Knjižnica Ekonomsko-poslovne fakultete,
2. Knjižnica Fakultete za energetiko (sedež v Krškem),
3. Knjižnica Fakultete za kmetijstvo in biosistemske vede,
4. Knjižnica Fakultete za logistiko (sedež v Celju),
5. Knjižnica Fakultete za organizacijske vede (sedež v Kranju),
6. Knjižnica Fakultete za varnostne vede (sedež v Ljubljani),
7. Knjižnica Fakultete za zdravstvene vede,
8. Knjižnica tehniških fakultet (knjižnica Fakultete za elektrotehniko, računalništvo in informatiko, Fakultete za gradbeništvo, Fakultete za kemijo in kemijsko tehnologijo, Fakultete za strojništvo),
9. Knjižnica Pravne fakultete,
10. Knjižnica Medicinske fakultete in
11. Miklošičeva knjižnica (knjižnica Pedagoške fakultete, Filozofske fakultete in Fakultete za naravoslovje in matematiko).

Najmlajši knjižnici sta knjižnici Fakultete za energetiko in Fakultete za logistiko. Med članice Univerze v Mariboru sodi tudi Fakulteta za turizem s sedežem v Brežicah, ki pa še ni pričela izvajati pedagoškega procesa.

Knjižnice delujejo kot enoten sistem, medtem ko so knjižnice članic organizacijske enote fakultet, v sestavi tajništva članice (Splošni akt, 2005, člen 31). KISUM opravlja naslednje vloge: organizacijsko se osrednja knjižnica povezuje s fakultetnimi preko strokovnih referentov, informacijsko (dostop do informacij in gradiva), pedagoško (enotno načrtovanje in izvajanje izobraževanja uporabnikov), bibliografsko (enotno vodenje in urejanje bibliografije univerzitetnih profesorjev in raziskovalcev) in arhivsko (enotna skrb za varnost in zaščito gradiva).

Osrednja knjižnica ima posebno stavbo v bližini rektorata in je locirana v mestnem središču. Druge knjižnice so v prostorih posameznih fakultet. S povezovanjem osrednje Univerzitetne knjižnice Maribor s fakultetnimi knjižnicami pri izboru in nabavi gradiva, pri informacijski dejavnosti, izdelavi bibliografije profesorjev in raziskovalcev, enotnem računalniškem sistemu, s skupno bazo podatkov o uporabnikih, z enotno izkaznico, ki velja v vseh knjižnicah sistema, enotnih standardih in podobnih programih izobraževanja uporabnikov se knjižnični informacijski sistem Univerze v Mariboru približuje sodobnemu modelu, v katerem so vse knjižnice na univerzi funkcijsko povezane.

Tako imajo uporabniki knjižničnih storitev možnost izposoje gradiva na 12-ih izposojevališčih, kar jim zagotavlja enotna članska izkaznica. Izbirajo lahko med 1.323.970 enotami knjižničnega gradiva (878.123 – osrednja univerzitetna knjižnica, 445.847 – knjižnice fakultet). V letu 2008 so knjižnice Univerze v Mariboru obogatile svoje zbirke za 56.385 enot knjižničnega gradiva (39.047 – Univerzitetna knjižnica Maribor, 17.338 – knjižnice fakultet). Študentom in zaposlenim na Univerzi v Mariboru knjižnice nudijo 3435⁴ naslovov serijskih publikacij v elektronski obliki, tudi z dostopom na daljavo (Statistični, 2008). Omogočanje dostopa do znanstvene literature tudi od doma (zunaj univerzitetnega IP območja) »odpira vrata knjižnice« študentom in visokošolskim učiteljem in raziskovalcem 24 ur 7 dni v tednu.

3 KAKOVOST KNJIŽNIČNE DEJAVNOSTI NA UNIVERZI V MARIBORU

Cilj Univerzitetne knjižnice Maribor je biti evropsko primerljiva, sodobna osrednja univerzitetna knjižnica, ki deluje po načelih bibliotekarske vede ter svoj razvoj usklajuje z razvojem pedagoških, znanstvenoraziskovalnih, umetniških in strokovnih področij Univerze v Mariboru. UKM ima jasno poslanstvo in jasne kratkoročne in dolgoročne cilje. Zastavila si je temeljno usmeritev – tesno povezanost s poslanstvom in cilji univerze, njen cilj pa je vključenost v vse procese planiranja, zlasti strateškega planiranja univerze, kajti knjižnice so (bi morale biti) pomemben del procesov izobraževanja in raziskovanja na univerzi (Čuš, 2006). Tradicija Univerzitetne knjižnice Maribor, njen bogat in dragocen fond ter njena raznolika dejavnost so razkošje, ki ga premorejo le redke univerze. 21. stoletje zahteva nenehno preverjanje zastavljenih temeljnih vrednot, ciljev in poslanstva, ob tem pa ne gre pozabiti

⁴ Podatek se nanaša na podatek, ki ga je za statistiko visokošolskega knjižničarstva Centru za razvoj knjižnic NUK poročala Univerzitetna knjižnica Maribor za leto 2008.

na dediščino za prihodnje generacije. V današnjem svetu izbor in tveganj je posameznik prisiljen nenehno oblikovati sebe, svojo identiteto (Barle, Trunk Širca in Lesjak, 2008), kar lahko velja tudi za institucije, predvsem tiste, ki sooblikujejo družbeni, kulturni razvoj naroda. In tukaj imajo pomembno vlogo prav univerze in njihove knjižnice.

3.1 STRATEGIJA ZAGOTAVLJANJA KAKOVOSTI UNIVERZITETNE KNJIŽNICE MARIBOR

V strategiji zagotavljanja kakovosti Univerzitetne knjižnice Maribor si je knjižnica zastavila temeljno usmeritev – izhajajoč iz tradicije predhodnikov in v skladu s sodobnim razvojem knjižničarstva in organizacije le-tega. Na 12. seji Komisije za ocenjevanje kakovosti univerze, ki je potekala 7. decembra 2006, je komisija sprejela strategije kakovosti posameznih članic in le-te posredovala v obravnavanje Senatu Univerze v Mariboru. S sprejetjem teh ciljev je Univerzitetna knjižnica Maribor k njim zavezala tudi univerzo samo (Strategija, 2006; Stavbar, 2009):

3.1.1 POSLANSTVO

Univerza v Mariboru je preko njene članice Univerzitetne knjižnice Maribor skrbnica za razvoj izobraževalne, znanstvenoraziskovalne, umetniške in strokovne dejavnosti visokošolskih zavodov univerze, varuhinja kulturne dediščine slovenskega naroda in države Republike Slovenije in skrbnica domoznanske dokumentacije mesta Maribor in širše okolice s stoletno tradicijo.

3.1.2 OSREDNJOST

Univerzitetna knjižnica Maribor kot osrednja univerzitetna knjižnica ima nosilno in koordinacijsko vlogo v knjižnično informacijskem sistemu Univerze v Mariboru. Intenzivno sodelovanje z visokošolskimi knjižnicami UM se odraža v dvigu ravni kakovosti knjižničnih storitev Univerze v Mariboru. 15. člen Statuta Univerze v Mariboru (2009) ter Zakon o knjižničarstvu (2001, čl. 2 in 29) zavezuje UKM k naslednjim nalogam:

- koordiniranju knjižnične dejavnosti na univerzi,
- koordiniranju nabave in ponudbe knjižničnega gradiva v okviru univerze,
- organiziranju in usklajevanju delovanja sistema medknjižnične izposoje,

- koordiniranju deponiranja in izločanja knjižničnega gradiva na univerzi,
- koordiniranju izdelave bibliografije visokošolskih učiteljev, znanstvenih delavcev in visokošolskih sodelavcev svoje univerze,
- pridobivanju in obdelovanju obveznih izvodov gradiv, ki nastajajo in se objavljajo v okviru univerze, vključno z diplomskimi, magistrskimi in doktorskimi nalogami,
- usklajevanju priprave in izvedbe programov izobraževanja uporabnikov na univerzah,
- nudenju strokovne pomoči delavcem v knjižnični dejavnosti v okviru univerze in
- opravljanju domoznanske dejavnosti za mesto in širšo regijo.

Razvojno naravnane naloge pri ustvarjanju sodobne knjižnične dejavnosti na univerzi so se do sedaj na univerzi uresničevale znotraj Komisije za knjižnično-informacijski sistem univerze pri Senatu Univerze v Mariboru, odslej pa znotraj Komisije za knjižnični sistem pri ravnatelju UKM, kjer so bibliotekarski strokovnjaki osrednje univerzitetne knjižnice kot nosilci nalog in v sodelovanju z visokošolskimi učitelji in drugimi sodelavci ter kolegi iz fakultetnih knjižnic ustvarili v zadnjem obdobju velik napredek. Soustvarili so Akt o ustanovitvi univerzitetne založbe UM, Pravilnik o založniški dejavnosti UM, v skrbi po trajni ohranitvi znanstvene produkcije Univerze v Mariboru so pripravili osnutek Pravilnika o obveznem izvodu publikacij UM, ki je še v fazi sprejemanja, tvorno so sodelovali tudi v delovni skupini vzpostavitve Digitalne knjižnice Univerze v Mariboru, v okviru katere so bila pripravljena navodila in programska podpora za oddajanje zaključnih del Univerze v Mariboru tako, da jih odda kandidat sam, prav tako pa je bil pripravljen predlog sprememb Pravilnika o diplomiranju na Univerzi v Mariboru, ki je v prenovljeni verziji začel veljati v letu 2008, sodelovali so pri vsebinski zasnovi in oblikovanju portala (skupne vstopne točke) Digitalne knjižnice Univerze v Mariboru. Do jeseni 2009 ima UKM zastavljen cilj dokončanja elaborata vizije razvoja digitalne knjižnice univerze na vsebinskem področju ter identifikacije uporabniških funkcionalnosti univerzitetnega repozitorija. Bibliotekarji UKM-a sodelujejo kot predavatelji na seminarju za mentorje v učnem okolju na daljavo Moodle Univerze v Mariboru

Na področju koordinacije izdelave bibliografije visokošolskih učiteljev in sodelavcev Univerze v Mariboru je UKM uvedla sistematično spremljanje novosti na tem področju in svetovanje visokošolskim knjižnicam članic univerze. Slovenija je edina država, ki ima nacionalni informacijski sistem o

raziskovalni dejavnosti (SICRIS) neposredno povezan z nacionalnim knjižničnim informacijskim sistemom (COBISS.SI). Podlaga kvantitativnemu vrednotenju bibliografskih kazalcev raziskovalcev v Sloveniji je bibliografija, ki jo sistematično izdelujejo knjižničarji-bibliografi visokošolskih knjižnic. Področje bibliografij je za namen evidence znanstvenoraziskovalne, strokovne in umetniške dejavnosti občutljivo področje z vidika bibliografske obdelave in ustrezne klasifikacije bibliografskih enot. Knjižničarji-bibliografi so soočeni z vrednotenjem bibliografskih enot bodisi na univerzah ali v sklopu pridobivanja javnega raziskovalnega denarja. V takšnih okoliščinah je pravilnost bibliografske obdelave in posledično ustreznost klasifikacije po predpisani tipologiji dokumentov/del ključnega pomena. Zahtevnost bibliografske obdelave je večja in posledično je zato tudi odgovornost knjižničarjev-bibliografov vedno višja (Legat, 2008). Žal Univerza v Mariboru v projekt E-habilitacije ni vključila bibliotekarskih strokovnjakov in ni prepoznala njihovega potenciala na tem področju.

3.1.3 NACIONALNOST

Univerzitetna knjižnica Maribor je skrbnica in varuhinja obveznega izvoda Republike Slovenije in po Zakonu o obveznem izvodu publikacij druga depozitarna knjižnica (Zakon, 2006, člen 13). Kot varuhinja kulturne dediščine Republike Slovenije mora posvečati posebno pozornost varovanju, zaščiti in skladiščenju arhivskega in drugega obveznega izvoda. Na podlagi novih zakonskih določil (Pravilnik, 2007) so v UKM uvedli ustrezne materiale za hranjenje arhivskega gradiva, uredili skladišče za tovrstno gradivo (bioklimatske razmere) ter pričeli z aktivnostmi, povezanimi z zavedanjem potreb po ureditvi dodatnih prostorov za arhivsko gradivo in izloženo gradivo visokošolskih knjižnic v naslednjih letih (uveljavitev naloge po koordinaciji deponiranja in izločanja gradiva na univerzi).

3.1.4 REGIONALNOST

Domoznanska dejavnost ima v Univerzitetni knjižnici Maribor stoletno tradicijo. Neprecenljiva domoznanska dokumentacija in domoznansko gradivo, njeni domoznanski katalogi ter gradiva v zbirki rokopisov, raritet, drobnih tiskov, kartografske, glasbene in filmske zbirke, ki se dnevno dopolnjuje, so bogat vir podatkov znanstvenikom, raziskovalcem, študentom in drugim uporabnikom. Domoznanska usmeritev knjižnice v mesto Maribor in širšo

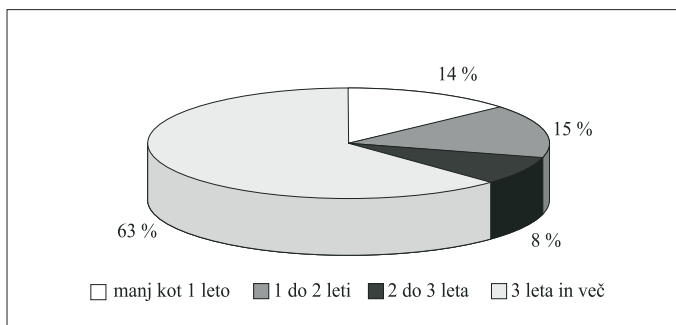
regijo ter njena razstavna dejavnost je dodana vrednost k vlogi univerzitetne knjižnice in pomenu Univerze v Mariboru v regijskem družbenem okolju.

3.1.5 CILJNA USMERJENOST

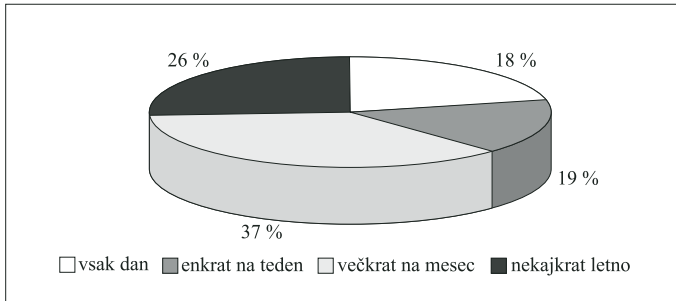
»Knjižnica mora biti sposobna postavljati in preverjati kratkoročne in dolgoročne strateške cilje, katerih doseganje je merljivo, ter znati opredeliti in uporabljati mere, ki bodo pokazale, kako uspešna je pri izpopolnjevanju svojega poslanstva in ciljev.« (Strategija, 2006)

Pravilnost postavljenih kratkoročnih in dolgoročnih strateških ciljev knjižnice v UKM preverjajo tudi z anketami o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami Univerzitetne knjižnice Maribor. Zadnja tovrstnih anket je bila opravljena v letu 2008 po odprtju UKM-a po obnovi knjižnice (Zadovoljstvo, 2008).

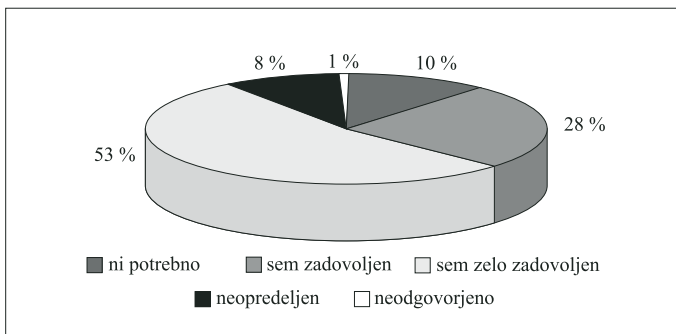
V letu 2008 je bila Univerzitetna knjižnica Maribor zaprta od 21. 7. 2008 do 1. 12. 2008. V času obnove knjižnice je vodstvo knjižnice prisluhnilo uporabnikom in izvedlo sanacijo bioklimatskih razmer v knjižnici. Obnova je obsegala ureditev centralne klimatske naprave ter zamenjavo talnih oblog, stropov in razsvetljave. Po končani obnovi so z anketo povprašali uporabnike o zadovoljstvu s storitvami ter prenovi UKM. Vzorec anketirancev je bil naključen. 64 % anketirancev je bilo študentov, 9 % srednješolcev ter 24 % drugih uporabnikov. 59 % vprašanih je bilo starih med 21 do 30 let, 22 % manj in 17 % več. 53 % je bilo moških in 43 % žensk, 4 % vprašanih se ni želelo opredeliti. Anketo so izvedli od 18. 12. do 31. 12. 2008 in v tem obdobju so uporabniki izpolnili 194 anket. Nekateri rezultati ankete so tudi grafično predstavljeni.



Grafikon 1: Prikaz rezultatov ankete na vprašanje Koliko let že obiskujete UKM

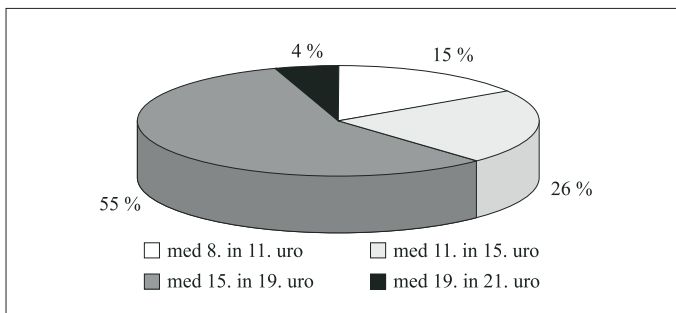


Grafikon 2: Prikaz rezultatov ankete na vprašanje o pogostosti obiska UKM

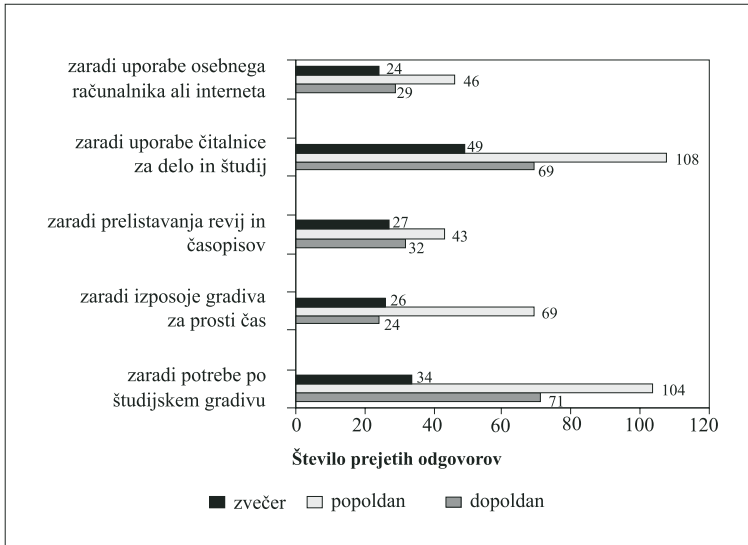


Grafikon 3: Prikaz rezultatov ankete na vprašanje o podaljšanju delovnega časa do 21. ure

Le 4 % vprašanih obišče UKM tudi zvečer v času podaljšanega odpiralnega časa od 19. do 21. ure, vendar glede na to, da so zelo zadovoljni (53 %), da je bil podaljšan odpiralni čas uveden, ocenjujemo, da cenijo to možnost, da lahko knjižnico obiščejo tudi do 21. ure. Najštevilčnejše je knjižnica obiskana med 15. in 19. uro in sicer jo takrat obišče 55 % vprašanih.

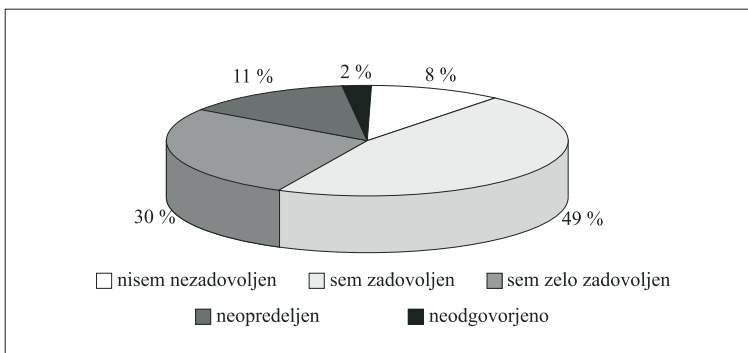


Grafikon 4: Prikaz rezultatov ankete na vprašanje V katerem času dneva največkrat obiščete UKM?



Grafikon 5: Razlogi za obisk Univerzitetne knjižnice Maribor

Zvečer uporabniki najraje obišejo knjižnico zaradi uporabe čitalnice za delo in študij, sledi razlog – prelistavanje revij in časopisov. Popoldne, ko je knjižnica najbolj obiskana, si uporabniki najraje izposojajo študijsko gradivo in uporabijo knjižnico kot prostor za študij.



Grafikon 6: Zadovoljstvo s prenovljeno podobo UKM

79 % vprašanih je zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih s prenovo UKM-a oziroma vzpostavitevijo boljših bioklimatskih razmer (Grafikon 6). 8 % je nezadovoljnih oziroma pogojno zadovoljnih. Večinoma so uporabniki s prostori in opremo Univerzitetne knjižnice Maribor zadovoljni oz. zelo

zadovoljni. Po njihovem mnenju bi morali posvetiti več pozornosti ureditvi prostorov za skupinsko delo in številu računalniških delovnih postaj. 96 % anketirancev je na splošno zadovoljnih s kakovostjo storitev knjižnice.

3.1.6 ORGANIZIRANOST

»Knjižnica mora imeti učinkovit sistem vodenja, ki bo zagotavljal kar najbolj uspešno in učinkovito doseganje zastavljenih ciljev. Organizacija, struktura in postopki vodenja morajo biti jasno definirani in razumljivi.« (Strategija, 2006) Ob spremljanju razvoja knjižničarske stroke in mednarodnih priporočil za delovanje je v letu 2009 UKM uvedla projekt popisa delovnih postopkov s ciljem optimizacije in racionalizacije le-teh. Zaključena je bila prva faza projekta, nadaljevanje in implementacija le-tega v praksi pa je naloga za v bodoče.

3.1.7 KAKOVOST

»Zagotavljanje kakovosti storitev mora biti del poslanstva in ciljev Univerzitetne knjižnice Maribor. V svoje poslanstvo in cilje bo knjižnica vključila nenehno skrb za kakovost storitev in s tem povezano vrednotenje uspešnosti in učinkovitosti delovanja knjižnice kot osrednje univerzitetne knjižnice. Knjižnica bo svoje delovanje vrednotila glede na svoje poslanstvo in cilje, poslanstvo in cilje univerze in glede na potrebe uporabnikov.« (Strategija, 2006)

3.1.8 USPEŠNOST

»V evalvacijske postopke mora Univerzitetna knjižnica Maribor ustrezno vključiti uporabnike, s pomočjo katerih bo ugotavljala, kako dobro izpolnjuje poslanstvo in v kakšni meri uresničuje zastavljene cilje. Evalvacija mora biti kontinuiran proces in mora temeljiti na merljivih rezultatih dela, tako kvantitativnih kot kvalitativnih. Svojo uspešnost bo presojala na podlagi vrednotenja kakovosti knjižničnih storitev, pedagoške funkcije knjižnice, vloženih virov, dostopnosti informacijskih virov, knjižničnega osebja, prostorov in opreme, načinov komuniciranja in sodelovanja knjižnice z okoljem, vodstva in vodenja knjižnice in knjižničnega proračuna.« (Strategija, 2006)

Poleg analiz specifičnih segmentov knjižnične dejavnosti je UKM z vzpostavitvijo enotnih samoevalvacijskih kazalcev uspešnosti knjižnične dejavnosti vzpostavila sistematično evalvacijo dejavnosti knjižnice in oblikovanje kriterijev kakovosti, po katerih se evalvacija letno izvaja v skladu z veljavnimi standardi in priporočili stroke in univerze. Ta metodologija tako omogoča spremljanje gibanj in trendov v različnih segmentih dejavnosti. Na podlagi kazalcev uspešnosti knjižnične dejavnosti za študijsko leto 2007/2008 so v UKM izdelali akcijski načrt izboljšav na področju storitev in organizacije knjižnične dejavnosti na univerzi. Izvedli so anketo o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami UKM. Metodologijo samoevalvacije v UKM vsako leto dopolnjujejo in nadgrajujejo. Eden izmed pomembnejših ciljev v letu 2009 je priprava priporočil oziroma smernic za vzpostavitev knjižnice, upravljanje knjižnične dejavnosti in zbirke za posamezne segmente knjižnične dejavnosti na osnovi sodobnih standardov, ki jih želijo ponuditi na novo ustanovljenim članicam Univerze v Mariboru pri vzpostavitvi lastne knjižnice.

3.1.9 AKTUALNOST/TEMELJNOST

»Razvoj knjižničnih zbirk je nenehen in trajen proces, ki vključuje določanje ciljev razvoja zbirk za različna področja, vrednotenje zbirk, načrtovanje in implementacijo. Univerzitetna knjižnica mora zagotavljati knjižnične zbirke, ki zagotavljajo izpopolnitev raziskovalnih, izobraževalnih, umetniških in strokovnih potreb akademskega osebja in študentov.« (Strategija, 2006)

UKM kot osrednja univerzitetna knjižnica se pomembno posveča strokovni knjižničarski podpori novim članicam Univerze v Mariboru. Ob ustanovitvi Medicinske fakultete UM je UKM zanjo ustrezno nabavila temeljno učno literaturo ter nabavila anatomsko zbirko. Sodelovanje z Medicinsko fakulteto danes poteka v smislu podpore pri izvajanju dejavnosti knjižnice Medicinske fakultete UM na področju bibliografske obdelave njihovega fonda ter izdelave bibliografije visokošolskih učiteljev in visokošolskih sodelavcev Medicinske fakultete.

V letošnjem letu so si v UKM zastavili kot cilj analizo razpoložljivosti in dostopnosti visokošolskih učbenikov s poudarkom na identifikaciji elektronskih visokošolskih učbenikov Univerze v Mariboru s ciljem oblikovati spletno učno zbirko Univerze v Mariboru v povezavi z univerzitetnim e-učnim okoljem in Digitalno knjižnico Univerze v Mariboru.

3.1.10 DOVZETNOST

»Knjižnica je dinamičen organizem, ker se spreminjajo cilji in potrebe univerze in okolja.« (Strategija, 2006)

Osrednja univerzitetna knjižnica je prisluhnila želji študentov po podaljšanju odpiralnega časa knjižnice. Spomladi 2008 je poskusno uvedla podaljšan odpiralni čas med tednom do 21. ure, medtem ko so stroške podaljšanja pokrile članice univerze. Podaljšanje odpiralnega časa je izboljšalo kakovost ponudbe storitev za uporabnike in prispevalo k vidnejšemu položaju Univerzitetne knjižnice Maribor kot osrednje univerzitetne knjižnice Univerze v Mariboru. V letu 2009 bo z uveljavitvijo organizacijskega navodila glede delovnega časa v UKM, odpiralni čas do 21. ure postal stalnica v okviru rednega delovnega časa. Poleti 2007 se je UKM odzvala tudi pobudi študentov in prvič skrajšala poletni odpiralni čas. S to prakso je knjižnica nadaljevala tudi letos, saj je bila odprta do 14. ure in ob sredah do 17. ure le 6 tednov. Od 17. avgusta 2009 dalje, ko so se študenti že pripravljali na jesenske izpitne roke, je bila UKM ponovno odprta do 21. ure. Potrebam okolja in univerze so v UKM prisluhnili tudi z uvedbo dnevne časopisne čitalnice v avli knjižnice, odprte junija 2009 in poimenovane Turnerjeva čitalnica, kjer so na razpolago slovenski in tuji časniki ter tedniki in časopisi za popularizacijo znanosti.

3.1.11 KNJIŽNICA KOT UČNI CENTER

»Vloga knjižnice kot učnega centra je osrednjega pomena za realizacijo učnih ciljev izobraževalne ustanove. Kakovost zbirk, njihova relevantnost za obstoječe izobraževalne programe ter pogostost njihove uporabe so temeljne značilnosti takšnega centra. Učno osebje mora v okviru izobraževalnega procesa nenehno poudarjati pomen uporabe informacijskih virov, ki je dejavnik strokovne ter osebne rasti in razvoja vsakega posameznika.« (Strategija, 2006)

V letu 2009 je UKM izdelala novo vsebinsko shemo na področju izobraževanja uporabnikov. Po definiciji ameriškega bibliotekarskega združenja⁵ je informacijsko pismen posameznik tisti, ki je sposoben prepoznati, kdaj informacijo potrebuje, zna to informacijo poiskati, ovrednotiti in učinkovito

⁵ American Library Association (ALA)

uporabiti (Stopar et al., 2006). V sodobni družbi se vedno znova poudarja pomen izobrazbe, razgledanosti in fleksibilnosti ljudi. Brez vseživljenjskega izobraževanja človek v družbi ne bo več konkurenčen in kot temeljni subjekt družbe in njenega razvoja ne bo sposoben slediti sodobnim tokovom razvoja gospodarstva. Informacijsko pismen otrok, nato konkurenčen aktivni prebivalec in navsezadnje dobro preskrbljen in vitalen starostnik so danes izziv družbe. Odgovor je informacijska pismenost in vseživljenjsko izobraževanje, kjer ima knjižničarstvo eno najpomembnejših vlog. Na tem področju je visokošolsko knjižničarstvo še pred velikimi izzivi. Cilj integracije informacijske pismenosti kot sestavnega dela visokošolskega študija je še daleč od uresničitve, kot je to cilj nacionalnega projekta finskih univerz (Stopar, 2006, str. 16).

3.1.12 PRIPADNOST/MOTIVIRANOST ZAPOSLENIH

»Samo motiviran delavec je ključ do kakovosti. Pospeševanje timskega dela, vzpodbujanje postavljanja in doseganja osebnih ciljev in skupnih ciljev Univerzitetne knjižnice Maribor, vzpodbujanje strokovne in osebne rasti zaposlenih ter dobri medsebojni odnosi vodijo do celovitega in zaključenega kroga zagotavljanja kakovosti.« (Strategija, 2006)

Samo visokokvalificiran in motiviran kader lahko daje odgovore izzivom univerze in drugih javnosti. Vzpodbujanje in tudi financiranje formalnega izobraževanja zaposlenih ter strokovnega izobraževanja, ki ga narekuje kakovostno poklicno udejstvovanje v knjižničarstvu, je cilj osrednje univerzitetne knjižnice, ki si ga je zastavila tudi v strategiji zagotavljanja kakovosti storitev.

Vendar je eden izmed temeljnih parametrov motiviranega delavca tudi ustrezno plačilo za njegovo delo. Ob uvedbi novega plačnega sistema v letu 2008 so v UKM opozarjali na neustreznost prevedbe in umestitve strokovnih knjižničarskih delovnih mest na Univerzi v Mariboru (Neustrezna umestitev, 2009). Knjižnični delavci so bili uvrščeni v nižje plačne razrede glede na plačne razrede knjižničarskih delovnih mest v drugih delih javnega sektorja, posledica tega pa je bila tudi izguba strokovno poimenovanih delovnih mest v knjižnicah. Razvrednotenje knjižničarskih delovnih mest v knjižnicah univerze se kaže tudi v neupoštevanju novega Pravilnika o imenovanju v strokovne nazive v knjižnični dejavnosti (2009). Univerza v Mariboru prav tako še ni izdala novega splošnega akta za napredovanje v skladu z novo plačno zakonodajo (Zakon o sistemu plač, 2007, člen 17).

3.2 SAMOEVALVACIJA KNJIŽNIČNE DEJAVNOSTI UNIVERZE V MARIBORU

Na COBISS konferenci je bila 30. novembra 2006 sprejeta Mariborska deklaracija o vlogi knjižnic pri evalvacijah in akreditacijah univerz. Med drugim je bilo zapisano: »Knjižničarji in knjižnični informatiki apeliramo na vodstva univerz in na vlade v regiji, da v svojih razvojnih strategijah in politikah upoštevajo preverjeno dejstvo, da brez dobrih knjižničnih informacijskih sistemov ni kakovostnega visokega šolstva. Pričakujemo, da bodo v nacionalnih sistemih vrednotenja kakovosti visokega šolstva knjižnice obravnavane kot bistven element, brez katerega visoko šolstvo regije ne more biti konkurenčno v skupnem evropskem visokošolskem prostoru.«

V 6. členu Pravilnika o postopku samoevalvacije in evalvacije univerze in njenih članic ter o sestavi in številu članov Komisije za ocenjevanje kakovosti univerze iz leta 2006, kjer so opredeljena merila za samoevalvacijo univerze in njenih članic, se UKM in fakultetne knjižnice lahko prepoznajo v naslednjih merilih: namen, politika, cilji, strategija, organiziranost in vodenje univerze ali članice univerze, urejenost dokumentacije ter skrb za kakovost; izobraževanje; upravni, strokovni in strokovno-tehnični delavci, študenti (uporabniki); prostori, oprema za izobraževalno, znanstvenoraziskovalno in strokovno dejavnost, financiranje in sodelovanje z družbenim okoljem na regionalni, državni in mednarodni ravni. Samoevalvacijski proces se zaključi z oblikovanjem ocene o prednostih in pomanjkljivostih posameznih vidikov ter s predlogi za izboljšanje kakovosti. Žal pravilnik opredeljuje kot namen in cilj samoevalvacije le zagotavljanje kakovosti izobraževalnega in raziskovalnega oziroma strokovnega dela na članicah (programska samoevalvacija). Programski evalvaciji smiselno sledi institucionalna samoevalvacija, ki vključuje tudi pregled dela skupnih služb in vodstva. Knjižničarstvo kot temeljna podpora izobraževalni in raziskovalni dejavnosti na univerzi ni nikjer navedeno. Na podlagi samoevalvacijskih poročil članic fakultet za študijsko leto 2007/2008 so članice izdelale akcijske načrte korektivnih ukrepov za izboljšanje kakovosti dejavnosti članice. Le tri fakultete so v svojih akcijskih načrtih predvidele ukrepe, ki so se nanašali tudi na knjižničarstvo. Medicinska fakulteta si je zadala povečati število računalnikov za uporabnike v knjižnici ter še naprej povečevati knjižnični fond z novimi naslovi in z obveznim študijskim gradivom. Fakulteta za kmetijstvo in biosistemske vede je v samoevalvaciji ugotovilo, da so računalniki v knjižnici neustrezni vzdrževani ter da jih je premalo. Načrtovali so nakup še dveh računalnikov ter prazazporeditev sodelavca na

delovno mesto, ki bo zajemalo tudi vzdrževanje računalnikov v knjižnici. Čeprav so ugotovili, da je bilo v preteklem študijskem letu nabavljenih le 0,4 enote knjižničnega gradiva na študenta in izrazili potrebo po povečanju nakupa obveznega študijskega gradiva, žal zato nimajo ustreznih finančnih sredstev. Ekonomsko-poslovna fakulteta je načrtovala prostorsko razširitev in obnovitev knjižnice ter povečanje števila knjižnih polic in čitalniških mest iz 35 na 60 mest, kar se je pričelo uresničevati že v letu 2008 in je zaključeno v 2009.

3.2.1 SAMOEVALVACIJSKO POROČILO VISOKOŠOLSKEGA KNJIŽNIČARSTVA NA UNIVERZI V MARIBORU ZA ŠTUDIJSKO LETO 2007/2008 V PRIMERJAVI S ŠTUDIJSKIM LETOM 2006/2007

3.2.1.1 UPORABNIKI, STORITVE

Preglednica 1: Število aktivnih uporabnikov – študentov visokošolskega zavoda/univerze⁶ glede na število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo⁶; Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi⁷ glede na skupno število aktivnih uporabnikov⁸

ČLANICA	Število aktivnih uporabnikov – študentov visokošolskega zavoda/univerze glede na število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo		Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi glede na skupno število aktivnih uporabnikov	
	DELEŽ (%) 2006/2007	DELEŽ (%) 2007/2008	DELEŽ (%) 2006/2007	DELEŽ (%) 2007/2008
Univerzitetna knjižnica Maribor	40	31 ⁹	54,7	52,5 ⁹
Knjižnica EPF	68	61	79	80
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	66,14	54	86	90
Knjižnica FL	10,28	10,36	100	100
Knjižnica FOV	26,87	30	76,33	82

⁶ »/univerze« velja za Univerzitetno knjižnico Maribor, medtem ko visokošolska knjižnica upošteva število uporabnikov^{7,8} matičnega visokošolskega zavoda.

⁷ *aktivni uporabniki – študenti in zaposleni na visokošolskem zavodu/univerzi*⁶ so študentje in zaposleni na visokošolskem zavodu/univerzi⁶, ki so v obravnavanem obdobju opravili vsaj eno transakcijo v sistemu COBISS/Izposoja

⁸ *skupno število aktivnih uporabnikov* so vsi uporabniki, ki so v obravnavanem obdobju opravili vsaj eno transakcijo v sistemu COBISS/Izposoja.

⁹ Univerzitetna knjižnica Maribor je bila v študijskem letu 2007/2008 zaradi obnove 72 dni zaprta.

Knjižnica FVV	63	67	83	89
Knjižnica FZV	76,6	80,62	88,6	90,1
Knjižnica FK	75,24	77	96,82	99
Knjižnica MF	25	68	98,23	88
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	82	81,39	77	53,4
PF – Knjižnica	66,46	74,34	95	84

Preglednica 2: Število izposoj glede na število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi^{7,6} število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo skupno število aktivnih uporabnikov⁸

ČLANICA	Število izposoj / število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi		Število izposoj / število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo		Število izposoj / skupno število aktivnih uporabnikov	
	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008
Univerzitetna knjižnica Maribor	33,1	29,8 ⁹	14,36	10,0 ⁹	18,11	15,6 ⁹
Knjižnica EPF	48,34	51,42	35,76	34,5	38,47	41,47
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	11,7	10,6	7,7	7,04	10,1	9,31
Knjižnica FL	1,23	1,28	0,13	0,13	1,23	1,28
Knjižnica FOV	14,47	10,94	3,88	3,4	11,04	8,98
Knjižnica FVV	9,38	10,68	6,17	8,07	7,8	9,59
Knjižnica FZV	8,5	8,9	6,8	7,6	7,5	8,0
Knjižnica FK	21,04	8,1	20,45	6,9	20,37	8,0
Knjižnica MF	4,31	10,32	1,41	7,95	4,23	9,10
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	25,74	30,65	22,84	27,26	19,9	16,37
PF – Knjižnica	15,1	16,86	10,1	12,5	14,3	14,27

Preglednica 3: Število vpogledov (povzetek, polno besedilo)¹⁰ v elektronske vire glede na število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi^{7,6} število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo⁶

ČLANICA	Število vpogledov (povzetek, polno besedilo) v elektronske vire glede na število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi		Število vpogledov (povzetek, polno besedilo) v elektronske vire glede na število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo	
	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008
Univerzitetna knjižnica Maribor	29,23	26,5 ⁹	13,7	9,9 ⁹
Knjižnica EPF (e-diplome, GVIN)	150,47	118,08	111,31	79,2

3.2.1.2 KNJIŽNIČNA ZBIRKA – PRIRAST (obravnavano koledarsko leto)

Preglednica 4: Število enot knjižničnega gradiva¹¹ glede na število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi^{7,6} število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo⁶ skupno število aktivnih uporabnikov⁸

ČLANICA	Število enot knjižničnega gradiva glede na število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi		Število enot knjižničnega gradiva glede na število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo		Število enot knjižničnega gradiva glede na skupno število aktivnih uporabnikov	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Univerzitetna knjižnica Maribor	2,14	2,89 ⁹	1,002	1,08 ⁹	1,16	1,52 ⁹
Knjižnica EPF	0,81	0,79	0,6	0,53	0,64	0,63
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	0,58	0,57	0,42	0,38	0,49	0,5
Knjižnica FL	3,03	3,15	0,31	0,33	0,31	0,33
Knjižnica FOV	26,3*	0,90	7,1*	0,28	20*	0,74
Knjižnica FVV	0,86	0,61	0,60	0,51	0,69	0,57

¹⁰ število vpogledov (povzetek, polno besedilo) – poroča Univerzitetna knjižnica Maribor za celotno Univerzo v Mariboru

¹¹ število enot knjižničnega gradiva – upoštevajo se inventarizirane enote knjižničnega gradiva; pri serijskih (tiskanih) publikacijah se upošteva kot eno enoto en inventariziran letnik publikacije.

Knjižnica FZV	1,13	1,2	0,91	1,02	1	1,08
Knjižnica FK	1,04	1,12	1,01	0,95	1,01	1,11
Knjižnica MF	5	9,0	1,64	6,9	4,9	7,9
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	1,06	1,06	0,94	0,94	0,82	0,56
PF – Knjižnica	0,94	0,8	0,62	0,61	0,89	0,7

* podatek se nanaša na celotno zbirko

Preglednica 5: Število enot knjižničnega gradiva¹¹ pridobljenih z nakupom glede na število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi^{7,6} število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo⁶ skupno število aktivnih uporabnikov⁸

ČLANICA	Število enot knjižničnega gradiva pridobljenih z nakupom glede na število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi		Število enot knjižničnega gradiva pridobljenih z nakupom glede na število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo		Število enot knjižničnega gradiva pridobljenih z nakupom glede na skupno število aktivnih uporabnikov	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Univerzitetna knjižnica Maribor	0,44	0,52 ⁹	0,21	0,20 ⁹	0,24	0,27 ⁹
Knjižnica EPF	0,42	0,28	0,31	0,19	0,33	0,23
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	0,31	0,3	0,23	0,2	0,26	0,26
Knjižnica FL	0,85	1,15	0,09	0,12	0,85	1,15
Knjižnica FOV	26,1*	0,44	7*	0,14	20*	0,36
Knjižnica FVV	0,37	0,22	0,26	0,18	0,3	0,21
Knjižnica FZV	0,46	0,4	0,37	0,34	0,41	0,36
Knjižnica FK	0,46	0,46	0,44	0,39	0,44	0,46
Knjižnica MF	5	7,9	1,64	6,1	4,9	7,0
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	0,59	0,61	0,53	0,54	0,46	0,33
PF – Knjižnica	0,52	0,4	0,35	0,29	0,49	0,33

* podatek se nanaša na celotno zbirko

3.2.1.3 RAZVOJ POTENCIALOV KNJIŽNICE

Preglednica 6: Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi^{7,6} glede na število strokovnih delavcev knjižnice; Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo⁶ glede na število strokovnih delavcev knjižnice; Skupno število aktivnih uporabnikov⁸ glede na število strokovnih delavcev knjižnice

ČLANICA	Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi glede na število strokovnih delavcev knjižnice		Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo glede na število strokovnih delavcev knjižnice		Skupno število aktivnih uporabnikov glede na število strokovnih delavcev knjižnice	
	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008
Univerzitetna knjižnica Maribor	185,16	153,11 ⁹	426,98	455,88 ⁹	338,48	291,81 ⁹
Knjižnica EPF	400,7	356,7	541,7	531,8	503,5	442,3
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	463,4	543,4	700,5	818,6	534,4	618,8
Knjižnica FL	102	155	992	1495	102	155
Knjižnica FOV	254,8	343,2	948,2	1105,2	333,8	418,0
Knjižnica FVV	506,5	530,5	770	702,5	609	591
Knjižnica FZV	419	476	524	560	472,5	528,5
Knjižnica FK	396,5	343,5	408	403,5	409	346,5
Knjižnica MF	111	406	338	526	113	460
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	482,3	380,63	543,5	428	623,9	712,64
PF – Knjižnica	467,7	505	703,7	679,3	615,3	596,6

3.2.1.4 PROSTORI IN OPREMA

Preglednica 7: Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi^{7,6} glede na število računalniških delovnih mest; Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo⁶ glede na število računalniških delovnih mest; Skupno število aktivnih uporabnikov⁸ glede na število računalniških delovnih mest

ČLANICA	Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi glede na število računalniških delovnih mest		Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo glede na število računalniških delovnih mest		Skupno število aktivnih uporabnikov glede na število računalniških delovnih mest	
	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008
Univerzitetna knjižnica Maribor	308,6	250,6	711,63	746	564,13	477,5
Knjižnica EPF	140	124,8	190	186	176	154,8
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	463,4	475,5	700,5	716,6	534,4	541,5
Knjižnica FL	102	155	992	1495	102	155
Knjižnica FOV	74,94	343,2	278,88	1105,2	98,17	418
Knjižnica FVV	253,25	176,83	385	234,16	304,5	197
Knjižnica FZV	279,3	317,3	349,3	373,3	315	352,3
Knjižnica FK	44,05	687/18	45,3	807/18	45,5	693/18
Knjižnica MF	55,5	40,6	169	52,6	56,5	46,0
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	341,6	144,38	385	162,34	441,9	270,31
PF – Knjižnica	105,8	108,2	150,9	145,5	131,8	127,8

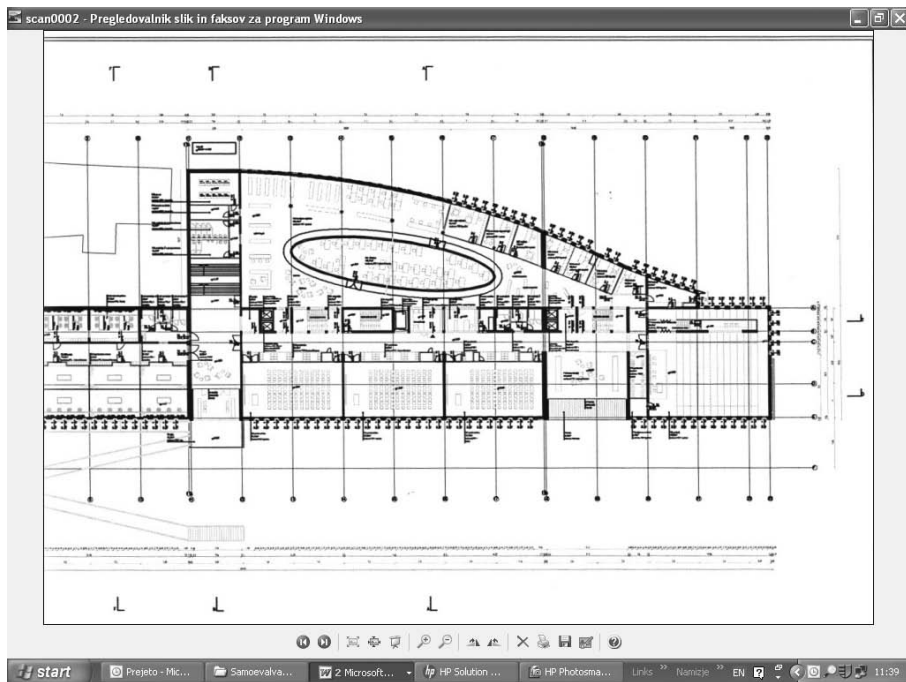
Na podlagi pripomb uporabnikov, predvsem študentov, da so študijski pogoji v poletnih mesecih zaradi zastarelega prezračevalnega sistema v Univerzitetni knjižnici Maribor nevdržni, se je Univerza v Mariboru odločila izpeljati investicijo prenove klimatskega sistema osrednje univerzitetne knjižnice. Projekt prenove je prerasel okvire vzpostavitve novega klimatskega sistema, zamenjane so bile tudi talne obloge in strop ter razsvetljava. Vodstvo knjižnice je dokazovalo nujnost vzpostavitve ustreznih bioklimatskih pogojev (primerne temperature in vlage) tudi za hranjenje in varovanje raznovrstnih knjižničnih gradiv.

Univerza v Mariboru je leta 2008 investirala v obnovo Univerzitetne knjižnice Maribor 2.800.000 EUR. Univerza v Mariboru je prepoznala tudi nujne potrebe zamenjave pohištva (izposojevalni pult, informacijski pult) in preureditev avle knjižnice. Druga faza projekta prenovitve Univerzitetno knjižnico Maribor še čaka. Neobnovljeni sta še 3. nadstropje – velika čitalnica UKM in druga arhivska klet.

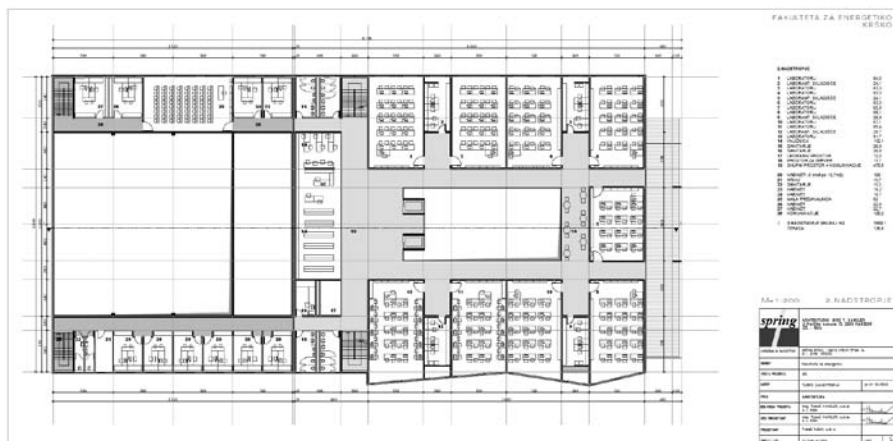
Ob ustanavljanju novih članic ima Univerza v Mariboru ob snovanju projektne dokumentacije novih stavb tudi posluš za knjižnice. Kar nekaj članic univerze je prenovilo svoje knjižnice, npr. leta 2005 Pravna fakulteta in v letošnjem letu Ekonomsko-poslovna fakulteta. Novo zgradbo in s tem tudi knjižnico je leta 2008 pridobila Fakulteta za kmetijstvo in biosistemske vede. V projektni dokumentaciji nove stavbe Medicinske fakultete, ki naj bi se pričela graditi še letos, je predvidena knjižnica v pritličju fakultete kot osrednji prostor (Slika 2, 3), pa tudi v načrtu novogradnje Fakultete za energetiko UM v Krškem je predvidena knjižnica (Slika 4).



Slika 2: Skica nove Medicinske fakultete ob nabrežju Drave
(Pridobljeno 25. 7. 2009 s spletnega naslova:
<http://www.trajekt.org/?tid=1&id=921>)



Slika 3: Izsek iz načrta tlorisa pritličja nove Medicinske fakultete Univerze v Mariboru – osrednji prostor je namenjen knjižnici (Plan B)



Slika 4: Načrt novogradnje Fakultete za energetiko, ki vsebuje načrt za knjižnico

Preglednica 8: Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi^{7,6} glede na število čitalniških sedežev; Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo⁶ glede na število čitalniških sedežev; Skupno število aktivnih uporabnikov⁸ glede na število čitalniških sedežev

ČLANICA	Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi glede na število čitalniških sedežev		Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo glede na število čitalniških sedežev		Skupno število aktivnih uporabnikov glede na število čitalniških sedežev	
	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008
Univerzitetna knjižnica Maribor	26,01	23,2	59,97	69,2	47,54	44,3
Knjižnica EPF	62	55,5	84	82,7	78	68,8
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	112,3	115,3	169,8	173,6	129,5	34,3
Knjižnica FL	102	155	992	1495	102	155
Knjižnica FOV	53,08	42,9	197,54	138,15	69,54	52,25
Knjižnica FVV	84,42	66,31	128,33	87,81	101,5	73,87
Knjižnica FZV	55,8	63,5	69,8	74,7	63	70,5
Knjižnica FK	56,64	687/14	58,28	807/14	58,5	693/14
Knjižnica MF	9,25	33,8	28,17	43,8	9,42	38,3
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	27,3	29,9	30,8	33,62	35,35	55,99
PF – Knjižnica	20,3	20,7	28,9	27,9	25,3	24,5

Preglednica 9: Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi^{7,6} glede na velikost knjižničnega prostora¹² v m²; Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo⁶ glede na velikost knjižničnega prostora¹² v m²; Skupno število aktivnih uporabnikov⁸ glede na velikost knjižničnega prostora¹² v m².

ČLANICA	Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi glede na velikost knjižničnega prostora v m ²		Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo glede na velikost knjižničnega prostora v m ²		Skupno število aktivnih uporabnikov glede na velikost knjižničnega prostora v m ² .	
	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008	2006/2007	2007/2008
Univerzitetna knjižnica Maribor	0,93	0,8	2,13	2,5	1,69	1,60
Knjižnica EPF	4,45	3,96	6,02	5,9	5,59	4,9
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	20,6	22,8	31,1	34,3	23,7	25,9
Knjižnica FL	4,08	25	39,68	25	4,08	25
Knjižnica FOV	4,07	5,48	15,14	17,65	5,33	6,68
Knjižnica FVV	6,84	7,17	10,41	9,49	8,23	7,99
Knjižnica FZV	9,3	10,6	11,7	12,5	10,5	11,8
Knjižnica FK	6,6	5,72	6,8	6,72	6,8	5,77
Knjižnica MF	1,39	4,0	4,23	5,2	1,41	4,6
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	4,28	4,46	4,82	5,02	5,53	8,36
PF – Knjižnica	3,7	3,8	5,32	5,13	4,6	4,5

¹² velikost knjižničnega prostora – površina namenjena uporabnikom.

3.2.1.5 IZDATKI KNJIŽNICE (obravnavano koledarsko leto)

Preglednica 10: Delež sredstev¹³ za nakup knjižničnega gradiva glede na celotne prihodke visokošolske/univerzitetne knjižnice; Celotni prihodki knjižnice glede na število aktivnih uporabnikov

ČLANICA	Delež sredstev za nakup knjižničnega gradiva glede na celotne prihodke visokošolske / univerzitetne knjižnice	Delež sredstev za nakup knjižničnega gradiva glede na celotne prihodke visokošolske / univerzitetne knjižnice	Celotni prihodki knjižnice glede na število aktivnih uporabnikov	Celotni prihodki knjižnice glede na število aktivnih uporabnikov
	DELEŽ (%) 2006	DELEŽ (%) 2007	DELEŽ (EUR/uporab.) 2006	DELEŽ (EUR/uporab.) 2007
Univerzitetna knjižnica Maribor	20,9	16,9	135,11	134,06
Knjižnica EPF	49,61	/	130,26	/
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	54,7	56	103,38	104,47
Knjižnica FL	/	0,14	180,45	204,07
Knjižnica FOV	/	25,8	/	129,66
Knjižnica FVV	0,96	40	20,28	21,26
Knjižnica FZV	51,87	24,8	62,24	58,62
Knjižnica FK	/	18,7	/	138,8
Knjižnica MF	/	/	/	/
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	86	29,7	18,69	59,7
PF – Knjižnica	82,4	65,2	/	93,4

¹³ sredstev – upoštevajo se sredstva od vseh prihodkov za izvajanje javne službe in nakup knjižničnega gradiva (viri: proračun RS-MVZT (izobraževalna dejavnost), proračun RS-MVZT oz. ARRS (raziskovalna dejavnost), Proračun RS-MVZT (drugi proračunski viri), Evropski proračun – razpisi izven proračuna RS, druga sredstva za izvajanje javne službe (izredni študij), prihodki od prodaje blaga na trgu).

Preglednica 11: Delež sredstev za knjižnico v celotnih prihodkih visokošolskega zavoda

ČLANICA	Delež sredstev za knjižnico v celotnih prihodkih visokošolskega zavoda	Delež sredstev za knjižnico v celotnih prihodkih visokošolskega zavoda
	DELEŽ (%) 2006	DELEŽ (%) 2007
Univerzitetna knjižnica Maribor	100	100
Knjižnica EPF	4,74	/
Knjižnica tehniških fakultet (FERI, FG, FKKT in FS)	/	1,5
Knjižnica FL	0,13	1,43
Knjižnica FOV	/	5,13
Knjižnica FVV	0,87	0,95
Knjižnica FZV	2,7	2,8
Knjižnica FK	/	/
Knjižnica MF	/	/
Miklošičeva knjižnica (FNM, FF in PEF)	0,9	1,9
PF – Knjižnica	/	/

4 SODELOVANJE UNIVERZITETNE KNJIŽNICE MARIBOR Z DRUŽBENIM OKOLJEM

Univerza v Mariboru je v slovenskem prostoru zaradi raznovrstne dejavnosti svoje osrednje knjižnice Univerzitetne knjižnice Maribor prepoznana tudi kot ugledna kulturna institucija. Poleg temeljnega poslanstva Univerzitetna knjižnica Maribor izvaja zelo odmevno razstavno in prireditveno dejavnost. UKM izbira različne komunikacijske kanale za promocijo svojih storitev, razstavne dejavnosti in prireditev. Ob zavedanju vedno večjega pomena komuniciranja z javnostmi so prenovili spletno stran knjižnice, ki je postala ena izmed najpomembnejših kanalov obveščanja uporabnikov in širše javnosti. Sledijo objave v časnikih in drugih medijih in neposreden stik z uporabnikom v knjižnici. Preko spletnega portala UKM je knjižnica približala svoje storitve uporabnikom. Obisk spletne strani UKM je številen, v letu 2008 je kljub 4 mesečnem zaprtju knjižnice zaradi obnove obiskalo spletno stran 359.807 uporabnikov in pregledalo 597.821 področij. Univerzitetna knjižnica Maribor enakovredno sodeluje z družbenim okoljem na nacionalni, regionalni in mednarodni ravni s ciljem izpolnitve strateških

ciljev osrednjosti, nacionalnosti in regionalnosti s svojo univerzitetno, arhivsko in domoznansko funkcijo.

5 ZAKLJUČEK

Knjižnice so pomemben del univerzitetnega okolja, brez katerih ni izobraževalne in raziskovalne dejavnosti na univerzi. In knjižnice nikakor ne bi smele biti infrastruktura univerze. Če se je v zadnjih letih vidno opazil pozitiven premik v odnosu univerze do visokošolskega knjižničarstva, so ukinitve Komisije za knjižnični informacijski sistem pri Senatu Univerze v Mariboru v letu 2009 knjižničarji razumeli kot korak nazaj v razvoju in priznavanju visokošolskega knjižničarstva na univerzi. Pa vendar Univerza v Mariboru vlaga veliko sredstev v obnovo prostorov svojih knjižnic in zagotavlja boljše razmere za študij. Z vzpostavitvijo sistema zagotavljanja kakovosti na univerzi je svoje mesto našla tudi Univerzitetna knjižnica Maribor. Vzpostavila je svoj sistem zagotavljanja kakovosti knjižnične dejavnosti in ga tudi poenotila za ostale visokošolske knjižnice na Univerzi v Mariboru. Z analizami različnih segmentov knjižnične dejavnosti in s predlogi kratkoročnega in dolgoročnega značaja UKM oblikuje strateške cilje razvoja knjižnične dejavnosti na univerzi. Letna samoevalvacijska poročila in še pomembnejši korektivni ukrepi v obliki akcijskega načrta so pomemben dokument, s katerim imajo knjižnice možnost utemeljene in argumentirane predstavitve kakovosti storitev in potreb za nadaljnji razvoj dejavnosti partnerjem, ki so vpleteni v sistem sprememb.

VIRI IN LITERATURA

1. Ambrožič, M. (2008). Kakovost univerze in visokošolske knjižnice. V *Kakovost v visokošolskih in specialnih knjižnicah: zbornik prispevkov* (str. 59–83). Ljubljana: ZBDS.
2. Barle, A., Trunk Širca, N. in Lesjak, D. (2008). *Družba znanja: izzivi izobraževanja v 21. stoletju*. Koper: Fakulteta za management.
3. Čuš, F. (2006). Uvodna beseda o vlogi knjižnic pri evalvaciji in akreditaciji univerz. *Organizacija znanja*, 11 (4), 239–240.
4. Čuš, F., Drobnič-Korošak, M. in Pauko, M. (2008) Instrumenti spremljanja in zagotavljanja kakovosti visokega šolstva. V *Znanje za trajnostni razvoj [Elektronski vir]: zbornik 27. mednarodne znanstvene konference o razvoju organizacijskih znanosti*. Kranj: Moderna organizacija.

5. Legat, D., Ferlež, J., Kerec, B. in Kurnik Zupanič, S. (2008). Samoevalvacija knjižnične dejavnosti Univerze v Mariboru. V *Kakovost v visokošolskih in specialnih knjižnicah: zbornik prispevkov* (str. 85–89). Ljubljana: ZBDS.
6. Legat, D. (2008). *Ovrednotenje bibliografije raziskovalcev v slovenskem vzajemnem katalog: magistrsko delo*. Maribor: samozal. D. Legat.
7. Mariborska deklaracija. (2006). *Organizacija znanja, 11* (4), 250.
8. *Neustrezna umestitev visokošolskih knjižničarjev v novem plačnem sistemu (ugotovitve, pripombe in predlogi)*. (2009). Ljubljana: ZBDS. Pridobljeno 3. 8. 2009 s spletne strani: http://www.zbdszveza.si/dokumenti/2009/PLACNI_SYSTEM_VK_2009_analiza_predlogi_objava.pdf
9. Odlok o spremembah in dopolnitvah odloka o preoblikovanju Univerze v Mariboru. (1996). *Ur. l. RS* 56/1996.
10. Pauko, M. (2009). Unutrašnje institucionalne evaluacije na Univerzitetu u Mariboru. *Quality, 6* (1), 575–580.
11. Pravilnik o hranjenju, uporabi in izločanju obveznih izvodov publikacij. (2007). *Ur. l. RS* 90/2007.
12. *Pravilnik o postopku samoevalvacije in evalvacije univerze in njenih članic ter o sestavi in številu članov Komisije za ocenjevanje kakovosti univerz : št.: A 3/2006 – 812 MP*. (2006). Maribor: Univerza v Mariboru. Pridobljeno 23. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.uni-mb.si/dokument.aspx?id=10319>
13. Pravilnik o imenovanju v strokovne nazive v knjižnični dejavnosti. (2009). *Ur. l. RS* 9/2009.
14. *Splošni akt o organiziranosti in sistemizaciji univerze in članic: št. A 17/2005 – 2 BB*. (2005). Maribor: Univerza v Mariboru. Pridobljeno 3. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.uni-mb.si/dokument.aspx?id=10190>.
15. *Statistični podatki o knjižnicah*. (2008). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Center za razvoj knjižnic. Pridobljeno 12. 7. 2009 s spletne strani: <http://bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/index.php>.
16. *Statut Univerze v Mariboru: (uradno prečiščeno besedilo): (Statut UM-UPB7)*. (2009). Maribor: Univerza v Mariboru. Pridobljeno 17. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.uni-mb.si/dokument.aspx?id=15953>.
17. *Statut Univerze v Mariboru: (uradno prečiščeno besedilo): (Statut UM-UPB6)*. (2008). Maribor: Univerza v Mariboru. Pridobljeno 17. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.uni-mb.si/dokument.aspx?id=13290>.
18. Stavbar, V. (2003). Sto let knjižnice v letnicah. V *100 let Univerzitetne knjižnice Maribor: 1903–2003: jubilejni zbornik* (str. 11–21). Maribor: Univerzitetna knjižnica.
19. Stavbar, V. (2009). *Delovanje Univerzitetne knjižnice Maribor: (3. XII. 2005 – 2. VI 2009)*. Maribor: Univerzitetna knjižnica.
20. Stopar, K., Kotar, M., Pejova, Z., Bartol, T. in Novljan, S. (2006). *Izhodišča za uveljavljanje informacijske pismenosti na univerzah v Sloveniji*. Ljubljana: ZBDS. Pridobljeno 3. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.zbds-zveza.si/dokumenti/2007/INFpismenostIZ-HODISCA.pdf>.

21. *Strategija na področju zagotavljanja kakovosti UKM.* (2006). Maribor: Univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 3. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.ukm.si/podrocje.aspx?id=629&langid=1060>.
22. *Zadovoljstvo uporabnikov.* (2008). Maribor: Univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 30. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.ukm.si/podrocje.aspx?id=675&langid=1060>.
23. Zakon o knjižničarstvu. (2001). *Ur. l. RS* 87/2001.
24. Zakon o obveznem izvodu publikacij. (2006). *Ur. l. RS* 69/2006.
25. Zakon o sistemu plač v javnem sektorju: uradno prečiščeno besedilo (ZSPJS-UPB7). (2007). *Ur. l. RS* 95/2007.

PARTNERSTVO MED KNJIŽNICAMI IN FINANČNIMI USTANOVAMI ZA FINANČNO OSVEŠČENEGA UPORABNIKA

PARTNERSHIP OF LIBRARIES AND FINANCIAL
INSTITUTIONS FOR FINANCIAL LITERATE USERS

Kristina Hacin-Ludvik

Banka Slovenije, Ljubljana
e-pošta: Kristina.Hacin@bsi.si

Tjaša Obal

Banka Slovenije, Ljubljana
e-pošta: Tjasa.Obal@bsi.si

UDK 37.014.22(082.1):336.7:021.2

IZVLEČEK

Zaradi gospodarske krize se povečuje pomen finančne pismenosti. Prisotna je potreba po pravočasnih, jasnih in ustreznih informacijah, in kakovostnem finančnem svetovanju za širšo javnost. Vzpodbujanje finančne osveščenosti prebivalstva postaja eden od načinov za zmanjšanje negativnih učinkov krize, kjer lahko tudi knjižnice prevzamejo aktivno vlogo.

Med tem ko naj bi se knjižničarska javnost zavzemala za visoko raven informacijske pismenosti, naj bi specialne, na primer centralno bančne knjižnice, imele vlogo pri vzpostavljanju splošnih principov finančnega opismenjevanja in s tem prispevale k izboljšanju finančnega izobraževanja in pismenosti. V ta namen naj bi gradile specializirane knjižnične in podatkovne zbirke izobraževalnih gradiv za razumevanje financ, ekonomije, odgovornosti in tveganj pri investiranju itd. ter zagotavljale informativna gradiva oz. izvajale ali organizirale izobraževalne seminarje za druge tipe knjižnic in jih tako seznanjale z razpoložljivimi proizvodi in storitvami na tem področju.

V prispevku želiva predstaviti pomen in trenutno stanje finančne pismenosti ter izpostaviti možnost sodelovanja knjižnic z ustvarjalci finančnih informacij.

Ključne besede: finančna pismenost, izobraževanje, knjižnice, Združene države Amerike, Evropa, Slovenija

UDC 37.014.22(082.1):336.7:021.2

ABSTRACT

The economic crisis makes financial literacy more important than ever. There is a need of timely, accurate, unbiased financial information, as well as, quality financial counselling

for wide population. Thereby, financial awareness becomes one of the ways to reduce the negative impact of crisis, where libraries could take an active part.

Since LIS community should be greatly concerned with high level of information literacy, the role of special libraries e.g. central bank libraries should be to provide ways to improve financial education and literacy in general public, through the development of common financial literacy principles. For this purpose they should create specialized collections and databases of educational materials enabling basic understanding of finance and the economy, the risks involved in investment, self-responsibility with regard to capital investment etc. In addition to these products, they should provide a range of display materials and offer or organize training seminars for other types of libraries. The seminars should be directed at informing other librarians of the range of available products and services.

In the paper we'd like to present the importance and ad hoc situation of financial literacy and point out a possible way of cooperation among libraries and producers of financial information.

Key words: financial literacy, education, libraries, United States of America; Europe, Slovenia

1 UVOD

Za uspešno delovanje posameznika v družbi so nujno potrebne nove oblike znanj, spretnosti in veščin, ki obsegajo tudi nove oblike pismenosti v najširšem smislu. Kellner (2007) poudarja, da sodobna pismenost poleg zmožnosti dostopa do informacij in njihovega ovrednotenja, vključuje tudi družboslovno in kulturno pismenost ter ekonomsko in finančno pismenost. Nedvomno je, da razumevanje financ predstavlja eno od osnovnih veščin, ki so potrebne za uspešno delovanje današnje družbe in posameznika. V obdobju globalne finančne krize je od poznavanja principov delovanja denarja odvisno zaupanje v finančni sistem in lahko tudi preživetje.

1.1 POMEN IN VLOGA FINANČNE PISMENOSTI

V zadnjih dveh desetletjih se je področje financ nesluteno spremenilo. Z razvojem moderne tehnologije se je razmahnila ponudba finančnih storitev in poraslo število ponudnikov, ki nudijo raznolike finančne proizvode za kliente s širokim razponom prihodkov. Predvsem je prišlo do sprememb v načinu trženja in izvajanja storitev ter kompleksnosti finančnih proizvodov.

Kot navaja Ben S. Bernanke¹ (2006), se je v ZDA po letu 2000 podvojilo število nebančnih finančnih ustanov, ki nudijo storitve namenjene predvsem klientom z nizkimi ali srednje visokimi dohodki. Tudi v Sloveniji imajo mali vlagatelji dostop do vedno širšega obsega raznih kreditov in investicijskih proizvodov. Razlike med finančnimi, bančnimi in zavarovalniškimi proizvodi se izgublajo, saj se razni nadomestni investicijski proizvodi prodajajo po podobnih poteh. Mnoge banke poleg tradicionalnih bančnih proizvodov ponujajo tudi finančne in zavarovalniške storitve. Večja konkurenca na tem področju sicer koristi potrošnikom, zlasti malim vlagateljem, vendar pa se mnogim zdijo te ponudbe težko razumljive. Tudi relativno enostavni finančni proizvodi so lahko precej zapleteni za povprečnega posameznika, ki zato težko oceni njihovo učinkovitost. Pri tako široki izbiri ponudnikov in ponudbe je za sprejemanje smotrnih finančnih odločitev, kot so najemanje posojil ter priprave varčevalnega ali naložbenega načrta, finančno znanje nujno potrebno. Dodatno obdobje finančne krize prinaša še mnoga finančna tveganja povezana z izgubo dela, plačljivim izobraževanjem za otroke, upokojevanjem ali zdravstvenimi problemi. Tudi državna sredstva namenjena za pokojnine, šolstvo, zdravstvo ipd. So vedno bolj omejena. Zato morajo posamezniki in gospodinjstva poskrbeti za lastno finančno varnost. V ta namen potrebujejo »nepriustransko« izobraževanje, ki bi jim omogočilo, da izboljšajo svoje razumevanje finančnih proizvodov in konceptov ter razvijejo veščine, potrebne za izboljšanje finančne pismenosti.

Finančno izobraževanje lahko pomaga pri razumevanju vrednosti denarja, gospodarjenja z denarjem in varčevanja. Koristi pri načrtovanju dogodkov, kot so na primer rojstvo otroka, nakup stanovanja ter upokožitev in podobno. Finančna pismenost omogoča posameznikom, da si ustvarijo boljše finančne rezerve za nepredvidene situacije, ter se izognejo raznim finančnim goljufijam oziroma tveganjem, da bi se lahko znašli v finančnih težavah.

Finančna pismenost pa koristi tudi širši družbi. Finančno ozaveščeni posameznik prispeva k finančni stabilnosti, tako da izbira primerne proizvode in storitve in se odloča za varno varčevanje in vlaganje. S tem vpliva na samo oblikovanje finančne ponudbe in pomaga preprečiti ali vsaj omiliti situacije, do katerih je prišlo leta 2007 na trgu drugorazrednih hipotek v ZDA s širšimi posledicami za svetovne finančne trge.

¹ Predsednik in član Sveta guvernerjev Ameriške centralne banke Zvezne rezerve (Federal Reserve System).

1.2 DEFINICIJA FINANČNE PISMENOSTI

Kljub temu, da za termin »finančna pismenost« ni enotne opredelitve, se ta uporablja za označevanje usposobljenosti posameznika za sprejemanje ustreznih odločitev pri upravljanju svojih osebnih financ, tj. da se zaveda finančnih tveganj in priložnosti ter pri svoji izbiri finančnih storitev sprejema odločitve na podlagi dobre obveščenosti. Finančna pismenost je osnova za smotrno odločanje posameznika pri upravljanju osebnih financ, hkrati pa vpliva na delovanje finančnega trga.

Po analogiji s sprejeto definicijo o informacijski pismenosti (ALA, 1989), je finančno pismen posameznik sposoben prepoznati, kdaj potrebuje finančno informacijo, jo zna poiskati, ovrednotiti in učinkovito uporabiti. Glede na to, da so avtorji informacijsko pismenost bolj ali manj podrobno razčlenjevali in ji dajali poudarke glede na potrebe okolja in izhodišče njene obravnave (pedagoško, psihološko, socialno, knjižnično in podobno), ter da večina znotraj teh elementov poudarja razvijanje kritičnega in etičnega odnosa do informacij in njihove rabe (Novljan, 2004), je pri finančni pismenosti poudarek na usposobljenosti za kritično presojo informacij, saj so te pretežno tržno naravnane.

1.3 DOPRINOS KNJIŽNIC K VEČJI FINANČNI PISMENOSTI

V dolgoročnem procesu informacijskega opismenjevanja knjižnice s svojimi bogatimi viri informacij omogočajo uporabnikom, da si pridobijo celovit in kritičen odnos do sodobnega znanja. Na različne načine lahko prispevajo k temu, da se javnost zave, da je na voljo pestra ponudba finančnih izobraževanj in dovolj literature, ter da so knjižnice lahko tudi neizčrpen vir nepristranskih finančnih informacij. Poleg tega je z referenčnim pogovorom možno ugotoviti nivo finančnih težav posameznika in mu z izborom ustrezne literature pomagati, da se bo sam znašel v vsakdanjih financah in se mu ne bo treba zanašati na plačljive in pristranske informacije finančnih ponudnikov.

2 FINANČNA PISMENOST V SVETU IN SLOVENIJI

V ZDA se FED² (Bernanke, 2006) že dolgo intenzivno ukvarja s finančnim izobraževanjem državljanov. V ta namen je bila leta 1968 sprejeta zakonodaja v zvezi s krediti. Za lažje razumevanje zakonodaje so pripravili brošure s pojasnili terminologije in pravic potrošnikov. Leta 2003 so z nacionalno kampanjo »There is a lot to learn about money« opozarjali na pomen finančnega znanja in na možnosti, kako si ga pridobiti. Vzpostavljajo tudi regionalno mrežo finančnega izobraževanja v lokalnih skupnostih. Pri tem se povezujejo z bankami, raznimi izobraževalnimi in drugimi državnimi ustanovami, podjetji in celo knjižnicami.

Od leta 1999 so v teku bienalne konference na temo uspešnosti finančnega izobraževanja. Bernanke (2008) poudarja pomen FED-ovih strokovnjakov³, ki svetujejo in organizirajo seminarje za izobraževalce na področju financ ter podpirajo razne programe in iniciative za povečanje finančne pismenosti.

Na Evropski ravni je bil pomen finančne pismenosti potrjen tako, da smo dobili Belo knjigo o politiki finančnih storitev za obdobje 2005–2010 in Zeleno knjigo o maloprodajnih finančnih storitvah 2007. V beli knjigi so predstavljene prednostne naloge Evropske komisije glede politike finančnih storitev do leta 2010 s pregledom konkretnih nalog in dejavnosti. Zelena knjiga postavlja splošne cilje politike Komisije na področju maloprodajnih finančnih storitev. Prizadeva si okrepiti in poglobiti razumevanje težav, s katerimi se soočajo potrošniki in panoga na področju maloprodajnih finančnih storitev, ter določiti obseg nadaljnjih pobud na tem področju.

2.1 RAZISKAVE V TUJINI

Raziskave kažejo, da so gospodinjstva in posamezniki slabo pripravljene na sprejemanje finančnih odločitev, oz. niso ustrezno finančno pismeni.

- Povprečnemu posamezniku so finančne zadeve težko razumljive, ne poznajo osnovnih finančnih pojmov; pogosto celo ne vedo, kaj pomeni inflacija. Na primer raziskava izvedena v Franciji, Španiji in Italiji (Nieri, 2007), je pokazala, da velik delež posameznikov z nizkimi dohodki ne

² Ameriška centralna banka Zvezne rezerve (Federal Reserve System).

³ Vsaj eden v vsaki zvezni banki.

razume pogojev, ki jih ponujajo finančne ustanove, in jih niso zmožni ovrednotiti.

- Pogosto je prisotno precenjevanje lastnega razumevanje finančnih storitev in odklanjanje finančnega izobraževanja. Tako neprofitna organizacija Jump\$tart Coalition (2009) odkriva, da ima povprečni Američan ob zaključku študija zgolj omejeno razumevanje financ. Zato poziva k vključevanju osnov finančnega izobraževanja v redne izobraževalne programe od vrtcev do fakultet.
- Številni posamezniki ne načrtujejo osebnih financ in so se v spremenjenih okoliščinah (izguba partnerja, upokojitev ipd.) prisiljeni zadolževati. Iz raziskave FSA (2006) je razvidno, da kar 70 odstotkov prebivalcev Velike Britanije nima rezerv za kritje nepričakovanega izpada dohodka.

Eurobarometer 70 (jesen 2008) pa kaže, da na nacionalni ravni Evropejce najbolj skrbi rast cen z inflacijo in ekonomski položaj. Inflacija je na top lestvici v Avstriji, Latviji, Sloveniji, Bolgariji in Litvi, kjer je zaskrbljenost izrazilo več kot polovica vprašanih prebivalcev. Medtem ko je tako visoko zaskrbljenost glede ekonomskega položaja zaznati le na Nizozemskem, Grčiji in Estoniji. Tudi na osebni ravni sodijo rast cen/inflacija in ekonomski položaj na vrh lestvice zaskrbljenosti. Sledijo zdravstveni sistem, pokojnine, brezposelnost, davki, izobraževalni sistem itd. Ti strahovi vplivajo na upadanje zaupanja v nacionalne in Evropske institucije.

Raziskava ECB⁴ (2008), ki je bila izvedena na evroobmočju, je pokazala, da makroekonomska stanje bistveno vpliva na javno mnenje. Predvsem med prebivalci s finančnimi težavami je zaznati relativno negativna mnenja glede stabilnosti cen, prav tako so negativna inflacijska pričakovanja. Prisotno je tudi slabo zaupanje v evropske institucije in pomanjkljivo poznavanje njihovega delovanja. Zato ECB med prioritete naloga uvršča zagotavljanje cenovne stabilnosti in izboljšanje prepoznavnosti ECB in Evrosistema med prebivalci evroobmočja.

2.2 RAZISKAVE V SLOVENIJI

Pri raziskavah, ki se dotaknejo področja finančne pismenosti v Sloveniji je potrebno izhajati iz termina vseživljenjskega izobraževanje za odrasle.

⁴ Evropska centralna banka (European Cental Bank).

Ta je dobil novo vlogo z vstopom Slovenije v Evropsko unijo. Izobražen posameznik teži k večji kakovosti življenja in večji socialni integraciji v družbo. Pomembno področje znotraj izobraževanja odraslih pa je v Sloveniji funkcionalna pismenost, preko katere se na nacionalnem nivoju obravnava tudi področje t. i. finančnega opismenjevanja.

Andragoški center Slovenije je leta 1998 objavil rezultate pismenosti odraslih (16–65 let). Obravnavali so besedilno, dokumentacijsko in računsko pismenost ter opis dejavnikov, ki najbolj vplivajo na raven pismenosti odraslih v Sloveniji. Rezultati so pokazali, da Slovenija na tem področju močno zaostaja za drugimi državami, kar 60–70 odstotkov prebivalstva ima neustrezne pisne spretnosti. Kot rešitev so predlagali posebno nacionalno strategijo, ki bi dvignila raven pismenosti pri odraslih. Izsledki te študije so bili objavljeni v mednarodni raziskavi o pismenosti⁵, ki jo je izvedla OECD⁶. Zajela je 20 držav. Zanimalo jih je, kako odrasli razumejo pojem pismenosti, in kateri so tisti dejavniki, ki nanj najbolj vplivajo. Pri omenjeni raziskavi OECD opredeli pismenost kot veščino, ki posamezniku omogoča pravilno bralno razumevanje različnih navodil (zdravila, sestavljanje pohištva), grafičnih prikazov, izpolnjevanje različnih obrazcev in dokumentov (naročilnice, preglednice, vozni redi) in uporabo računskih operacij (za davčno napoved, izpolnjevanje čekov, računanje obresti, odstotkov). Rezultati tako ponujajo nov vpogled na pismenost odraslih na njihovem delovnem mestu in v domačem okolju. Za funkcionalno pismenega posameznika pa se smatra tisti, ki svoj življenjski stil nenehno izboljšuje.

Prvo raziskavo finančne pismenosti med Slovenci je izvedla družba Moje premoženje. Anketirance so razdelili v različne starostne skupine in jih anketirali preko telefona. Anketo so povzeli po modelu Združenih držav Amerike. Za finančno pismenega pa je veljal vsak, ki je pozitivno odgovoril na vsa vprašanja. Raziskava je obravnavala sklope varčevanja, izdelave finančnega načrta, zavarovanja, pokojnine in investicije. Rezultati so pokazali, da sta le 2 odstotka anketiranih tudi finančno pismena, 39,04 odstotkov jih je delno pismenih, nepismenih pa je kar 58,88 odstotkov anketiranih. Po starostnih skupin to pomeni, da je najbolj pismena skupina med 40 in 44 let, najmanj pa tiste med 25 in 29, 35–39 ter 45–49 let.

⁵ Uradni naslov raziskave je Literacy in the information age: final report of the international adult literacy survey, 2000.

⁶ Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj.

3 FINANČNO OPISMENJEVANJE

Zaradi finančne krize je še toliko bolj pomembno, da se več pozornosti posveti finančni pismenosti, ter da se ljudje zavedajo lastne odgovornosti pri upravljanju osebnih financ in možnih posledic sprejetih finančnih odločitev. Že trenutne težave na trgu drugorazrednih hipotek v ZDA in njihove dalekosežne posledice opozarjajo na resnost problematike. Prizadevanja za pospeševanje finančne pismenosti v ZDA in EU kažejo, da so opozorila sprožila pozitivne premike.

Pobude finančnega izobraževanja izhajajo iz različnih interesov, zato je tudi ponudba raznolika. Med ponudniki so zastopane nacionalne institucije (vladna ministrstva, finančni nadzorni organi, centralne banke itd.), predstavniki potrošnikov, agencije za opismenjevanje odraslih, socialni delavci, izobraževalne ustanove, finančna podjetja ter razni svetovalci oz. svetovalne institucije. Knjižnice kot ponudnice finančnega izobraževanja zasledimo le v ZDA.

V ZDA in določenih državah članicah EU kot so Velika Britanija, Nemčija, Avstrija, Nizozemska in Francija dajejo velik poudarek finančnemu izobraževanju in razvijajo nacionalne izobraževalne sheme. Od vzhodno evropskih držav je najbolj aktivna Poljska, med tem ko se Bolgarija, Latvija, Luksemburg, Slovenija in Romunija le vključujejo v evropske programe (Habschick, Seidel in Evers, 2007).

Izobraževanja so oblikovana glede na ciljne skupine: otroci, mladostniki, študentje ali bolj specifične skupine kot so odrasli pred upokojitvijo, etnične manjšine ter v zadnjem času pogosto ljudje z nizkimi dohodki.

Najpogostejši predmet programov finančnega izobraževanja so: osnove ravnanja z denarjem, upravljanje financ (kreditni, varčevanja, vlaganja) ipd.

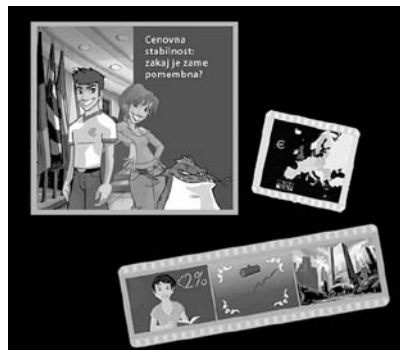
3.1 PRIMERI IZ TUJE PRAKSE

Centralne banke skušajo seznaniti javnost s pomenom cenovne stabilnosti in principi delovanja denarnega sistema.

ECB na svoji internetni strani pod zavihkom »Educational« objavlja vsebine namenjene finančnemu opismenjevanju in jih stalno nadgrajuje. V spustnem seznamu se pojavljajo »Dejstva« (Facts) o obrestni meri, inflaciji

in osnovnem poslanstvu Evrosistema ter »Video filmi« (Videos) namenjeni predstavitvi ECB in denarne politike. Pripravili so interaktivni izobraževalni komplet (ECB, 2006) namenjen najstnikom in njihovim profesorjem. V njem nastopata Ana in Aleks, ki poosebljata mlado generacijo in pomagata na sodoben in lahkoten način odkrivati zagonetke denarne politike. Komplet vsebuje animirani video film, informativno brošuro za dijake in priročnik za učitelje. Poleg internetne različice je izdan tudi v tiskani obliki. Naslednje leto (ECB, 2007) je bilo izvedeno še vrednotenje gradiva, ki je potrdilo njegovo uporabnost.

Med vsebino, ki je namenjena prepoznavanju evra, je ECB (2009) oblikovala še »euro šolo« (Euroschool). Mladostniki med 10 in 16 let so vabljeni na tekmovanje »Euro run«, na katerem si lahko prislužijo nagrado iPod. Na poti po državah evroobmočja spoznajo značilnosti evro kovancev in zaščitne elemente bankovcev, kar je predstavljeno tudi v brošuri (ECB, 2007). Večina učnih pripomočkov je prevedenih v 22 jezikov EU in v vseh nastopata tudi Ana in Aleks.



Slika 1: Risanka o cenovni stabilnosti za otroke

Finska centralna banka pa se je odločila za oblikovanje posebne internetne strani z izobraževalnimi vsebinami »euro.fi«, ki s pomočjo iger, kvizov in vaj vzpodbuja učenje in omogoča sprotni preizkus pridobljenega znanja s področja cenovne stabilnosti, poznavanja delovanja finske centralne banke, interpretiranja statističnih podatkov, osebnih financ in zaščite potrošnikov. Namenjena je gimnazijcem in dijakom poklicnih šol ter učiteljem. Poleg učnih pripomočkov, ki jih je pripravila ECB, ponujajo še igrice, kjer se lahko vsak preizkusi v vlogi guvernerja centralne banke »Monetary policy game«, ali seznanj z gibanjem inflacije in cen za določeno blago od leta 1860 do danes »Money value converter«.

Zanimiva je še internetna ponudba Vise (2000–2009), ki za zavihki »Osebnne finance«, »Za izobraževalce«, »Igrice«, »Kalkulatorji«, »Viri« in »O nas« skriva zakladnico informacij ter napotkov za vsakogar. Od napotkov glede kreditov in varčevanja, igrice kot je »Finančni nogomet« ali »Odštevanje do upokojitve«, izračunov za smotrnejše nakupe oz. investicije ter brezplačnih gradiv za učenje osebnih financ, do nasvetov, kako pripraviti učno gradivo za finančno opismenjevanje.



Slika 2: Primeri zavihka »Igrice«

3.2 PRIMERI IZ DOMAČE PRAKSE

V Sloveniji za razvoj finančne pismenosti skrbijo nacionalne inštitucije, predstavniki potrošnikov, banke in druge finančne ustanove.

- Učni načrt za obvezni učni predmet gospodinjstvo v osnovnih šolah, ki ga je potrdilo Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, v sklopu modula Ekonomika gospodinjstva, učence 5. razreda uči, kako preudarno voditi družinsko ekonomiko. To pomeni, da si učenci pridobijo kritični pogled za sprejemanje odločitev glede različnih informacijskih virov, tako glede osnovnih potrebščin (hrana, pijača, obleka), kot tudi vloge in odnosa do denarja (žepnina, varčevanje) ter se naučijo oblikovati finančni načrt letnih stroškov.
- Ministrstvo za finance, Davčna uprava RS ima na svoji spletni strani virtualno davčno svetovalko Vido, ki odgovarja na splošna in najpogostejša vprašanja v zvezi z dohodnino.
- Zveza potrošnikov Slovenije⁷, ki deluje kot neodvisna, neprofitna, mednarodno priznana nevladna organizacija, se posveča tudi finančnemu opismenjevanju potrošnikov. Izpostavimo lahko dva projekta: primerjalno testiranje finančnih storitev in »precenimo cene«.

⁷ V nadaljevanju ZPS.

Pri prvem projektu sodeluje 7 potrošniških organizacij novih članic EU, vodi pa ga nemška potrošniška organizacija Stiftung Warentest. Namen je zagotavljati neodvisne informacije o finančnih storitvah, na osnovi katerih potrošniki lahko izbirajo najugodnejše ponudbe. V nadaljevanju projekta bodo izdelana spletna orodja za primerjavo različnih finančnih storitev.

»Precenimo cene« je projekt sodelovanja ZPS z Mednarodnim inštitutom za potrošniške raziskave. Financira ga Ministrstvo za gospodarstvo RS. Glavni namen je zagotoviti neodvisne informacije o cenah prehranskih izdelkov. S tem želijo pri potrošnikih prebuditi kritični odnos do promocijskih akcij. Pod okriljem projekta je na voljo tudi spletno orodje za upravljanje z družinskimi financami. Je varna aplikacija, kamor družina vnese svoje prihodke in izdatke ter na podlagi grafičnega prikaza preveri, kolikšen del družinskega proračuna je na letni ravni namenjen za različne izdatke.

Med drugim ZPS na svojem portalu, pod zavihkom osebne finance, ponuja še različna spletna gradiva vezana na banke in različne finančne storitve. Potrošniki lahko izbirajo med informacijami o varčevanju, plačilnem prometu, kreditih, zavarovanju in cenikom storitev bank ter primerjave le-teh.

ZPS izdaja tudi revijo VIP, ki je z letošnjim letom bogatejša za posebno finančno prilogo. Financirata jo Banka Slovenije in Evropska komisija. Nastala je glede na vedno večje povpraševanje potrošnikov po neodvisnih informacijah o bančnih storitvah. V prilogi največ pozornosti namenijo razlagi osnovnih finančnih pojmov in storitev. Poleg tega imajo v načrtu tudi objave primerjav istovrstnih bančnih storitev po različnih bankah.

Na portalu Banke Slovenije (2009) so na voljo izobraževalna gradiva za mladino v slovenskem jeziku: komplet ECB⁸ o cenovni stabilnosti, informacije in videoposnetki zanimivosti o evru na spletnih straneh Evropske komisije ter otroški kotichek z igrami in kviz »Tek za evri«.

– Združenje bank Slovenije⁹ je od leta 2004 izdalo vrsto informativnih brošur, ki opozarjajo na možne zlorabe bančnih kartic¹⁰, izobražujejo za

⁸ Evropska centralna banka.

⁹ V nadaljevanju ZBS.

¹⁰ Varna uporaba bančnih plačilnih kartic, izdala ZBS leta 2004.

varno uporabo spletnega bančništva¹¹, informirajo o tveganjih za najem kreditov v tujih valutah¹² in priporočajo kako obračunavati obresti¹³.

- Vse večje slovenske banke svojim in potencialnim uporabnikom nudijo vrsto informacij o e-bančništvu (klik, proklik, skbnet, proskbnet, i-net, abanet); varčevanju za otroke (Tolijevi nasveti, Papijev portal, ježkovo varčevanje); mlade (varčevalni računi za mlade); družine in seniorje ter svetovanje glede kreditov, lizinga, naložb, zavarovanja itd.
- Različne borzno-posredniške hiše ponujajo svojim in potencialnim strankam informacije o borznem posredovanju, trgovanju z vrednostnimi papirji in investicijskem bančništvu.
- Na spletu najdemo tudi razne portale (Donos, Moje premoženje), ki ponujajo finančne informacije proti plačilu.

Tako banke kot druge finančne ustanove opisujejo svoje storitve v informativnih gradivih, brošurah in preko individualnega svetovanja, za prebivalstvo in podjetja. Na ta način opravljajo vlogo ponudnikov in posrednikov različnih finančnih informacij. Finančni svetovalci pa ponujajo svojim in potencialnim uporabnikom storitve glede upravljanja z osebnimi financami. Gre predvsem za individualno svetovanje o različnih naložbah in zavarovanjih. Podjetja pa jih najemajo zato, da jim svetujejo pri finančnem vodenju.

Področje finančnega opismenjevanja v Sloveniji je relativno nov pojem, ki zajema predvsem ciljno skupino odraslih. Glede na trenutno stanje nam manjkajo raziskave, ki bi pokrile skupino otrok in mladih.

Študije v tujini kažejo, da je finančno pismenega posameznika potrebno izobraževati že od malih nog. Ta manjko pri nas trenutno zapolnijo banke, ki pripravljajo privlačne in tudi delno izobraževalne ponudbe svojih storitev za otroke in mlade tako pridobivajo potencialne varčevalce. Pri tem se poraja vprašanje, kako le-te tudi finančno opismenjevati, da bodo znali kritično presoditi, katero informacijo in finančno institucijo zares potrebujejo.

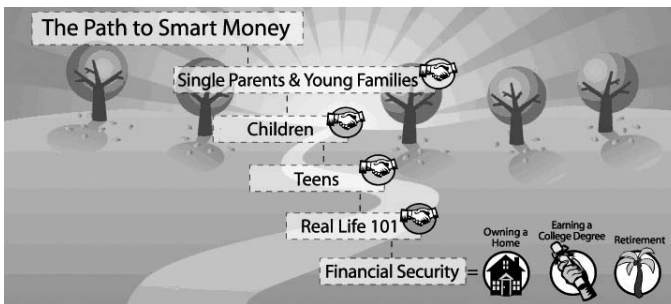
¹¹ Priprave za varno uporabo storitev spletne banke, izdala ZBS v sodelovanju z Banko Slovenije leta 2007.

¹² Informacija o tveganjih najemanja kreditov v tujih valutah, izdala ZBS leta 2008.

¹³ Priporočila o načinu obračunavanja obresti za posle s prebivalstvom, izda ZBS v sodelovanju z Banko Slovenije leta 2008.

3.3 PRIMER IZ KNJIŽNIČARSKE PRAKSE

V letu 2007 sta ALA¹⁴ in nadzorna finančna inštitucija FINRA¹⁵ (2009) pričeli s pilotskim projektom finančnega opismenjevanja »Smart investing@ your library«, vrednega 1.675.000 USD (Financial, 2009). Projekt poteka v dveh fazah, v prvo je bilo vključenih 13 in drugo, ki se je pričela februarja letos, 12 ameriških splošnih knjižnic. Izbrane in financirane so bile na osnovi predstavljenih eno oz. dvoletnih programov in sicer tako, da so zastopane mestne, predmestne in podeželske knjižnice. Pri izpeljavi programov se povezujejo še z lokalnimi organizacijami; šolami, univerzami in različnimi vladnimi inštitucijami. S tem širijo vpliv delovanja in finančne vire. ALA pa jim nudi dodatno pomoč pri marketingu in evaluaciji programov.



Slika 3: Primer vključevanja knjižnice v finančno opismenjevanje¹⁶

Namen projekta je zagotoviti uporabnikom sveže, zanesljive in nepristranske informacije na temo varčevanja, investiranja in osebnih financ. Knjižnice sicer ne dajejo finančnih nasvetov, temveč oblikujejo programe oz. strategije – kako, kje in na kakšen način najbolj učinkovito finančno opismeniti čim širši krog ciljne populacije – mladino, odrasle, starostnike, družine, priseljence in državljane z nizkimi dohodki. Pri tem poleg klasičnih načinov uporabljajo še sodobna komunikacijska sredstva in poti, kot so You Tube, virtualni svet Second Life, Facebook, Twitter in druga družbena komunikacijska orodja ter klasične in interaktivne učne pripomočke, kot so video, zvočne podcast knjižnične delavnice, e-bilteni, klepetalnice s strokovnjaki ipd.

¹⁴ American Library Association.

¹⁵ Financial Industry Regulatory Authority – podpira raziskave in projekte za finančno izobraževanje slabo situiranih Američanov s pomankljivo izobrazbo.

¹⁶ Vir: www.libraryvisit.org/smartmoney.htm

4 VKLJUČEVANJE SLOVENSkih KNJIŽNIC V IZVAJANJE FINANČNEGA OPISMENJEVANJA

Trenutni gospodarski položaj tudi v Sloveniji narekuje, da si mladi, stari in predvsem finančno manj usposobljeni oz. izobraženi posamezniki zagotovijo pregled nad svojimi osebnimi financami in se naučijo z njimi upravljati. Za to potrebujejo neodvisne informacije, kar knjižnicam odpira perspektivno nišo delovanja na področju informacijskega opismenjevanja. Izkoristijo jo lahko tako, da:

- se posvetijo specializiranemu zbiranju, hranjenju in obdelovanju knjižničnega gradiva s finančno tematiko ter informacij, namenjenih izobraževanju in razširjanju spoznanj o pomenu denarne politike in delovanju finančnega sistema v okviru katerega »poslujemo« ter o osebnih financah, kreditih in investiranju,
- s pomočjo klasičnih in sodobnih komunikacijskih orodij nepristransko usmerjajo uporabnike k strokovni izbiri finančnih informacij ter jih vzpodbujajo k pridobivanju in izpopolnjevanju finančnega znanja ter obveščajo javnost o svoji ponudbi,
- oblikujejo učne programe za različne skupine uporabnikov.

V Sloveniji je na voljo veliko informacijskega gradiva na temo finančnega opismenjevanja. Nimamo pa vzpostavljene t. i. mreže ali servisov, preko katerih bi uporabnikom omogočali, da na enem mestu brezplačno pridobijo vse potrebne informacije o določeni finančni temi. Zato je potrebno vzpostaviti vezi med knjižnicami in sorodnimi institucijami. Potencialni partnerji knjižnic so lahko tudi vladne inštitucije oz. agencije, neprofitne organizacije, pedagoške ustanove, gospodarske družbe, klubi, mednarodne fundacije. Osnovni namen takšnega partnerstva je izmenjava gradiva in informacij, pridobivanje in izvajanje skupnih projektov ter prenos znanja. Mrežo bi bilo smiselno oblikovati glede na ciljne skupine uporabnikov finančnih informacij. Te so oblikovane glede na starostne in specifične potrebe. Specialne knjižnice, ki delujejo v finančnih inštitucijah npr. v BS, MF oz. DURS bi lahko delovale kot vir informacij oz. vezni člen med finančnimi strokovnjaki in drugimi tipi knjižnic.

Prav tako je potrebno ciljne skupine upoštevati pri oblikovanju ponudbe finančnega opismenjevanja in jo vključevati v že ustaljene dobre prakse. Tj. v sklopu knjižnične vzgoje na različnih stopnjah formalnega izobraževanja bi knjižničarji oblikovali posebne učne koticke za otroke, kjer bi potekale

delavnice in učenje skozi igro (npr. izdelovanje hranilne knjižice, varčevanje za igrače), mladostniki in študentje bi se v sklopu izbirnih vsebin učili poiskati in ovrednotiti finančne informacije in pri tem spoznavali principe denarne politike in pomen denarja (npr. igra ECB »Tek za evri«, delavnice na temo vloga in odnos do denarja, varčevanje za študij). Po analogiji s servisom vprašaj knjižničarja, kot konkretnega primera sodelovanja knjižnic pri zagotavljanju informacij, pa je možno vzpostaviti specializirani referenčni servis npr. »Moje finance; Denar sveta vladar?«. Zanimivo bi bilo upodobiti standardno svetovalko in svetovalca (npr. Niko in Luko za mlade ter Marijo in Janeza za starejše), ki bi v referenčnem pogovoru usmerjali uporabnike po njihovih informacijskih potrebah in željah (npr. kako izbrati najbolj ugoden kredit oz. investicijo).

Tako kot pri vsaki novi storitvi ima tudi pri finančnem opismenjevanju promocija zelo pomembno vlogo. Zato je potrebno poleg klasičnih sredstev promoviranja izkoristiti tudi vse sodobne informacijske poti in orodja npr. po zgledu pilotskega projekta ALA in FINRA.

Uspešnost storitve je merljiva s kazalci kot so – rast števila uporabnikov in izposoje, zadetki na spletnih straneh, prejeta povpraševanja itd. so nedvomno uporabni pri merjenju uspešnosti. Doprinos knjižnic k višji stopnji finančne pismenosti pa bo mogoče zaznati šele v daljšem obdobju, saj je težko razlikovati med učinki posameznega programa, in vplivi širšega okolja.

5 ZAKLJUČEK

V razburkanih časih globalne ekonomske krize postaja finančno izobraževanje vzvod za učinkovito delovanje finančnega trga. Zato je potrebno preudarno urejanje tega področja na vseh nivojih družbe. Tako na nivoju vlad kot tudi v okviru privatne iniciative potekajo mnoge aktivnosti za dvig finančne pismenosti. Njihov cilj je omogočiti ljudem, da si na osnovi boljšega razumevanja financ zagotovijo boljše življenjske pogoje ter preprečiti možnosti finančnih zlorab.

Na medmrežju in drugih kanalih javnega obveščanja je na voljo vrsto informacij, navodil in »hitrih izobraževanj«, ki jih objavljajo razni ponudniki predvsem iz tržnih namenov. Zato je potrebno javnost spodbuditi h kritični presoji ponujenega.

Prav knjižnice lahko na tem področju veliko prispevajo. Njihova nepristranska vloga jim omogoča, da v povezavi s finančnimi ustanovami oblikujejo programe po meri uporabnikov in jim pomagajo do boljšega gmotnega stanja ter tako nadgradijo svojo tradicionalno ponudbo.

V ZDA že poteka pilotski projekt vključevanja knjižnic v proces finančnega opismenjevanja. V Sloveniji je to področje še »tabula rasa« in od nas je odvisno, če bomo orali ledino.

NAVEDENI VIRI

1. *Abanka Vipava d.d.* (2009). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.abanka.si/sys/cmsspage.aspx?MapaId=8010>
2. *Banka Slovenije. Izobraževalna gradiva za mladino.* (2009). Pridobljeno 17. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.bsi.si/publikacije-in-raziskave.asp?MapaId=1109>
3. *Bank of Finland. More about the euro.* (2009). Pridobljeno 17. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.euro.fi/e/index.html>
4. *Banka Koper.* (2008). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.banka-koper.si/BIN/home.seam>
5. Bernanke, B. S. (2006). *Testimony financial literacy before the committee on banking, housing, and urban affairs of the United States Senate.* Pridobljeno 9. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.federalreserve.gov/newsevents/testimony/Bernanke20060523a.htm>
6. Bernanke, B. S. (2008). *At the jumpStart coalition for personal financial literacy and federal reserve board joint news conference, Federal Reserve Board, Washington, D.C.* Pridobljeno 9. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/bernanke20080409a.htm>
7. Bernanke, B. S. (2009). *At the global financial literacy summit, Washington, D.C.* Pridobljeno 9. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/bernanke20090617a.htm>
8. *Donos.* (2003). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.donos.net/client/index.php>
9. ECB. (2006). »Price stability – Why is it important for you?«. Pridobljeno 12. 5. 2009 s spletne strani: <http://www.ecb.int/ecb/educational/html/index.en.html>
10. ECB. (2007). *Evaluation of the information kit »Price stability – Why is it important for you?«* (interno gradivo).
11. ECB. (2008). *General public survey on knowledge and attitudes* (interno gradivo).
12. ECB. (2009). *Razstava o euru; Tekmovanje »Tek za euri«.* Pridobljeno 20. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.ecb.int/euro/play/run/html/index.sl.html>
13. ECB. (200?). *Anna and Alex take on the banknote forgers.* Pridobljeno 20. 7. 2009 s spletne strani: http://www.ecb.europa.eu/euro/pdf/material/A5_kids_cz_hu_pl_sk_sl.pdf

14. Eurobarometer 70. (2008). *Public opinion In the European Union*. Pridobljeno 12. 7. 2009 s spletne strani: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb70/eb70_first_en.pdf
15. Financial information literacy services at your library. (2009). *Searcher*, 1. 6. 2009. Pridobljeno 7. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.allbusiness.com/society-social/families-children-family/12369076-1.html>
16. *Financial capability in the UK: establishing a baseline*. (2006). London: Financial Services Authority.
17. *Finra Investor education foundation and the American library association announce nearly \$882,000 in grants to public libraries to support grassroots financial literacy*. (2009). Pridobljeno 6. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.ala.org/ala/newspresscenter/news/pressreleases2009/january2009/finra.cfm>
18. Glavnik, M. (2008). *Osnovne finančne zapovedi*. Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.finance.si/?MOD=show&id=172356>
19. Habschick, M., Seidl, B. in Evers, J. (2007). *Survey of financial literacy schemes in the EU 27*. Pridobljeno 9. 7. 2009 s spletne strani: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/report_survey_en.pdf
20. *Informacija o tveganjih najemanja kreditov v tujih valutah*. (2008). Ljubljana: ZBS.
21. *The jumpstart coalition for personal financial literacy*. (2009). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.jumpstartcoalition.org/>
22. Kellner, D. (2007). Novi mediji in nove pismenosti: rekonstrukcija vzgojnoizobraževalnega dela za novo tisočletje. *Vzgoja in izobraževanje*, 4, 12–28.
23. Klavž, P., Lampret, B. in Zabukovnik, K. (2008). *Finančna (ne) pismenost med dijaki zaključnih letnikov Šolskega centra Velenje: raziskovalna naloga*. Velenje: Šolski center Velenje, Poklicna in tehniška šola za storitvene dejavnosti.
24. *Bela knjiga o politiki finančnih storitev za obdobje 2005–2010*. (2005). Bruselj: Komisija Evropskih Skupnosti (2005). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/sl/com/2005/com2005_0629sl01.pdf
25. *Zelena knjiga o maloprodajnih finančnih storitvah na enotnem trgu*. (2007). Bruselj: Komisija Evropskih Skupnosti. Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0226:FIN:SL:PDF>
26. *Literacy in the informational age: final report of the international adult literacy survey*. (2000). Pridobljeno 20. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.oecd.org/dataoecd/24/21/39437980.pdf>
27. *Mednarodna raziskava pismenosti odraslih (International Adult Literacy survey) = Pismenost odraslih in udeležba v izobraževanju: tehnično poročilo*. (1999). Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije.
28. *Ministrstvo za finance, Davčna uprava RS, Vida*. (2009). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.durs.gov.si/?id=12341>
29. *Moje premoženje*. (2008). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.moje-premozenje.com/>

30. Možina, E. (2000). Pismenost odraslih v Sloveniji. *IB revija*, 34 (3–4), 28–40.
31. Nieri, L. (2007). *Access to credit: the difficulties of households, new frontiers in banking services: emerging needs and tailored products for untapped markets*. Berlin: Springer Verlag.
32. NLB. (2002). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.abanka.si/sys/cmspage.aspx?MapaId=8010>
33. Novljan, S. (2004). Izobraževalna moč splošnih knjižnic. *Knjižnica*, 48 (3), 107–124.
34. *Priporočila o načinu obračunavanja obresti za posle s prebivalstvom*. (2008). Ljubljana: ZBS in BS.
35. *Priprave za varno uporabo storitev spletne banke*. (2007). Ljubljana: ZBS in BS.
36. *Public library of Youngstown&Mahonig Country*. (1997). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: www.libraryvisit.org/smartmoney.htm
37. SKB. (2007). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.skb.si/>
38. *Učni načrt gospodinjstvo: program osnovnošolskega izobraževanja*. (2003). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: http://www.mss.gov.si/fileadmin/mss.gov.si/pageuploads/podrocje/os/devetletka/predmeti_obvezni/Gospodinjstvo_obvezni.pdf
39. *Varna uporaba bančnih plačilnih kartic*. (2004). Ljubljana: ZBS.
40. *Practical money skills for life*. (2000–2009). Pridobljeno 10. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.practicalmoneyskills.com/>
41. *Združenje bank Slovenije*. (200?). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.zbs-giz.si/>
42. *Zveza potrošnikov Slovenije: ZPS portal*. (2008). Pridobljeno 15. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.zps.si/>

CILJI, POSLANSTVO IN VIZIJA KNJIŽNICE V LOKALNI SKUPNOSTI, DVA POGLEDA?

GOALS, MISSION AND VISIONS OF THE LIBRARY IN LOCAL COMMUNITY, TWO VIEWS?

Primož Južnič

Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo,
Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani
e-pošta: primoz.juznic@ff.uni-lj.si

UDK 027:021.1

IZVLEČEK

Skoraj brez izjeme, knjižničarje skrbi financiranje dejavnosti. Nanj knjižničarji praviloma nimajo dovolj vpliva oz. menijo, da je financiranje nezadostno glede na storitve, ki jih nudijo svojim uporabnikom. Vzrok tega pogosto najdemo v premajhni podpori svojih financerjev, oz. v nerazumevanju za knjižnično dejavnost tistih, ki o financiranju odločajo. Malo je zanesljivih in preverljivih podatkov o tem, koliko je to res in kakšen je v resnici pogled tistih, ki odločajo o financiranju knjižnic, na njihovo dejavnost. V naši raziskavi smo se odločili, da bi z istim vprašalnikom, ki sprašuje o ciljih, poslanstvu in viziji knjižnice v lokalni skupnosti, zajeli tako tiste, ki o financiranju odločajo (župane/podžupane, vodje/člane občinskih uprav in mestne svetnike) in knjižničarje, v 24 slovenskih (manjših in večjih) občinah. Analizi odgovorov smo dodali razmišljanje o tem, za knjižnico tako pomembnem, a premalo znanem, razmerju med financerji in nosilci dejavnosti. Seveda s ciljem, da bi to razmerje pojasnili in knjižničarje opozorili na obstoj določenega razkoraka, med tistim, kar vidijo oni kot svoje cilje, poslanstvo in vizijo in tistim, kako to vidijo drugi. Gre za uporabniško študijo, ki želi uporabnike videti širše, tudi med nosilci interesov, ki skrbijo za uresničevanje javnega interesa, ter namensko in optimalno porabo javnih sredstev.

Ključne besede: splošne knjižnice, financiranje, nosilci interesov, uporabniki, knjižnične storitve

UDC 027:021.1

ABSTRACT

Without exceptions, librarians are worried how their activities are financed. Librarians have limited influence on it and general opinion is prevailed, that it is undersized regarding services they are offering to their patrons. The reason for this is often found in limited support or in unawareness by decision makers about what they do and offer. They are not many data, which would support or question these statements. In our sur-

vey we have decided to ask for their opinion about services and goals of the libraries, with identical questionnaire, librarians and decision makers in 24 local communities of Slovenia (mayors, councilors, and public officials). We have added to that analysis some observations about relations between these stakeholders. The goal was to found out similarities and differences how those different stakeholders perceive library activities, services and goals. It is basically a user study with a purpose to see users more broadly, as stakeholders, especially ones that have to represent the public interest and optimal use of the taxpayers' money.

Key words: public libraries, funding, stakeholders, users, library services

1 UPORABNIKI IN/ALI NOSILCI INTERESOV

Zelo pogosto govorimo o knjižničarstvu kot o dejavnosti, ki je na »prepihu« in ga silijo v spremembe spreminjajoče se družbene okoliščine ter predvsem drugačne potrebe uporabnikov. Uporabnik je v knjižničarstvu že vsaj 150 let temeljni pojem, izhodišče knjižnične dejavnosti. Pojavi se s prvimi javnimi knjižnicami 19. stoletja (Velika Britanija in ZDA) in se postopoma razširi tudi drugam. V knjižničarstvu smo se navadili nanj in ga zato uporabljamo vedno tako, da ga postavimo v center našega delovanja.

Drugo izhodišče knjižničarstva je v njegovem financiranju iz javnih sredstev in se je oblikovalo v približno enakem časovnem obdobju in tudi podobno razširilo. Vse od leta 1860, ko je Parlament Združenega kraljestva izglasoval zakon, po katerem se javne knjižnice financirajo iz denarja, ki se pobira kot davek, je to model, kateremu sledijo sodobne knjižnice. Izraz denar davkoplačevalcev je sicer postal moderen in uporabljen v Sloveniji šele v zadnjih dvajsetih letih, zato ni čudno, da smo povezave med uporabniki in denarjem davkoplačevalcev še nevajeni in ga, ko govorimo o knjižničarstvu, v Sloveniji redko uporabljamo. Še vedno prevladuje diskurz, ki bolj ali manj načelno govori o tem, da so knjižnice in knjižnične dejavnosti premalo financirane in se pri tem tudi ustavi. Zaradi tega izgubljam oz. zožujemo naše razmišljanje o knjižnični dejavnosti in družbeni vlogi in koristi, ki jo le-ta ima.

Uporabnike zanima dobro delovanje knjižnic, saj uporabljajo njihove storitve. Toda niso samo uporabniki tisti, ki si želijo in pričakujejo kvalitetne knjižnične storitve, enako velja tudi za knjižničarje same. V njihovem interesu je, da knjižnica dobro in kvalitetno dela in da so njene storitve takšne, kot jih uporabniki želijo in potrebujejo. Tudi vrsta drugih ustanov in organizacij

ima enake oz. podobne želje in pričakovanja po kvalitetnem delu knjižnic. To so izobraževalne, kulturne ali informacijske ustanove, lahko so javne ustanove, npr. šole, ali profitne, kot so npr. založniki, torej vsi tisti, čigar dejavnost je vezana na delo knjižnic in želijo kvalitetno knjižnično dejavnost. Ne nazadnje, financiranje knjižnične dejavnosti je predvsem proračunsko, iz davkoplačevalskega denarja. Za koristno, namensko in optimalno porabo tega denarja skrbijo različne ustanove, na državnem in lokalnem nivoju. Tudi njim je v interesu, da knjižnice delajo dobro in da so njihove storitve takšne, kot jih uporabniki pričakujejo in želijo.

Pogledi na to, kako doseči takšen vrstni red, se sicer lahko razlikujejo in ni nujno, da je tudi sam cilj enako oz. identično razumljen. Pomembno je predvsem to, da imajo v osnovi vsi enak interes in jih ta povezuje. To povezavo je potrebno tudi opredeliti in jo poimenovati, da bi jo lahko razumeli tako strokovno kot tudi raziskovalno. Oboje je pomembno za razvoj knjižnične dejavnosti. V strokovni literaturi s področja bibliotekarske in informacijske znanosti se je uveljavil angleški izraz *stakeholders*. Izraz *stakeholder* ni enostavno prevesti, a verjetno bi bil najbolj primeren prevod nosilec interesov. Izraz izhaja iz ekonomskih ved in ker so knjižnice del javnega sektorja, se je hitro uveljavil tudi v knjižničarstvu kot dejavnosti in v bibliotekarski in informacijski znanosti. Nosilec interesov je tisti, ki ima svoj interes pri delovanju neke organizacije. Interesna skupina ne bi bila primeren prevod oz. izraz saj praviloma ne gre za skupine v sociološko/politološkem pomenu (eng. interest groups), temveč za različne skupine, ustanove, organizacije, ki nimajo skupnih interesov, za katere bi si prizadevale in bi jih to družilo, temveč obratno, različne skupine družijo enak interes. Ta interes je seveda lahko finančni, kot je bil originalen izvor pojma, a je odvisen od ciljev neke organizacije oz. dejavnosti. Enostavno povedano: nosilec interesov je lahko vsak, ki ima interes za določeno dejavnost. Nosilci interesov so lahko posamezniki in organizacije, vsi, čigar interesi so tako ali drugače vezani na uspešno delovanje določene dejavnosti. To, da govorimo o različnih skupinah nosilcev interesov, je pomembno predvsem za to, da jih lažje razumemo.

Če hočejo razumeti »svoje« nosilce interesov, morajo knjižničarji poznati in razumeti:

- Kakšna je vrsta in oblika interesov pri določenemu nosilcu le-teh?
- Zakaj je nekdo nosilec interesov, kakšna je njegova motivacija za določena dejanja, ter kako jih uskladiti?

- Kakšne informacije o dejavnosti imajo različni nosilci interesov in kakšne (še) potrebujejo, ter kako jih prejemajo?
- Kakšna so trenutna mnenja, stališča do dejavnosti in konkretnih storitev, različnih nosilcev interesov. Kaj vpliva nanje?

To je korak naprej od enostavnega obravnavanja uporabnikov in njihovih potreb, ki prevladuje, verjetno kot posledica problema na katerega opozarja Ambrožič (2005), da je pretežni del angažiranja slovenskih knjižnic še vedno namenjen klasičnemu gradivu, njegovi obdelavi in posredovanju, manj pa dejavnostim, ki jih pričakuje sodobno okolje. A tudi za to dejavnost so potrebna finančna sredstva, pogosto celo dodatna, pa tudi dobri in kvalitetni programi, ki bodo odgovorne za njihovo porabo prepričali, da gre za koristno porabljen sredstva.

Finančna sredstva za splošne knjižnice niso tako majhna, kot se nam včasih zdi, saj jih moramo postaviti v celoten kontekst. Obstoječi standard storitev splošnih knjižnic stane slovenske državljanke relativno dvakrat več, kot državljanke stare petnajsterice evropskih držav, je napisal Žaucer v svojem članku (2005), ki spodbuja k razmišljanju. To trditev je izpeljal na osnovi primerjave LIBECON statistik evropskega knjižničarstva in ji težko oporekamo. Torej, za sicer zelo dober knjižnični standard splošnih knjižnic v Sloveniji, plačujemo glede na manjši bruto domači proizvod na prebivalca relativno dvakrat več kot prebivalci stare petnajsterice. To pa je veliko in kaže na visok družbeni standard v Sloveniji in tudi visoko vrednotenje knjižnične dejavnosti. Delno za to so vzroki zgodovinski. Slovenija ima tudi na drugih področjih družbenih dejavnosti dosežen visok standard, isti statistični vir kaže tudi na doseženo visoko stopnjo storitev, če jo primerjamo z drugimi evropskimi državami.

Večje breme financiranja knjižnične dejavnosti (splošnih knjižnic) je v Sloveniji preloženo na lokalne skupnosti (model, ki sicer velja za večino evropskih držav). Če smo danes po knjižničnem standardu primerljivi z boljšimi evropskimi državami, je bolj verjetno, da se bomo morali veliko bolj truditi za ohranitev doseženega in ni realno pričakovati, da bi obstoječe financiranje še povečevali. Prizadevanja za proračunska sredstva, sredstva lokalnih skupnosti, države in konkurenca drugih družbenih dejavnosti oz. porabnikov teh sredstev bo vedno večja. Zmanjševanje stroškov, četudi nekateri primeri iz tujine (Velika Britanija) kažejo na ta trend, ni videti kot realna opcija, saj bi znižala nivo sedanjih kvalitetnih storitev. Gre tudi za najslabšo možno pozicijo, v nogometnem žargonu bi ji rekli obrambna – »bunker«.

Odločitve o delovanju kulturnih in izobraževalnih ustanov javnega pomena, splošnih knjižnic, so vedno sprejete v političnem kontekstu. Politiki in vsi tisti, ki še odločajo o financiranju in drugih pomembnih zadevah, imajo praviloma pri odločitvah poleg ekonomskih še druge kriterije. Pred odločanjem upoštevajo pomen in vpliv knjižnice na družbeni razvoj, kulturo, izobraževanje in demokracijo, vlogo socialnega korektiva in delo z mladimi generacijami. V času gospodarske krize je toliko bolj pomembno, da znamo ta vpliv meriti, in še bolj da ga znamo predstaviti različnim nosilcem interesov, posebej tistim, ki lahko bistveno vplivajo na financiranje. Verjetno nasvet iz ZDA, s strani strokovnjaka, ne bo odveč. Pravi takole: »Prizadevanje za ustrezno financiranje knjižnic se začne doma, v vaši lokalni skupnosti in se potem od tam gradi na višjih nivojih« (Borges, 2007) (3/4 financiranja prihaja iz sredstev lokalnih skupnosti). Brez te osnovne podpore tudi prizadevanja na višjih, regionalnih (državnih) in zveznih (državnih) nivojih ne bodo uspešna. Kot imperativ postavlja, da vodje knjižnic vzpostavijo in ohranijo dobre odnose v svojih lokalnih okoljih. Vključevanje vseh ključnih nosilcev interesov v proces vzpostavitve široke podpore ciljem in poslanstvom knjižnice z vsemi sredstvi se mu zdi ključ za uspešno lobiranje. Četudi vsi konkretni predlogi, ki jih avtor navaja, niso uporabni v drugih okoljih, pa so načela in način razmišljanja lahko stimulatívni, tudi zato, ker presegajo klasičen odnos knjižnica–uporabniki.

2 DRUŽBENA VLOGA, POSLANSTVO IN STORITVE

Dodatni pojem, ki ga je treba vpeljati, da bi lažje razumeli nosilce interesov, je družbena vloga knjižnice. To lahko opredelimo na različne načine. Zanimiv se zdi naslednji, ki deli družbeno vlogo knjižnice na:

- razvijanje samozavesti pri posamezniku in skupnosti ter zmanjševanje socialne izoliranosti;
- stavba, ki je v lasti skupnosti in prispeva k občutku skupnosti;
- zagotavljanje javnega prostora;
- izobraževalna vloga knjižnice;
- vpliv knjižnice na gospodarski razvoj;
- branje in pismenost;
- zdravstvene in splošne informacije;
- enakost za vse pri posredovanju storitev (Aabo 2005).

Podrobnejšo delitev družbene vloge ali vlog knjižnice avtorica uporabi, da lahko operacionalizira vrednost splošnih (javnih) knjižnic na Norveškem. Podatki, ki jih je dobila na reprezentativnem vzorcu, kažejo, da je vrednost storitev knjižnic veliko večja (štirikrat) kot stroški, ki se za te storitve namenajo. Anketirance so vprašali ali bi se strinjali in ali bi bilo boljše, če bi knjižnico zaprli in bi privarčevana sredstva uporabili za druge javne dejavnosti v občini, ki bi jim bolj koristile. Velika večina (90 %) je zavrnila takšno možnost in zavrnila, da bi vsaka alternativna uporaba teh sredstev za njih bila manj zanimiva in koristna. Sama avtorica se zaveda, da bi bil nujen bolj podroben prikaz alternativnih projektov, ki bi na lokalnem nivoju lahko pripeljal do drugih rezultatov, saj je šlo tu bolj za načelno vprašanje.

Pri vsaki od teh družbenih vlog je pomembno, da je jasno opredeljena. Vzemimo za primer vpliv na gospodarski razvoj, kar je danes zagotovo zaželen rezultat vsake izmed družbenih dejavnosti, ki se financira z davkoplačevalskim denarjem. Identificiranje gospodarske vloge, ki jo knjižnice igrajo v svojih skupnostih, je lahko, po mnenju drugega avtorja iz ZDA, pomembno pri odločitvah o financiranju knjižnične dejavnosti. Zato je pomembno zastaviti ustrezen okvir, kako meriti in raziskati gospodarski pomen in koristi, ki jih imajo splošne knjižnice (Fraser, Nelson in McClure 2002). Tega je veliko lažje meriti v konkretni lokalni skupnosti in zato avtor opozarja, da tisti vodja knjižnice, ki še nima jasno zapisanih in predstavljenih načrtov, ki vsebujejo tudi koristnost knjižnične dejavnosti za gospodarski razvoj v lokalni skupnosti in le-teh ni predstavil tistim, ki odločajo o financiranju te dejavnosti, mora to nemudoma narediti.

Enakost za vse (tudi tiste, ki še niso uporabniki knjižnice) je sicer ena od osnov knjižničarstva kot dejavnosti in zapisana v vrsti dokumentov, ki jo opredeljujejo. A premalo je raziskav, ki dejansko preverjajo, ali se to tudi uresničuje. Raziskave, ki preverjajo ta princip ne samo kot družbeno vlogo, temveč tudi kot prakso delovanja, pošiljajo jasno sporočilo, na uporabo knjižnice vpliva tudi pripadnost različnim socialnim slojem. Pripadniki nižjih slojev uporabljajo knjižnico manj kot drugi (Hull, 2001). Vzroki za to so seveda mnogoznačni, ovire so seveda lahko različne, na večino tudi sama knjižnica/ knjižničarji sami ne morejo vplivati. Tudi avtorji novejšega preglednega članka na to tematiko opozarjajo na to, da je teoretično, torej na načelni ravni, vloga splošnih knjižnic kot socialnega korektiva, torej popravka družbeni izključenosti in marginalizaciji, dobro obdelana in prikazana, profesionalni in kulturni vplivi za knjižničarje v splošni knjižnici in posledice na socialno identiteto splošne knjižnice kot celoto, pa empirično, torej raziskovalno slabo preverjeni in obdelani (Birdi, Wilson in Cocker 2008).

Družbena vloga knjižnic se praviloma zrcali v njihovih poslanstvih. Te so v bistvu zožene ali boljše rečeno, skoncentrirane družbene vloge in tako bolj razumljive, ter vezane na knjižnične storitve. Poslanstvo knjižnic je zbiranje, hranjenje, obdelava in posredovanje zapisov znanja. Skladno z razvojem tehnologije se spreminjajo tudi knjižnice, ne tudi samo poslanstvo, vsaj ne tako hitro. To je bolj vezano na družbeno vlogo in na le-to tehnologija nima enoznačnega vpliva. Poslanstva knjižnic je treba opazovati v razvojnem v zgodovinskem kontekstu, saj samo tako lahko razumemo razvoj same dejavnosti in vsaj okvirno tudi predvidimo nadaljnji razvoj (Južnič, 2005). Sam tehnološki razvoj pa ima lahko večji in bolj direkten vpliv na način in oblike knjižničnih storitev. Verjetno ni treba posebej omenjati, kakšen vpliv ima na le-te sodobna informacijska tehnologija.

Knjižnica odgovarja na svojo družbeno vlogo in poslanstva z določenimi storitvami. Te storitve so praviloma takšne, da izpolnjujejo različne družbene vloge in praviloma vsa poslanstva. Vprašanje storitev je postalo bolj aktualno v zadnjih desetletjih, saj se je »klasičnim« storitvam – izposoji knjig, pridružila še vrsta drugih storitev. Storitve in z njimi povezane knjižnične dejavnosti so tiste, na osnovi katerih lahko ovrednotimo njeno koristnost. V zadnjih nekaj letih so začeli biti plat zvona v Veliki Britaniji, saj so zaznali velik padec prav teh klasičnih storitev, izposoje, predvsem le-poslovja pri odraslih prebivalcih – uporabnikih. Če bi se ta trend nadaljeval, bi dosegel ničlo že po približno dveh desetletjih in Coates (2004) v svojem odmevnem besedilu opozarja, da bodo zato že nekaj let pred tem splošne knjižnice nehale obstajati, saj v njihovi dejavnosti ne bo več vsebine. Šlo naj bi torej za spreminjanje vloge knjižnic in odmik od tradicionalnih nalog knjižnic ter zahtevo po iskanju novih vsebin. Toda ali je to popolnoma res, in o vzrokih za zmanjševanje določene storitve res lahko tako enostavno sklepamo? Da stvari niso tako enostavne, sta opozorila dva druga angleška avtorja (Grindlay in Morris 2004), ki sta se vprašala, če ni vzrok manjšega zanimanja oz. dejanske izposoje knjižničnega gradiva zaradi manjše izbire in zastarelih knjižničnih zbirk, saj so knjižnice zmanjšale sredstva, ki so jih namenjale gradnji knjižničnih zbirk. In tako sprožile začarani krog, ko se zaradi slabše ponudbe zmanjša interes, ta manjši interes pa spodbudi še nadaljnjo zmanjšanje oz. zoženje ponudbe.

Rezultati raziskave, opravljene na Škotskem (Breslin in McMenemy, 2007), to potrjujejo in dodajajo še dodatne vzroke. Glavni vzroki, zakaj si odrasli uporabniki ne izposojajo več toliko knjig v splošnih knjižnicah, so večznačni in imajo zunanje, a tudi notranje (knjižnične) vzroke. Zunanji so: nakup knjig (nizke cene in privlačne britanske knjigarne) ter pomanjkanje časa

(tako za branje kot za obisk knjižnic), torej nekaj na kar knjižnice ne morejo vplivati. Toda to niso edini vzroki, ki so jih navedli uporabniki. Opozarjali so še na druge vzroke, kot so: neprimerni delovni čas, neustrezne knjižnične zbirke, preveč restriktivni čas izposoje in zamudnine. Le nekaj teh vzrokov lahko torej pripišemo spremembam v okolju (pomanjkanju časa ali konkurenci knjigarn), vsi drugi vzroki kažejo bolj na pomanjkljivosti samih knjižnic. Zato ni nepričakovan sklep, da moramo biti zaskrbljeni nad tem, ker britanske knjižnice na nek način ne zagotavljajo svojim uporabnikom storitve, ki jih le-ti pričakujejo. Da so ta pričakovanja precej tradicionalna, ugotavljamo tudi v Sloveniji. Rezultati raziskave med uporabniki splošnih knjižnic so pokazali, da uporabniki pričakujejo predvsem klasične storitve, kot so prosti pristop do gradiva, izposoja, dajanje informacij po telefonu, čitalnica in medknjižnična izposoja ... (Borko, Zabukovec in Južnič 2006).

Ti drugi vzroki so takšni, da jih lahko urejajo knjižnice same in/ali v sodelovanju z svojimi nosilci interesov. Tako so nekateri od teh vzrokov tudi takšni, da bi jih bilo mogoče urediti z ustrezno zakonodajo oz. predpisi, če bi za njih vedeli oziroma imeli ustrezne podatke, ki jih moramo dobiti z raziskovanjem. Podatke sicer lahko zbiramo tudi na osnovi praktičnih izkušenj, a le-te ne morejo v celoti nadomestiti raziskovanja. Tako na primer v Sloveniji nimamo sistematičnega spremljanja, kakšen vpliv imajo zamudnine na obisk knjižnic in uporabo knjižničnih storitev. Na Danskem, pogosto omenjanemu primeru dobro urejenega knjižničnega sistema in knjižničnih storitev, so to uredili prav na ta način. Danski zakon o knjižničarstvu v svojem 21. členu (Act ..., 2000) ureja plačevanje zamudnin. Če uporabnik izposojenega gradiva v predpisanem roku ne vrne, lahko knjižnica zahteva plačilo zamudnine, roki in zneski so zelo natančno določeni, najvišji znesek ne sme presegati 220 danskih kron, približno 30 €, ob zamudi daljši od 30 dni. Tako natančno urejene zamudnine pač ne morejo biti več ovira uporabi knjižničnih storitev.

Pri odgovorih/ukrepih, s katerimi bi zmanjšali upadanje (klasičnih) storitev, je treba biti še dodatno previden in pri tem ne pozabiti na poslanstvo knjižnice. Budd v svoji knjigi o sedanjosti in bodočnosti knjižničarstva (2008, str. 176–177) opozarja, da se je tradicionalno od knjižnic pričakovalo, da spodbujajo razgledanost, izobraževanje in kulturo, s tem da zagotavljajo svojim uporabnikom kvalitetno gradivo, čigar izbor je bil zasnovan na profesionalnih kriterijih knjižničarja. Danes je izbor zasnovan na zahtevah uporabnikov, kar knjižničarje močno približuje knjigotržcem, knjižnice pa so pri gradnji svojih knjižnih zbirk začele uporabljati enake kriterije kot knjigarne. Načelo »give them what they want« (dajte jim kar želijo)

po njegovem mnenju pomeni degradacijo, izginjanje javnega prostora in družbenih vrednot na katerih temelji knjižnična dejavnost. Če bi knjižnice začele delovati predvsem po tem načelu, bi se zreducirale samo še na tržno blago v tržnem sistemu, po načelu ponudbe in povprašanja. Torej knjižnica ohrani obliko, njeno poslanstvo izgine.

Ob razpravi o splošnih knjižnicah v Veliki Britaniji se večkrat poudarja tudi (negativna) vloga medijev. Ta močno prispeva k negativni predstavi o knjižnicah in spodbuja prav takšne (negativne) stereotipe. Knjižnice so v medijih praviloma zaradi napačnih razlogov, menijo raziskovalci na področju bibliotekarske in informacijske znanosti, in ni čudno, da je toliko pozornosti dobila prav že omenjena izjava o tem, da v 15-tih letih splošnih knjižnic v Veliki Britaniji ne bo več. Mediji pač poročajo samo o slabih, torej senzacionalnih novicah in knjižnice se temu ne znajo in verjetno, glede na senzacionalistični značaj sodobnih množičnih medijev, tudi ne morejo upreti (Muir in Douglas, 2001). Rezultati raziskave, opravljene v Sloveniji, tj. primerjava zapisov o knjižnicah in knjižničarstvu v časniku *Delo*, prav tako opozarjajo na pomanjkljivosti javne podobe knjižnic in njenih storitev. Nastopi knjižničarjev/knjižnic v medijih (pre)pogosto slonijo samo na statističnih podatkih o svoji dejavnosti, kar pa ni nujno, da je za javnost najbolj prepričljivo (Badovinac in Južnič, 2009), ter v marsičem vzdržujejo stereotip o klasičnih knjižničnih storitvah. Raziskava na Norveškem o odnosu med institucionaliziranimi predstavami, ki jih ima javnost o tem, kaj naj knjižnica dela in o reformah, ki naj jih izpelje, da bi bila še vedno relevantna v sodobnem svetu, ki se hitro spreminja, prav tako prinaša zanimive rezultate. Zanimivo je, da so imeli ne-uporabniki veliko bolj konzervativni pogled na knjižnično dejavnost, kot uporabniki (Evjen in Audunson, 2009). Res pa je, da so oboji videli spremembe knjižnic bolj v smeri spreminjanja le-teh v javni prostor, kjer se ljudje srečujejo. Avtorja opozarjata, da ni prav veliko raziskav, ki bi obravnavale možna nasprotovanja med različnimi nosilci interesov glede knjižničnih storitev, in za svoje ugotovitve sta menila, da je to lahko vir določenih nesoglasij med uporabniki in knjižničarji.

Te in podobne raziskave opozarjajo tudi na to, da ni tako nujno, kot nekateri zmotno mislijo, da je edini odgovor na upadanje klasičnih knjižničnih storitev, torej izposoje knjižničnega gradiva, samo priključitev digitalnemu (internetnemu) »vlaku«. Seveda je ta nujna, a obstajajo tudi druge, dodatne, drugačne možnosti, na katere ne smemo nikoli pozabiti. Prav v Veliki Britaniji v iskanju rešitev na izzive, ki se postavljajo pred knjižnice v sodobnem svetu, izhajajo iz dejstva, da javnost zaznava knjižnice in predvsem knjižnične stavbe/prostore kot pomembne lokalne resurse. Zato pričakuje, da

bodo ti na voljo različnim dejavnostim in prireditvam v lokalni skupnosti, tudi v sodelovanju z različnimi prostovoljnimi in interesnimi organizacijami ali združenji, ki v tej skupnosti delujejo. Tudi te so lahko vključene kot nosilci interesov, seveda samo takšne, katerih dejavnost je povezana s poslanstvom knjižnice.

Podobna raziskava v Veliki Britaniji o tej tematiki je pokazala, da v lokalnih skupnostih obstaja velik interes za takšno dejavnost knjižnice v lokalnem okolju. Udeleženci (raziskava je potekala v obliki fokusnih skupin) so izkazali svoj interes za vse dejavnosti, ki bi širile branje, bralne navade in kulturo v splošnih knjižnicah in bi na ta način prenehale biti le dobavitelj/posrednik gradiva za branje, temveč bi svojo pozornost preusmerile k spodbujanju in pomoči ljudem pri in ob branju. Na ta način bi pomagale, da si pridobijo vse tisto pozitivno in koristno, kar si lahko posameznik pridobi z branjem (Goulding, 2008). Zanimivo je, da so takšnim oblikam novega dela bili manj naklonjeni starejši uporabniki, ki so celo izražali svojo zaskrbljenost, da bi takšno preoblikovanje knjižničnih prostorov lahko bilo nekompatibilno s tradicionalni potrebami po knjižničnih prostorih kot študijskih in predvsem tihih prostorih.

Videti je, da je vsaj nekaj skupnega različnim skupinam interesov in zato skupen interes. Tradicionalna splošna knjižnica je zasnovana na ne-komercialnosti in univerzalizmu, dostopnosti in storitvah za vse in vsakogar. Da bi to kdorkoli želel spremeniti, pomeni, da knjižnica ne bi bila več knjižnica in to bi pomenilo usoden udarec legitimnosti temu tipu knjižničarstva in knjižnični dejavnosti.

Razlike najlažje zaznamo, če različne skupine interesov soočimo z enakimi vprašanji. Tako so avtorji omenjenih raziskav uporabnikom in direktorjem knjižnic predložili identična vprašalnika, ki sta vsebovala seznam in izbiro med različnimi storitvami in programi, ki jih zagotavlja knjižnice. Anketirance so zaprosili, da naj izpostavijo tiste knjižnične storitve, ki prispevajo k dobrobiti lokalne skupnosti, lokalnega podjetništva in drugih gospodarskih koristi za posameznega uporabnika (Fraser, Nelson in McClure, 2002). Uporabniki so poudarili izobraževalno vlogo knjižnice in njene tehnologije. Uporabniki uporabljajo knjižnice za dobrobit svojih otrok, od bralnih navad, do tega, da s pomočjo knjižnice lažje pomagajo svojim otrokom pri domačih nalogah in učenju doma. Da ne bo nesporazuma, v ZDA je izobrazba jasna ekonomska kategorija, ki ima tudi svojo tržno ceno in skrbni starši veliko vlagajo in skrbijo za to, da si jo bodo njihovi otroci pridobili. Tudi uporaba računalnikov v splošnih knjižnicah Floride (kjer je bila raziskava

opravljena) je vse pomembnejša za uporabnike, ne samo zaradi informacij in informacijskih virov, temveč tudi zaradi znanj za uporabo računalnikov in informacijske tehnologije, ki si jih pridobivajo v knjižnicah in jim to znanje prinaša tudi neposredne ekonomske koristi. Uporabniki so poudarili tudi izboljšanje kvalitete svojega življenja, pridobivanje pomembnih pravnih in zdravstvenih informacij in možnosti vseživljenjskega izobraževanja v knjižnici in s pomočjo knjižničnih storitev. Tudi to vidijo kot neposredno ekonomsko korist zase in svojo družino.

Tudi direktorji knjižnic vidijo največjo ekonomsko koristnost knjižnice v njeni izobraževalni vlogi, a tej dodajo še dve koristi: podporo lokalnemu kulturnemu in umetniškemu ustvarjanju in zelo zanimivo (tudi to nam v Sloveniji kulturno malce težje razumljivo), knjižnico kot varen prostor za otroka, po koncu pouka.

3 RAZISKAVA

3.1 METODOLOGIJA

V naši raziskavi smo želeli preveriti možnost primerjave dveh nosilcev interesov. Ti dve skupini sta bili:

1. Zaposleni v knjižnici (direktorji knjižnic in knjižničarji);
2. Nosilci javnih funkcij in pooblastil (župani/podžupani, občinski in mestni svetniki, vodje ali zaposleni na mestni/občinski upravi, zadolženi za knjižnično dejavnost).

Zbiranje podatkov v 24 manjših in večjih slovenskih občinah so izpeljali študentje zadnjega letnika študija bibliotekarstva, ki so podatke s pomočjo anket zbirali v svojih domačih občinah. Dobili smo skupaj 133 anket, od tega jih je bilo 70 (53 %) izpolnjenih s strani zaposlenih v knjižnicah in 63 (47 %) s strani nosilcev javnih funkcij in pooblastil (Preglednica 1).

Med nosilci javnih funkcij in pooblastil (normativnih in izvršilnih upravnih) jih, sodeč po odgovorih, 10 (15 %) ni članov knjižnic, a je le eden med njimi rekel, da nikoli ne obišče knjižnice. Jih je pa 18 povedalo, da obiščejo knjižnico redko, torej manj kot enkrat na mesec. Skoraj enako število, torej druga tretjina (19), jih knjižnico obišče vsaj enkrat tedensko. Tretja tretjina (20) pride v knjižnico vsaj enkrat na mesec. Med respondenti je tipična spolna dihotomija, med respondenti izrazito prevladujejo ženske (62/70),

med nosilci javnih funkcij in pooblastil pa sicer manj izrazito, a je skoraj dve tretjini moških (40/63). Desetina (13) jih ima srednjo šolo, visoko šolo ali več pa jih ima skoraj tri četrtine (95).

Preglednica 1: Anketiranci

župan/podžupan	17
svetnik	24
vodja/uprava	22
vodja knjižnice	22
dipl. bibliotekar	24
drugi zaposleni v knjižnici	24
Skupaj	133

Vprašalnik je bil torej identičen (Priloga 1) predvsem zato, da bi lahko primerjali obe skupini nosilcev interesov. V vprašalniku smo poleg splošnih podatkov o knjižnici in njeni dejavnosti, posebej spraševali o poslanstvu, ciljnih in storitvah knjižnice.

3.2 RAZPRAVA

Statistična obdelava rezultatov in njihova primerjava kaže na to, da med obema skupinama obstaja kar nekaj skupnih točk, enakih oz. podobnih mnenj. Tako je npr. zadovoljstvo z delom in storitvami, odgovori na vprašanje »Kako ste zadovoljni s številom uporabnikov in obsegov uporabe knjižnice v kraju«, podobno in zadovoljstvo visoko. A nas so tu bolj zanimale razlike. Odločili smo se, da bomo te merili s Pearsonovim hi kvadratom in izpostavili samo tiste odgovore, kjer to merilo pokaže na statistično pomembne razlike.

Spraševali smo o treh poslanstvih (Južnič, 2005) in anketirance prosili, naj jih rangirajo, Opredelili smo jih kot:

1. Iskanje in pridobivanje informacij,
2. Podpora rednemu in vseživljenjskemu izobraževanju,
3. Kvalitetno preživljanju prostega časa.

Trije anketiranci niso odgovorili na to vprašanje, 14 – praviloma tisti zaposleni v knjižnicah, pa se niso mogli odločiti, saj so se jim zdela vsa tri poslanstva enako pomembna in se niso mogli odločiti za rangiranje med

njimi. Skupni rezultati so prikazani v Preglednici 2. Največkrat so se odločili, da je najpomembnejše iskanje in pridobivanje informacij. Kot najmanj pomembno je najmanj anketirancev označilo podporo izobraževanju.

Preglednica 2: Poslanstva

1 Informacije

1	54
2	25
3	22

2 Izobraževanje

1	30
2	54
3	16

3 Prosti čas

1	16
2	22
3	62

Vprašali smo se ali obstaja kakšna razlika med obema nosilcema interesov. Izračun Pearsonovega hi kvadrata je pokazal, da razlika obstaja pri prvih dveh poslanstvih. Kaže, da zaposleni v knjižnicah bolj pogosto postavijo na prvo mesto iskanje in pridobivanje informacij, nosilci javnih funkcij in pooblastil pa bolj pogosto postavijo na prvo mesto podporo izobraževanju. Obratno je pri mnenju, katero poslanstvo je najmanj pomembno. Na to mesto knjižničarji bolj pogosto postavijo podporo izobraževanju, nosilci javnih funkcij in pooblastil pa iskanje in pridobivanje informacij. Zanimivo je, da Pearsonov hi kvadrat kaže tudi določeno (0,21) povezavo med starostjo in mnenjem o vrstnem redu. Iskanje in pridobivanje informacij v knjižnicah so mlajši od 40 let malce bolj pogosto postavljali na prvo mesto med poslanstvi kot tisti starejši od 40 let. Pri tretjem poslanstvu, kvalitetnem preživljanju prostega časa, razlik med obema skupinama nismo našli.

Pred nekaj leti so v Sloveniji pregledali, kako knjižnice z nabavno politiko in prireditvami spremljajo potrebe vseživljenjskega izobraževanja, izobraževanja uporabnikov in informacijskega opismenjevanja, ki jim ga nalaga

zakon. Analiza dostopnih poročil in podatkov je opozorila na to, da se bodo knjižnice dela na tem področju lahko uspešneje lotile ob močnejši strokovni pomoči, ki jo bo spremljala finančna podpora (Novljan, 2004). Naši rezultati kažejo, da ta podpora pri tistih, ki odločajo o financiranju, potencialno obstaja, saj vidijo knjižnico kot pomembno ustanovo na tem področju. Toda možno je, da del zaposlenih v knjižnicah tega ne vidi kot svoje oz. svojih ustanov pomembne naloge? Ali pa, da je potrebna večja strokovna pomoč na tem področju?

Pričakovana je bila prednost, ki so jo zaposleni v knjižnicah dali poslanstvu knjižnice, vezanemu na iskanje in pridobivanje informacij. Sodoben pogled na knjižničarstvo, ko v stroki in dejavnosti povezujemo predvsem s to dejavnostjo in znanost imenujemo Bibliotekarsko in informacijsko znanost in tudi področju bibliotekarstva dodajamo informatiko. Manj smo lahko pričakovali, da bodo nosilci javnih funkcij in pooblastil v občini temu poslanstvu dali manjšo pozornost in knjižnico videli bolj kot podporo izobraževanju.

Da ne gre za slučajno razliko, nam kaže Pearsonov hi kvadrat pri odgovorih na vprašanje o tem, zakaj uporabniki hodijo v knjižnico. Pri odgovoru »Uporabniki prihajajo v knjižnico po študijsko gradivo« je tudi statistično pomembna razlika, nosilci javnih funkcij in pooblastil so to storitev videli kot veliko pogostejšo.

Omenjali smo že knjižnico kot (javni) prostor in storitve knjižnice povezane s tem. Prva tako interes in pričakovanja uporabnikov, da imajo v knjižnici takšen prostor. Verjetno najbolj klasična in znana oblika knjižnice kot javnega prostora je čitalnica. Zaposleni v knjižnici ocenjujejo to storitev kot veliko bolj pogost vzrok za prihod uporabnikov v knjižnico, kot nosilci javnih funkcij in pooblastil. Ker ima čitalnica tudi v novih stavbah knjižnic pomembno vlogo, bi bilo zanimivo vedeti, zakaj ta razlika.

Največji razliki pri odgovorih na vprašanje »Zakaj uporabniki hodijo v knjižnico« so pri naslednjih dveh storitvah: uporabniki prihajajo v knjižnico po CD-je in DVD-je in uporabniki prihajajo v knjižnico na internet. Pearsonov hi kvadrat je tu pokazal na zelo veliko razliko (je manjši od 0,000). Pri obeh so zaposleni v knjižnicah te storitve označili kot privlačne za uporabnike in tudi relativno pogost vzrok obiska v knjižnice.

Omogočanje dostopa do interneta prek javnih terminalov je prav tako novejša storitev v splošnih knjižnicah, ki pa združuje oboje, prehod v digitalno dobo knjižničnih storitev in drugačno uporabo knjižničnih prostorov

od tradicionalne. Dostop do interneta je zato v marsičem pomemben za opredelitev knjižnice kot »tretjega prostora« (eng. third place), fizičnega skupnega prostora, ki ni ne dom in ne služba/šola. Današnji uporabnik bi se po mnenju ameriških raziskovalcev (Bertot et al., 2008) enako začudil, če bi vstopil v knjižnico brez terminalov za dostop do interneta, kot če bi vstopil v knjižnico, v kateri ne bi bilo knjig. Avtorji te trditve namreč že od zgodnjih 90-tih let prejšnjega stoletja spremljajo omogočanje javnega dostopa do Interneta v ameriških splošnih knjižnicah in zato dobro poznajo razmere, (vsaj v ameriških knjižnicah). Kar 73 % knjižnic je v zadnji raziskavi poročalo o tem, da so v svoji skupnosti edini prostodostopen, neplačljiv prostor, kjer se lahko dostopa do interneta. Zato tudi opozarjajo, da se ne sme zgoditi, da bi knjižnice prenehale vlagati v to svojo storitev, tako v opremo, kot v izobraževanje zaposlenih. Tudi v že omenjani raziskavi, ki je bila opravljena v splošnih knjižnicah Floride, je ta storitev visoko ovrednotena. Mogoče je težava v tem, da dostop do interneta v slovenskih knjižnicah jemljemo samo kot pasivno ponudbo in ne tudi kot aktivno dejavnost, ki ima lahko velik vpliv na informacijsko pismenost, še posebno tistega dela prebivalstva, ki je zaradi različnih vzrokov (socialni, starostni) marginalizirano in interneta ne uporabljajo tako kot bi ga lahko in morali?

Očitno pa je, da knjižničarjem v Sloveniji ni uspelo ustrezno promovirati te storitve. So tudi izjeme, saj je eden od nosilcev javnih funkcij in pooblastil pri zadnjem odprtem vprašanju, kjer smo želeli dobiti mnenje o tem kako naj knjižnica izboljša svoje storitve, zapisal, da naj knjižnica nudi več tega dostopa. Zakaj večina nosilcev javnih funkcij in pooblastil ne zaznava tega kot pogost motiv odhoda v knjižnico je verjetno vzrok dvojni. Poleg tega, da same knjižnice te storitve ne promovirajo dovolj, je verjetno to tudi storitev, ki jo sami od knjižnice ne potrebujejo in tudi ne pričakujejo.

Nepričakovano velika je tudi razlika v razumevanju izposoje CD-jev in DVD-jev v knjižnicah kot motiva prihoda uporabnikov v knjižnico. Ta razlika nas mogoče lahko spomni na enega najbolj bizarnih zapletov v sodobni zgodovini knjižničarstva v Sloveniji. Gre za zaplet, ki je nastal, ko so knjižnicam prepovedali zaračunavanje »obrabnine« za izposajo prav tega gradiva. Zaplet je postal tako vroč, da so grozile že tožbe na sodišču in seveda tudi ustrezne sankcije. A mogoče so bili ravno različni nosilci interesov premalo obveščeni o zapletu in ostale neizkoriščene možnosti bolj organiziranega nastopa, ki bi ublažil enostranske ukrepe, ki so izhajali iz zelo verjetne preveč enostavne razlage zakonskih določil o »prostem dostopu do informacij«. Kakorkoli, rezultati kažejo, da so o tej storitvi nekateri od nosilcev interesov knjižnične dejavnosti premalo obveščeni. Lahko špeku-

liramo: mogoče bi se zaplet z »obrabninami« končal drugače, če bi bili o obsegu teh storitev bolj obveščeni vsi nosilci interesov, tudi nosilci javnih funkcij in pooblastil.

Razlika med obema skupinama anketirancev, ki je prav tako nismo pričakovali, je pri odgovoru na vprašanje o tem, kako pogosto uporabniki prihajajo v knjižnico na različne prireditve. Tu so zaposleni v knjižnicah veliko pogosteje obkročili ta motiv kot nosilci javnih funkcij in pooblastil.

Da obknjižnične dejavnosti pričakuje malo vprašanih uporabnikov, je rezultat druge raziskave. Največ pričakujejo dejavnosti za najmlajše, za druge manj. So pa uporabniki pokazali izredno zanimanje za tovrstne storitve (Borko, Zabukovec in Južnič, 2006). Razvedrilne storitve so manj zastopane, pa čeprav se v zadnjem času poudarja družabno vlogo splošne knjižnice, kot je srečevanje uporabnikov za klepet na potopisnih predavanjih ali ob različnih ročnih delih.

Zanimiva je raziskava, ki je uporabila več metod; opazovanje uporabnikov v prostorih knjižnice je kombinirala z pisnimi anketami in intervjuji. Ugotovitve so presenetljive, saj nam odkrivajo knjižnico kot živahen socialni prostor, kjer uporabniki vstopajo v različne situacije, komunikacijo in druženje, a vse to nimaj veliko skupnega s tradicionalnimi opravili v knjižnici, kot so branje in iskanje informacij (Given in Leckie, 2003). Avtorji tudi pozivajo knjižnice, naj to dejstvo in potencial uporabijo, ko želijo pritegniti uporabnike. Knjižničarji morajo upoštevati tudi tisto, kar uporabniki dejansko počnejo v knjižničnem prostoru in temu prilagajati svoje druge dejavnosti in ne obratno.

Da bi nekaj več izvedeli o tem, smo v vprašalnik vključili tudi posebno vprašanje o prireditvah. Pri prireditvah je največja razlika pri odgovoru »Knjižnica organizira potopisna predavanja« in ni prav nobene razlike med obema skupinama pri prireditvah kot so ure pravljic.

Očitno je, da so ure pravljic postale zelo standardna storitev knjižnice, s katero so dobro seznanjeni tudi drugi nosilci interesov knjižnične dejavnosti. Doživljajo tudi dovolj medijske in druge pozornosti (četudi žal premalo strokovne in raziskovalne pozornosti). Potopisna predavanja po drugi strani, ki so tudi zelo pogosta in prav tako dobro obiskana v knjižnicah, te pozornosti ne uživajo. Dovolil bi si misel, za katero nimam podlage v raziskovalnih podatkih in jo zato podajam le kot hipotezo. Slovenci smo v veliki meri narod »popotnikov«, radi potujemo in spoznavamo, še posebej eksotične

kraje. Potopisna predavanja so v resnici srečevanja ljudi s podobnimi interesi. Četudi obstajata dve skupini, tisti, ki bi na podobno potovanje radi šli in jim predavanje pomeni dragocen vir informacij o le-tem, in tisti, ki bi na takšno potovanje radi šli (finance ali starost jim to onemogočajo), zato je tako predavanje kompenzacija za dejansko potovanje. Žal tudi o tej obknjižnični dejavnosti pogrešamo več strokovne in raziskovalne pozornosti.

Druga razlika nastane še pri eni vrsti prireditev, tj. pri razstavah, saj zaposleni v knjižnicah menijo, da so te bolj pogoste, kot to menijo nosilci javnih funkcij in pooblastil, vendar ne gre za izrazite razlike.

4 ZAKLJUČKI

Žal moramo tudi to razpravo začeti z zelo pogosto ugotovitvijo, tipično za večino raziskav na področju knjižničarstva in knjižnic. Delno gre za pilotno raziskavo, saj nam vzorec ne omogoča, da bi ugotovitve suvereno posploševali na celotno slovensko knjižničarstvo. Ugotovitve so kljub temu zanimive in nekatere med njimi vredne dodatnega preverjanja oz. razmišljanja. Seveda upamo, da bo mogoče podobno raziskavo razširiti in na ustreznem vzorcu dobiti rezultate, ki bi bili bolj zanesljivi. Raziskave na področju bibliotekarske in informacijske znanosti so praviloma tudi aplikativne, njihovi rezultati so uporabni za to, da je dejavnost boljša, storitve kvalitetnejše in bolj prilagojene spremembam v okolju in potrebam le-tega. Pomembno se mi zdi opozorilo, da upoštevamo vse nosilce interesov v knjižnični dejavnosti in da se vsi skupaj trudimo čim bolje opredeliti skupen interes in cilj dejavnosti.

Nič ni narobe, če na knjižnice, še posebej direktorji knjižnic, pogledamo tudi s politične perspektive, ki je seveda dolgoročna. Pri tem bi navedel razmišljanje ameriškega strokovnjaka, ki je kritičen do razumevanja tega pogleda v ameriškem knjižničarstvu. V svojem članku želi pomagati knjižničarjem, da upoštevajo pri videnju svojih knjižnic tudi to perspektivo. Meni, da nis(m)o dovolj politično uspešni, ne zagovarjamo ustrezno našega področja, ne predlagamo dovolj novih programov ali projektov, ki bi odprli vrata v svetlejšo bodočnost. Tu smo lahko boljši. Čas je, da presežemo, čeprav zveni heretično, tendenco, da se vedno osredotočamo na naš proračun, ter predpostavljamo, da morajo biti za vsako pobudo na razpolago dolarji; takšno razmišljanje je neproduktivno. Profesiji je sicer potrebno priznati zasluge, da so dosedANJI proračuni tako veliki kot so, vendar je treba odpirati tudi nove poti in področja (Marcum, 2007).

Namen raziskovanja je odpiranje različne problematike in odkrivanje tistega, kar nam z vsakdanjim delom in iskustvom ni vedno popolnoma očitno in prisotno. Pri tem ne sme ostati zakritih tem ali področij. Samo tako doseže raziskovanje s svojimi rezultati tudi zeleni cilj, pomoč pri izboljševanju kvalitete storitev, boljši položaji in status dejavnosti. Gre torej za področje, ki je v nekaterih okoljih (anglosaksonske in skandinavske države), bolj raziskano, saj je tudi tradicija raziskovanja na področju bibliotekarske in informacijske znanosti večja kot drugje. Zato je bila tudi velika večina objav, ki nam je služila za teoretično osnovo tega besedila, opravljena v teh okoljih. Ni slučajno, da je tudi kvaliteta knjižnične dejavnosti v teh okoljih večja kot drugje, saj je raziskovanje nujno za njen kvaliteten razvoj.

Naši rezultati kažejo, da so si stališča in mnenja o knjižnični dejavnosti obeh skupin interesov v marsičem podobna. To je seveda pomembno in zanimivo, saj kaže na to, da gre v resnici za dve med seboj povezani skupini interesov. Posebej zanimive so razlike med obema skupinama, ki se kažejo pri vrednotenju poslanstev knjižnice in tudi v oceni pomena njenih posameznih storitev in dejavnosti. Vprašalnik smo namenoma ohranili kratek, četudi bi bilo mogoče vanj vključiti še kakšna druga vprašanja, npr. o bodočnosti, razvoju ali o umestitvi knjižnice med druge podobne dejavnosti v lokalni skupnosti. Takšen vprašalnik bi bil zanimiv, saj je veliko misli dodanih prav pri zadnjem, odprtem vprašanju. Te misli bi lahko umestili v enega od treh sklopov: problematika prostorov (v okoljih kjer jim še ni uspelo te posodobiti oz. zgraditi novih), knjižnico odpreti bolj v prostor, fizično in digitalno, ter z novimi interesnimi dejavnostmi in možnostmi za druženje v knjižnične prostore pritegniti več uporabnikov. Mogoče samo še en zanimiv primer: kar nekaj anketiranih županov/podžupanov in drugih nosilcev javnih funkcij in pooblastil si želi večjega povezovanja splošnih knjižnic s šolskimi knjižnicami in šolami, knjižničarji pa opozorjajo na pomen dela z mladimi uporabniki. Prav verjetno je tukaj skupna točka, ki bi jo bilo treba le operacionalizirati.

NAVEDENI VIRI

1. *Act on library services. Danish Ministry of Culture Act No. 340 of 17. May 2000.* (2000). Pridobljeno 10. 5. 2009 s spletne strani: <http://archive.ifla.org/V/cdoc/danish.htm>
2. Ambrožič, M. (2005). Sodobne potrebe in izzivi v izobraževanju knjižničarjev. V *Informacijski viri in storitve knjižnic v elektronskem okolju: zbornik referatov* (str. 227–248). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

3. Aabø S. (2005). Are public libraries worth their price? A contingent valuation study of Norwegian public libraries. *New Library World*, 106 (1218–1219), 487–495.
4. Badovinac, B. in Juznic, P. (2009). Researching the representation practices of the library and information science profession: the case of a Slovenian daily newspaper. *V Sixteenth international conference »Crimea 2009« »Libraries and information resources in the modern world of science, culture, education, and business«*. Pridobljeno 10. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2009/eng/disk/6.pdf>.
5. Bertot, J. C., McClure, C. R. in Jaeger, P. T. (2008). Public libraries and the Internet 2007: issues, implications, and expectations. *Library & Information Science Research*, 30, 175–184.
6. Birdi B., Wilson, K. in Cocker, J. (2008). The public library, exclusion and empathy: a literature review. *Library Review*, 57 (8), 576–592.
7. Borges M. (2005). Library advocacy starts at home. *The Bottom Line: managing library finances*, 18 (3), 110–111.
8. Borko, T., Zabukovec V., in Južnič P. (2006). Pričakovanja uporabnikov o storitvah splošne knjižnice. *Knjižnica*, 50 (4), 93–105.
9. Breslin, F. in McMenemy, D. (2006). The decline in book borrowing from Britain's public libraries: a small scale Scottish study. *Library Review*, 55 (7), 414–428.
10. Budd, J. M. (2008) *Self-examination : the present and future of Librarianship*. Westport (Conn.): Libraries Unlimited.
11. Coates, T. (2003). *Who's in charge? Responsibility for the Public Library*. London: Libri Trust.
12. *Service*. (200?). London: Libri/Laser Foundation. Pridobljeno 10. 5. 2009 s spletne strani: <http://www.rwevans.co.uk/libri/downloads.htm>
13. Evjen, S. in Audunson, R. (2009). The complex library: do the public's attitudes represent a barrier to institutional change in public libraries? *New Library World*, 110 (3–4), 161–174.
14. Fraser, B. T., Nelson, T. W. in McClure, C. R. (2003). Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: findings and methodological applications for future work. *Library & Information Science Research*, 24, 211–233.
15. Given, L. M. in Leckie G. J. (2003). Sweeping? the library: mapping the social activity space of the public library. *Library & Information Science Research*, 25, 365–385.
16. Goulding, A. (2009). Engaging with community engagement: public libraries and citizen involvement. *New Library World*, 110 (1–2), 37–51.
17. Grindlay, D. J. C. in Morris, A. (2004). The decline in adult book lending in UK public libraries and its possible causes. II. Statistical analysis. *Journal of documentation*, 60 (6), 632–655.
18. Hull, B. (2001). »Can librarians help to overcome the social barriers to access?«. *New Library World*, 102 (10), 382–388.

19. Južnič, P. (2005). Integracija tradicionalne in digitalne knjižnice, skozi trnje k zvezdam? V *Informacijski viri in storitve knjižnic v elektronskem okolju: zbornik referatov* (str. 37–53). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
20. Marcum, J. W. (2007). It's not the dollars, it's the politics. *The bottom line: managing library finances*, 20 (4), 161–164.
21. Muir, L. in Douglas, A. (2001). 'Where now for the UK public library service?'. *Library management*, 22 (6–7), 266.
22. Novljan, S. (2004) Izobraževalna moč splošnih knjižnic. *Knjižnica*, 48 (3), 107–124.
23. Žaucer, M. (2005). Primerjava slovenskega splošnega knjižničarstva z evropskim na osnovi podatkov študije libecon. *Knjižnica*, 49 (1–2), 187–201.

PRILOGA 1: VPRAŠALNIK

1. Kako dobro poznate cilje, poslanstvo in vizijo knjižnice v svojem kraju? (obkrožite)

- a) zelo dobro
- b) dobro
- c) srednje
- d) slabo
- e) zelo slabo

2. Čemu je namenjena knjižnica?

Razvrstite, prosim, po pomenu in pogostosti s številkami od 1 (najbolj pomembno/pogosto) do 3 (najmanj pomembno/pogosto).

- a) Iskanju in pridobivanju informacij _____
- b) Podpori rednemu in vseživljenjskemu izobraževanju _____
- c) Kvalitetnemu preživljanju prostega časa _____

3. S kakšnim namenom občani/uporabniki prihajajo v knjižnico?

(Prosim, obkrožite številko, pri čemer 1 pomeni zelo pogosto, 2 pogosto, 3 včasih, 4 redko, 5 nikoli)

po leposlovje	1	2	3	4	5
po priročnike in strokovno literaturo	1	2	3	4	5
po študijsko gradivo	1	2	3	4	5
v čitalnico	1	2	3	4	5
v študijske prostore	1	2	3	4	5
po CD-je in DVD-je	1	2	3	4	5
na internet	1	2	3	4	5
na različne prireditve	1	2	3	4	5
drugo _____	1	2	3	4	5

4. Katere prireditve organizira knjižnica?

pravljicne in otroške ure	1	2	3	4	5
literarni večeri	1	2	3	4	5
potopisna predavanja	1	2	3	4	5
srečanja interesnih skupin	1	2	3	4	5
razstave	1	2	3	4	5
koncerti	1	2	3	4	5
drugo _____	1	2	3	4	5

5. Ali ste član občinske/mestne knjižnice?

DA NE Drugo _____

6. Kako pogosto obiščete knjižnico?

- a) večkrat na teden
- b) 1 × tedensko
- c) 1 × na mesec
- d) redko
- e) nikoli
- f) drugo _____

7. Kako ste zadovoljni s:

(prosim, obkrožite številko, pri čemer 1 pomeni zelo zadovoljen, 2 zadovoljen, 3 ne vem (neodločen), 4 nezadovoljen, 5 zelo nezadovoljen)

a) knjižnično ponudbo	1	2	3	4	5
b) usposobljenostjo in prijaznostjo knjižničarjev	1	2	3	4	5
c) številom uporabnikov in obsegom uporabe knjižnice v vašem kraju	1	2	3	4	5

8. Spol (obkrožite)

- a) Ž
- b) M

9. Katera je vaša dosežena stopnja izobrazbe? (prosim, obkrožite)

- a) osnovnošolska
- b) srednješolska
- c) višješolska
- d) visokošolska
- e) drugo _____

10. Starost (prosim, obkrožite)

- a) do 30 let
- b) od 31 do 40 let
- c) od 41 do 50 let
- d) od 51 do 60 let
- e) več kot 60 let

11. Vaše mnenje o tem, kako bi lahko storitve knjižnice izboljšali in jih še bolj približali občanom/uporabnikom?

BIBLIOGRAFSKI ZAPIS: NAJVEČJI SKUPNI IMENOVALEC?

BIBLIOGRAPHIC DESCRIPTION:
THE GREATEST COMMON DENOMINATOR?

Eva Kodrič-Dačić

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana
e-pošta: eva.kodric-dacic@nuk.uni-lj.si

UDK 021.89:311.42(497.12)

IZVLEČEK

V osmih letih od sprejema Zakona o knjižničarstvu so slovenske knjižnice, ki izvajajo knjižnično dejavnost kot javno službo, na marsikaterem področju dosegle velik napredek. Vendar zakon iz leta 2001 ni utrdil slovenskega knjižničnega sistema, saj mehanizmi, ki naj bi zagotavljali enotno delovanje in njegov usklajen razvoj niso bili v celoti vzpostavljeni. V letih po sprejemu zakona so se krepile sredobežne sile, ki posamezne vrste knjižnic zaradi neusklajenih resornih politik na področju knjižničarstva in širših družbenih dogajanj, vedno bolj ločujejo med seboj. Uveljavitev novega plačnega zakona in z njim dokončno rušenje enotnih strokovnih nazivov, razlike v pojmovanju avtorskih pravic in razvoj spletnih orodij, silijo knjižnice in njihove ustanovitelje k različnim pristopom pri reševanju skupne problematike.

Gljučne besede: knjižnice, zakonodaja, razvojna politika, statistika, Slovenija

UDC 021.89:311.42(497.12)

ABSTRACT

Slovenian libraries, which provide public service, have made considerable progress in various fields since the adoption of The Librarianship Act. Yet the Librarianship Act adopted in 2001 has not strengthened Slovenian library system, because the mechanisms which were meant to provide its harmonious operation and development were not implemented. Different types of libraries are driven apart by the uncoordinated policies of the ministries in the field of librarianship and up-to-day trends. The implementation of new civil servant salary act, which affected uniform system of professional library titles, different understanding of copyright and development of WWW force libraries and their founders to use unique solutions when trying to solve common problems.

Key words: libraries, legislation, development policy, statistics, Slovenia

1 UVOD

Osem let po sprejemu Zakona o knjižničarstvu (v nadaljevanju Zakon) so pobude za spremembo in dopolnitev zakona vedno pogostejše. Zato bi bilo treba, še preden bodo oblikovani konkretni predlogi, ugotoviti, kako se določbe zakona dejansko izvajajo in kako zakon prispeva k harmoničnemu in racionalnemu delovanju knjižničnega sistema. Ker se ukrepi, ki naj bi tako delovanje zagotavljali, domala ne izvajajo oziroma se uresničujejo le v manjšem delu (izjema je seveda nacionalni vzajemni bibliografski sistem) in ker še vedno niso sprejeti vsi predpisani podzakonski akti, je na mestu vprašanje, ali so res potrebne le dopolnitve zakona ali pa bi veljalo razmisliti o temeljitejši spremembi zakonske ureditve našega področja.

Knjižničarska dejavnost je že od prvega slovenskega zakona o knjižnicah, sprejetega leta 1961, urejena z enotni zakonom. Taka ureditev, ki je bila smiselna in funkcionalna takrat, ko je velika večina knjižnic delovala v okviru enega vladnega resorja, postaja očitno problematična. Knjižničarstvu kot dejavnosti družba ne pripisuje zadostnega pomena, da bi posamezna ministrstva strokovne zahteve knjižnic obravnavala enakovredno problematiki področja, ki ga pokrivajo. To nam dokazujejo dolgotrajni postopki in zapleti pri sprejemanju podzakonskih aktov, ki jih za knjižnice pristojna ministrstva, potem ko so aktivno sodelovala pri njihovem nastanjanju, ne uresničujejo. Rezultat sredobežnih teženj so vedno večje razlike v statusu knjižnic in knjižničarjev v različnih vrstah knjižnic, ki so pripeljale do izgube enotnih strokovnih nazivov, enotnih postopkov za pridobivanje teh nazivov in do neenakega vrednotenja istih delovnih mest v različnih vrstah knjižnic. Vedno bolj očitne so razlike v podpori, ki jo knjižnicam nudijo zanje pristojna ministrstva. Medtem ko je Ministrstvu za kulturo uspelo v okviru jasno začrtanega nacionalnega programa z rednimi programi financiranja in s sredstvi kulturnega tolarja doseči in celo preseči ključne postavke sprejetih standardov za splošne knjižnice, pa so druga ministrstva že na formalni ravni opustila skrb za svoje knjižnice. Brezbrižna so do določb o sprejemu strokovnih priporočil, ne izdajajo odločb o razvitosti knjižnic, ne poskrbijo za delo inšpekcijske službe. Posamezne vrste knjižnic delujejo zato v tako različnih okoljih, da so edini preostali vezni elementi našega knjižničnega sistema bibliografski standardi in vzajemni katalog.

V prispevku bo najprej prikazan razvoj knjižnic v osmih letih od sprejetja zakona. V nadaljevanju bodo nanizani predpisi in ukrepi, ki kljub določbam zakona do danes niso bili uresničeni, ter izpostavljeni tisti elementi knjižničnega sistema, kjer uveljavljanje različnih rešitev že vodi v razkroj

sistema. Opisani bodo tudi primeri, kjer knjižnice zaradi prevzemanja različnih doktrin zavzemajo diametralno nasprotna stališča, in primeri, kjer naša stroka ni dorasla potrebam svojih uporabnikov.

Podatki o knjižnicah so povzeti po statističnih raziskavah Centra za razvoj knjižnic pri Narodni in univerzitetni knjižnici ter raziskavah SURS¹.

2 KNJIŽNIČNI SISTEM V LETU 2007

V letu 2007, šest let po sprejemu novega Zakona, je Center za razvoj knjižnic spremljal dejavnost 918 knjižnic (1 nacionalna, 64 visokošolskih, 145 specialnih knjižnic, 61 splošnih in 647 šolskih knjižnic). Njihovo gradivo je bilo dostopno na 1398 (leta 2001: 1530) izposojevalnih mestih. Evidentiranih je bilo še približno 50 samostanskih in drugih cerkvenih knjižnic.

Leta 2007 so knjižnice (brez šolskih) zaposlovale 1481 (leta 2001: 1136) strokovnih delavcev (ekvivalent polne zaposlitve) (86 nacionalna knjižnica, 310 visokošolske knjižnice, 877 splošne knjižnice, 208 specialne knjižnice). V celoti je bilo v slovenskih knjižnicah, katerih delovanje Center za razvoj knjižnic redno statistično spremlja, zaposlenih 1907 delavcev.

Uporabnikom je bilo na voljo 27.854.725 (leta 2001: 24.195.579) enot gradiva (2.529.420 nacionalna knjižnica, 4.541.891 visokošolske knjižnice, 9.415.311 splošne knjižnice, 3.569.758 specialne knjižnice, 7.798.345 šolske knjižnice).

Letni prirast knjižničnega gradiva je obsegal 1.576.577 (leta 2001: 1.126.492) enot (41.682 nacionalna knjižnica, 128.552 visokošolske knjižnice, 565.858 splošne knjižnice, 79.199 specialne knjižnice, 761.286 šolske knjižnice).

Za nakup gradiva so porabile, brez upoštevanja stroškov specialnih knjižnic, katerih podatki niso dovolj zanesljivi, in zneskov, ki so jih za nakup elektronskih virov pridobili drugi subjekti (IZUM; ZBDS), 18.860.000 EUR – (463.417 EUR nacionalna knjižnica, 5.194.401 EUR visokošolske knjižnice, 8.522.813 EUR splošne knjižnice, 4.404.702 EUR šolske knjižnice).

¹ Glej Center za razvoj knjižnic, Narodna in univerzitetna knjižnica. Statistika. Dostopno na spletni strani: <http://cezar.nuk.uni-lj.si/> in Statistični urad Republike Slovenije. Dostopno na spletni strani: http://www.stat.si/drz_stat.asp.

V tem letu je bilo evidentiranih 35.261.349 enot izposojenega gradiva (324.609 nacionalna knjižnica, 2.676.141 visokošolske knjižnice, 502.614 specialne knjižnice, 25.643.762 splošne knjižnice, 6.114.223 šolske knjižnice).

V nacionalni vzajemni bibliografski sistem oziroma v COBISS je bilo leta 2007 vključenih 354 knjižnic (1 nacionalna knjižnica, 64 splošnih knjižnic, 65 visokošolskih knjižnic, 119 specialnih knjižnic, 105 šolskih knjižnic). Okoli 400 šolskih knjižnic je v začetku leta 2009 prevzelo program WinKnj.

3 GIBANJA 2001–2007

Statistični podatki nam, gledano v celoti, kažejo optimistično sliko: število knjižnic je stabilno, število strokovnih delavcev se je povešalo za 23 % (s 1136 leta 2001 na 1481 leta 2007), prirast knjižničnega gradiva se z občasnim manjšim nazadovanjem večja iz leta v leto, za skoraj neverjetnih 24 % so se povečala sredstva, ki jih knjižnice porabijo za nakup knjižničnega gradiva (od 14.206.000 EUR leta 2001 na 18.600.000 EUR leta 2007). Prav tako se je za 6 % povečala izposoja gradiva (od 33.111.817 leta 2001 na 35.261.349 leta 2007).

Vendar pa podatki, če jih primerjamo med posameznimi vrstami knjižnic, kažejo velika odstopanja od teh splošnih trendov. Podobno kakor v desetletju po osamosvojitvi Slovenije so trendi rasti tudi po sprejetju Zakona najbolj izstopajoči pri splošnih knjižnicah. V splošnih knjižnicah absolutne količine in kazalci na najpomembnejših področjih že drugo desetletje ohranjajo konstantno in ponekod celo skokovito rast. Število zaposlenih se je v tem obdobju dvignilo za 22 % (od 868 leta 2001 na 1119 leta 2007), prirast gradiva za 25 % (od 423.994 leta 2001, na 565.858 leta 2007), izposoja gradiva za 15 % (od 21.883.936 enot leta 2001 na 25.643.762 enot leta 2007). Prirast gradiva je tako s 278 enotami na 1000 potencialnih uporabnikov že presegel določila standarda, ki naj bi bila uresničena do leta 2015. Prav tako je bil v obdobju 2003–2007 presežen cilj nacionalnega programa o 10 % povišanju letnega prirasta nakupa konvencionalnega gradiva. To je rezultat odločne politike Ministrstva za kulturo, saj so sredstva iz rednega programa za nakup gradiva in iz kulturnega tolarja od leta 2001 zvišala za 20 % (od 2.613.300 EUR leta 2001 na 3.292.300 EUR leta 2007) ter podpore lokalnih skupnosti, katerih prispevek za nakup gradiva se je prav tako bistveno povečal. Strmo je poraslo tudi število zaposlenih: od 31 strokovno usposobljenih knjižni-

čarjev na 100.000 prebivalcev leta 2001 na 45 strokovno usposobljenih knjižničarjev na 100.000 prebivalcev leta 2007.

Velikim vlaganjem v prirast gradiva in dvigu zaposlenih nista sledila enako strm porast uporabe knjižnic in števila njihovih članov. Izposoja gradiva se je povečala z 11 enot na potencialnega uporabnika leta 2001 na 12,66 enot na potencialnega uporabnika leta 2007, število članov knjižnic pa se je od leta 2001 dvignilo s 24 % celotne populacije leta 2001 na 26 % leta 2007. Še bolj zaskrbljujoče je, da storitve splošnih knjižnic niso enakomerno dostopne vsem prebivalcem Slovenije. Leta 2007 ugotavljamo, da v kar 44 občinah (s 148.580 prebivalci – 7,3 % vseh prebivalcev Slovenije), ni bilo na voljo storitev splošnih knjižnic (torej so bile brez krajevnih knjižnic, postajališč premičnih zbirk ali bibliobusov).

Tudi na področju visokošolskih knjižnic kažejo absolutne vrednosti v obdobju 2001 do 2007 rastoče trende. Število strokovnih delavcev se je povečalo za 17 % (z 264 leta 2001 je naraslo na 310 leta 2007), prirast gradiva za 8 % (od 118.375 enot leta 2001 na 128.552 enot leta 2007). Močno pa je upadla izposoja, kar za 22 %, saj se je s 3.264.000 enot leta 2001 znižala na 2.676.141 enot leta 2007. Tako so visokošolske knjižnice leta 2001 izposodile 36 enot na potencialnega uporabnika, leta 2007 pa le še 23,50 enot. Ker število potencialnih uporabnikov še vedno raste, kažejo tudi drugi kazalniki slabšo sliko. Leta 2001 so visokošolske knjižnice razpolagale s 45 enotami na potencialnega uporabnika, v letu 2007 le še 40 enotami. Vendar pa tako absolutne kot relativne vrednosti zneskov, ki jih knjižnice porabijo za nakup gradiva, rastejo: leta 2001 4.015.000 EUR, leta 2007 pa 5.194.000 EUR. V letu 2001 so slovenske visokošolske knjižnice namenile za nabavo knjižničnega gradiva 35 EUR na potencialnega uporabnika, leta 2007 pa že 53 EUR. Močno se je izboljšal tudi dostop do računalnikov. Leta 2001 si je še 334 študentov delilo en računalnik, leta 2007 pa je situacija bistveno boljša: 109 potencialnih uporabnikov na 1 računalniško mesto.

Dejavnost šolskih knjižnic meri SURS praviloma vsaka 3 leta. Za zdaj razpolagamo z deloma primerljivimi podatki za leta 1996, 1999, 2002 in 2006. Žal podatki niso v celoti primerljivi, vendar lahko iz njih izluščimo nekaj trendov.

Leta 2006, ko so bile izvedene zadnje meritve, je bilo v Sloveniji 647 knjižnic (osnovne, srednje, glasbene, dijaški domovi), v katerih je delalo 869 delavcev. Njihovo število je od leta 2002 (457 delavcev) naraslo za več kot 100 procentov, vendar je stanje, če ga analiziramo podrobneje, vse prej kot

zadovoljivo. Število zaposlenih oseb v šolskih knjižnicah je sicer visoko, vendar nam ekvivalent polne zaposlitve kaže bistveno slabšo sliko, tako glede časa, ki ga delavci prebijejo v knjižnici, kot glede njihovih strokovnih kvalifikacij. Žal za leto 2006 nimamo podatkov o strokovni izobrazbi knjižničarjev šolskih knjižnic, vendar so podatki za leta 1996, 1999 in 2002 vse prej kot spodbudni. Leta 2002 je v 648 šolskih knjižnicah delalo le 121 EPZ delavcev z univerzitetno izobrazbo, kar pomeni le 0,18 delavca z univerzitetno izobrazbo na knjižnico oziroma 1 strokovni delavec na več kot 2500 učencev in dijakov. Trenutna situacija je žal nejasna. V preteklih letih je veliko šolskih knjižničarjev zaključilo visokošolski študij, kar je izboljšalo izobrazbeno strukturo delavcev, vendar pa so šole dobile možnost, da v šolskih knjižnicah zaposlujejo nestrokovne delavce (to je delavce brez potrebnih knjižničarskih kvalifikacij), ki delo v knjižnici opravljajo manj kot 40 % celotne delovne obveznosti. Le upamo, da je v takih razmerah bibliopedagoško delo šolskega knjižničarja kljub temu uspešno.

Upoštevajoč druge kazalce se stanje na področju šolskih knjižnic izboljšuje: število učencev in dijakov v obdobju meritev sicer upada od leta 1996 (od 333.269 leta 1996 na 287.825 leta 2006). Izposoja gradiva se je v istem obdobju povečala s 5.437.650 enot na 6.114.223. Povečujeta se letni prirast in prav tako letni zneski, ki jih knjižnica porabi za nakup gradiva.

Med vsemi vrstami knjižnic je imela le nacionalna knjižnica leta 2007 nižji prirast gradiva kot leta 2001. 15 % padec (47.874 enot leta 2001, 41.682 leta 2007) je predvsem posledica sprejema novega zakona o obveznem izvodu publikacij. Pomemben cilj nacionalnega programa za kulturo, do leta 2007 omogočiti izgradnjo nove stavbe NUK, ni bil dosežen, novi strateški dokumenti pa gradnjo prelagajo v nejasno prihodnost.

4 URESNIČEVANJE DOLOČB ZAKONA

4.1 PODZAKONSKI AKTI

Izvajanje določb Zakona o knjižničarstvu se izmika tako na formalni ravni, saj še vedno niso sprejeti vsi podzakonski akti in navodila, kot tudi v praksi, saj do realizacije sicer jasnih zakonskih navodil ni prišlo zaradi nekompatibilne zakonodaje, nemoči ali nezainteresiranosti pristojnih ministrstev, financierjev in ustanoviteljev knjižnic ter ne nazadnje tudi zaradi premajhne angažiranosti knjižnic in strokovne javnosti kot celote.

Temeljni problem izhaja iz dejstva, da Zakon o knjižničarstvu ne predpisuje obvezne ustanovitve knjižnic v lokalni skupnosti, ustanovah visokega šolstva, šolah in drugih javnih zavodih. Od zakonov, ki urejajo druga področja, le zakon o financiranju vzgoje in izobraževanja določa, da mora imeti šola knjižnico, medtem ko drugi niso tako eksplicitni. Zakon o lokalni samoupravi zavezuje občino, da mora imeti knjižnico, vendar splošno ali šolsko, in zagotavljati splošnoizobraževalno knjižnično dejavnost. Še bolj skop je Zakon o visokem šolstvu, ki govori le o zagotavljanju sredstev za knjižnično dejavnost tistim univerzam in samostojnim visokošolskim zavodom, ki jih ustanovi Republika Slovenija. Če ustanove visokega šolstva želijo ustanoviti knjižnico po predpisanih pravilih, se zatika pri izdaji odločb o razvitosti, ki jo mora pred začetkom dela javne knjižnice izdati pristojno ministrstvo. Knjižnice zasebnih visokošolskih ustanov, ki si želijo izvajati knjižnično dejavnost kot javno službo v obliki koncesije, so v še slabšem položaju, saj postopek dodeljevanja koncesij ni predpisan, niti ni bil izveden v praksi.

Od pravilnikov in navodil, ki jih predpisuje Zakon še vedno niso objavljena navodila o ugotavljanju lastnosti kulturnega spomenika, manjka pravilnik o meritvah, po katerih so splošne knjižnice dolžne meriti svoje delovanje (23. člen), pravilnik o bibliotekarskem izpitu (39. člen), niso izdelani ali vsaj ne javno dostopni kriteriji po katerih pristojna ministrstva financirajo nabavo tujega knjižničnega gradiva (55. člen). Prav tako še ni realizirana inšpekcijska služba, saj še vedno ni imenovan inšpektor za šolske knjižnice, kar je v pristojnosti ministrstva za šolstvo (59. člen). S stališča uravnoveženega razvoja sistema še posebej manjkajo strokovni standardi za vse vrste knjižnic ter predpisani normativi in načrti (11. člen, 37. člen).

4.2 RAZVOJ SISTEMA

Zakon o knjižničarstvu je predpisal več mehanizmov, s pomočjo katerih naj bi vzdrževali konstantno rast sistema. Zakonodajalec je skušal uveljaviti spodbude za razvoj sistema v optimalnih strokovnih okvirih. Zakon predpisuje strokovne standarde, s katerimi naj bi stroka določila strateške usmeritve, normative, s katerimi naj bi se ustanovitelji zavezali za financiranje knjižnične dejavnosti v ustreznem obsegu, kot tudi minimalne pogoje za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe. Na osnovi standardov oziroma normativov za načrtovanje razvoja splošnih, visokošolskih in šolskih knjižnic naj bi knjižnica v soglasju s svojim ustanoviteljem pripravila triletno razvojne načrte. Za ta namen je zakon posebej za splošne knjižnice

predpisal izdelavo pravilnika o merilih, po katerih so splošne knjižnice dolžne meriti svoje delovanje.

Medtem ko je bil Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe sprejet in tudi že dopolnjen, pa so bili strokovni standardi oziroma strokovna priporočila sprejeta le za splošne knjižnice, ne pa za druge vrste knjižnic. Standarde za šolske knjižnice je naše strokovno združenje potrdilo pred sprejemom zakona, vendar jih Nacionalni svet za knjižnično dejavnost, ki je po zakonu pristojen za njihovo sprejetje, ni potrdil. S tem v zvezi so pohvalna prizadevanja Ministrstva za kulturo, ki je naročilo izdelavo predloga novih standardov za šolske knjižnice. Žal v pripravah novih standardov tudi naše strokovno združenje ni odigralo dovolj aktivne vloge.

Sprejeta sta bila Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe in Pravilnik vodenju razvida knjižnic, ki sta pogoj za ugotavljanje stopnje razvitosti javnih knjižnic. Vendar je ministrstvom pristojnim za knjižnice, z izjemo Ministrstva za kulturo, zmanjkalo energije za njihovo realizacijo. Minimalni pogoji, ki jih morajo izpolnjevati knjižnice, ki izvajajo knjižnično dejavnost kot javno službo, so bili določeni, tako kot to določa zakon, na osnovi povprečnih vrednosti, doseženih leto dni pred sprejemom zakona. Prve meritve o razvitosti knjižnic so bile izvedene, v skladu z določbami zakona, za leto 2002. Meritve so bile opravljene za celoten sistem. Vključenih je bilo 1294 knjižnic, merjeni pa so bili obseg in izbor urejenega knjižničnega gradiva, strokovni delavci, prostor in oprema ter organizacija knjižnične dejavnosti. Večina knjižnic je bila srednje razvitih, med razvite so se uvrstile le redke izjeme (1 visokošolska in 9 splošnih – postajališč premičnih zbirk), precej je bilo nerazvitih (2 visokošolski – 3,7 %, 107 splošnih 28,5 %, 24 specialnih – 22,6 % in 39 osnovnošolskih – 8,7 %). Mnenje za Narodno in univerzitetno knjižnico še ni bilo izdelano, ker bi ga v skladu s Pravilnikom morala oblikovati posebna strokovna komisija.

Naslednje meritve stanja za leto 2005 so bile izdelane le še za splošne knjižnice in za specialne knjižnice s področja kulture, saj pri drugih, za knjižnice pristojnih ministrstvih, ni bilo interesa za ugotavljanje stanja. Za nerazvite je bilo med splošnimi knjižnicami leta 2002 ocenjenih 54 (od 214) krajevnih knjižnic, 47 (od 76) postajališč premičnih zbirk in 6 (od 10) bibliobusov. Rezultati meritev za leto 2005 niso bistveno odstopali od rezultatov za leto 2002. Večina od 378 splošnih knjižnic je srednje razvitih, nerazvitih pa je bilo še vedno 19 % (70) knjižnic od tega 56 (od 229) krajevnih knjižnic, 12 (od 76) postajališč zbirk in 2 (od 12) bibliobusa.

Odstotek nerazvitih knjižnic znotraj posamezne vrste knjižnic ne kaže neposredno na stopnjo nerazvitosti določene vrste knjižnic. Minimalni pogoji so bili v skladu z zakonom izračunani na osnovi povprečja doseženih vrednosti v letu pred sprejemom zakona in knjižnicam, ki so bile leta 2000 bolj razvite, so bile določene tudi višje minimalne vrednosti. Ker je benčmarkov (minimalnih vrednosti predpisanih s Pravilnikom) zelo veliko, knjižnice praviloma na prav vseh specifičnih področjih ne dosegajo predpisanih meril. Splošne knjižnice na primer, ki imajo najvišji odstotek nerazvitih knjižnic, v posameznih parametrih že presegajo vrednosti, ki naj bi jih v skladu s Standardi dosegale šele leta 2015. Prirast gradiva je v letu 2007 v povprečju že presegel s standardom predpisano priporočilo 250 enot na 1000 uporabnikov.

Bolj kakor samo stanje knjižnic je bil značilen odziv za knjižnice pristojnih ministrstev. Razen Ministrstva za kulturo, ki je odločbe o razvitosti knjižnic že leta 2002 izdalo za splošne knjižnice, za leto 2005 pa poleg splošnih tudi za specialne knjižnice na področju kulture, se pristojna ministrstva niso odzvala. Odveč je tudi pripominjati, da bi katero od njih prosilo za dodatne analize in skušalo ugotoviti šibke točke knjižnic ter področja in okolja z najslabše razvitimi knjižnicami, za katere so pristojne. Zbirka Razvid knjižnic (<http://razvid.nuk.uni-lj.si>) zato ostaja torzo, saj so vanjo vpisane le splošne knjižnice, ki se jim prav zdaj pridružujejo specialne knjižnice s področja kulture.

5 VPLIV ŠIRŠEGA DRUŽBENEGA DOGAJANJA NA RAZVOJ KNJIŽNIČNEGA SISTEMA

5.1 STROKOVNI NAZIVI

Posledice neusklajenega delovanja za knjižnice pristojnih ministrstev se kažejo v razpadu temeljev enotnega knjižničnega sistema. Najboljši primer za to je gotovo področje bibliotekarskih strokovnih kvalifikacij, katerega modifikacije smo spremljali v preteklih letih, bolj v zvezi z uresničevanjem zakona o plačah v javnem sektorju kot v zvezi s sprejemanjem Pravilnika o imenovanju v strokovne nazive v knjižnični dejavnosti. Ta je bil končno sprejet v začetku letošnjega leta, vendar ni prinesel poenotenja strokovnih nazivov na področju knjižničarstva, temveč le potrdil že uveljavljeno delitev knjižničarjev po resorjih. Z njim so šolski knjižničarji tudi formalno izločeni iz sistema imenovanja v strokovne knjižničarske nazive, saj v 1. členu izrecno zapiše, da v strokovne nazive ne morejo biti imenovani strokovni

delavci v šolskih knjižnicah. Strokovni delavci v najštevilčnejšem tipu knjižnic tako zdaj tudi formalno pridobivajo strokovne nazive, ki se upoštevajo pri napredovanju v plačne razrede, le zunaj knjižnične dejavnosti in opravljajo strokovni izpit po drugačnih pravilih. Dokončno je izgubljen enoten izraz za naziv strokovnega delavca z opravljeno univerzitetno diplomom in strokovnim izpitom: na področju šolstva tako ostajamo knjižničarji, na področju kulture in visokega šolstva pa bibliotekarji. Ker je Pravilnik določil le uvrstitev strokovnih kvalifikacij za potrebe uvrščanja zaposlenih na delovna mesta, seveda ob izpolnjevanju drugih pogojev, so delavci, ki niso uvrščeni na delovna mesta plačne skupine G, ostali brez novih strokovnih nazivov.

Problem ni le v samem pravilniku, temveč v neposredni povezavi pravilnika o strokovnih nazivih s plačnim zakonom oziroma z aneksi h panožnim kolektivnim pogodbam. Uvrstitev v strokovni naziv neposredno vpliva na višino osebnega dohodka. Samo to dejstvo seveda ne bi bilo problematično, če bi uspeli knjižničarstvo ohraniti kot enotno področje. Vendar so knjižničarski poklici uvrščeni v kar tri plačne skupine D, G in J, kjer so znotraj istih tarifnih razredov različno poimenovani in vrednoteni. Uvrstitev in napredovanje v strokovne nazive je po novem Pravilniku zato zanimivo le za strokovne delavce na področju kulture. O tem pričajo tudi podatki o vlogah za imenovanja v strokovni naziv, ki so bile obravnavane v majskem roku. Od 148 vlog so jih 130 vložili kandidati iz splošnih knjižnic, 10 je bilo kandidatov iz nacionalne knjižnice, 5 iz specialnih in le 4 kandidati, zaposleni v visokošolskih knjižnicah.

5.2 ODNOS DO AVTORSKE IN SORODNIH PRAVIC

Našega področja pa ne razdvaja le različna zakonodaja temveč tudi nasprotujoči si, seveda povsem legitimni trendi v razumevanju posameznih, za knjižnice vitalno pomembnih področij. Tak primer je razumevanje oziroma spoštovanje avtorskih pravic, kjer so se splošne in visokošolske knjižnice znašle na dveh različnih polih. Na področju splošnih knjižnic je sprejeto stališče, da je treba dosledno spoštovati vse materialne pravice avtorjev, ki jih narekuje avtorskoppravna zakonodaja. Pravic, ki izhajajo iz avtorstva na področju leposlovja, nihče ne problematizira ali jim celo oporeka. Noben knjižničar ni problematiziral višine in načina delitve sredstev, ki jih Ministrstvo za kulturo namenja za knjižnično nadomestilo. Leta 2008 je ta znesek (873.469 EUR) dosegel 27 % sredstev, ki jih je ministrstvo namenilo za nakup knjižničnega gradiva splošnim knjižnicam (3.195.320 EUR). Nasprotno pa imamo v visokošolskem okolju med knjižničarji kar nekaj glasnih

zagovornikov prostega dostopa do znanstvenih raziskav in publikacij (knjižnično nadomestilo za znanstvene oziroma strokovne tekste seveda sploh ne obstaja) na področju raziskovalne dejavnosti. In vendar problematika ni tako zelo različna, kot se zdi na prvi pogled. Kot so raziskave na področju znanosti financirane iz javnih sredstev, so iz javnih sredstev financirane tudi delovne štipendije za slovenske literarne ustvarjalce ter podpore slovenskim založbam in knjigarnam. Poleg tega je v znanstveni prispevek, čeprav je nastal na podlagi javno financiranih rezultatov raziskave, vpetih vrsta sodelavcev.

5.3 PRISPEVEK KNJIŽNIC K URESNIČEVANJU ZAKONA

Nazadnje je prav, da se vprašamo tudi sami, koliko smo prispevali k razvoju našega knjižničnega sistema. Na prvi pogled je naš prispevek nesporen: splošne knjižnice imajo od vseh kulturnih ustanov največji obisk, slovenska scientometrija temelji na knjižničarskem delu in znanju. Visokošolske knjižnice so v letu 2008 za SICRIS kreirale oziroma redaktirale 73.323 zapisov del visokošolskih sodelavcev. Brez tega prispevka bibliotekarjev, ki bi mu bilo treba dodati še prispevek osrednjih specializiranih informacijskih centrov, ne bi bilo mogoče speljati postopkov habilitacije in programov ARRS.

Zato je težko razumeti, da knjižničarji ne znamo izkoristiti tega kapitala. Izdelovanje knjižničnih katalogov, podatkovnih zbirk in drugih informacijskih virov ter posredovanje bibliografskih in drugih informacijskih proizvodov in storitev spadajo med naše temeljne naloge. Obenem so to dejavnosti, ki promovirajo našo stroko, v njih se izkazuje naša dodana vrednost. Splet s svojimi možnostmi ter podpora digitalizaciji gradiva na nacionalni ravni in v programih evropske skupnosti nam dajejo dovolj možnosti, da razvijemo in pokažemo naša strokovna znanja. Vendar se zdi, kot da tega ne znamo izkoristiti. Podatki o podatkovnih zbirkah oziroma elektronskih virih, dosegljivih na spletu, ki jih knjižnice same izdelujejo, kažejo za leto 2008 ne preveč laskavo sliko naših strokovnih prizadevanj.

Visokošolske knjižnice so za leto 2008 poročale o 38 podatkovnih zbirkah oziroma elektronskih virih, ki jih same kreirajo in ki so dostopne preko spleta². V večini primerov gre za podatkovne zbirke s polnimi besedili, niti ena pa na primer ni poročala, da izdeluje bibliografijo visokošolskih sode-

² Raziskavo je 28. 7. 2009 izvedla Kristina Janc.

lavcev, ki bi bila dostopna preko spleta. Le 28 jih je indeksiral Google med prvimi desetimi zadetki in le štiri od njih so vpisane v vzajemni katalog. Še slabši je rezultat pri splošnih knjižnicah. Poročale so o 28 elektronskih virih, dostopnih preko spleta. Od tega jih Google uvrsti med prvih deset zadetkov le 9, v vzajemnem katalogu pa najdemo le en opis elektronskega vira. Kvaliteta popisov elementov teh zbirk in iskalna orodja so v posameznih podatkovnih zbirkah na tako nizki ravni, da nas napeljujejo na misel, da gre pri oblikovanju bibliografskih zapisov za implementacijo neke nove platforme.

6 ZAKLJUČEK

Knjižnice v Združenih državah Amerike so zaradi gospodarske krize že lani zabeležile krčenje finančnih sredstev in znižanj števila zaposlenih ter hkrati velik porast obiska in uporabe njihovih storitev. S krajšo zakasnitvijo lahko podobne učinke pričakujemo tudi pri nas. Zamik povišanja plač v javnem sektorju je verjetno le začetek krčenja sredstev, ki ga bodo že v naslednjem letu deležne tudi knjižnice. Pritiski po racionalizaciji poslovanja bodo vedno večji in vedno težje bo ohraniti doseženo kvaliteto storitev. V letih od sprejema zakona je knjižnični sistem toleriral vedno večje razlike med knjižnicami v okviru različnih resorjev, kar bo v obdobju finančnih restrikcij gotovo ovira za racionalno izkoriščanje virov. Platforma našega sistema s predpisanimi sistemoma splošnih in šolskih knjižnic, ki so ju dolžne vzdrževati lokalne skupnosti, je za občine očitno hudo breme. Zaradi vedno večjih razlik med knjižnicami je vse težavnejše sodelovanje med njimi, racionalizacija dejavnosti pa skoraj nemogoča. Razen vzajemnega kataloga in sistema medbibliotečne izposoje (ki sta sama po sebi velika dosežka) nam v Sloveniji ni uspelo izdelati rešitev, ki bi vključevale različne vrste knjižnic. V ta sklop sodijo na primer enoten program informacijske pismenosti in bibliopedagoškega dela (ki bi vključeval uporabnike knjižnic v celotni izobrazbeni vertikali od vrta do podiplomskega študija in horizontalo celotne populacije z vsemi starostnimi skupinami in drugimi ciljnimi skupinami), bibliografski centri za bibliografsko obdelavo gradiva za knjižnice, založnike in knjigotržce ter akademsko sfero, repozitarne knjižnice za gradivo na analognih medijih in repozitoriji za elektronske vire, večfunkcionalne knjižnice, ki bi izvajale storitve, ki so sicer zdaj rezervirane za določeno vrsto knjižnic.

Take sistemske rešitve so mogoče le ob majhnem številu jasno definiranih enotnih izhodišč, katerih izvajanje bi moralo biti obvezno za knjižnice in

njihove ustanovitelje. Konsenz o enotnih predpostavkah sistema bi nam omogočal več fleksibilnosti v praksi. Nujno bi bilo predpisati obvezno ustanovitev knjižnic, ne le v lokalni skupnosti in v šoli, temveč tudi na področju visokega šolstva in raziskovalne dejavnosti, vzajemni/e bibliografski/e sistem/e, centralizirano uveljavljanje strokovnih rešitev in kratek nabor atributov, ki jih mora izpolnjevati knjižnica, ki izvaja knjižnično dejavnost kot javno službo. Vzpostavljane in razvoj drugih dejavnosti knjižnic pa bi bilo treba prepustiti potrebam konkretnih okolij.

VIRI IN LITERATURA

1. Fras Popovič, S. (2008). Knjižničar v novem plačnem sistemu. *Knjižnica*, 52 (2/3), 115–133.
2. Karun, B. in Kodrič-Dačić, E. (2007). *Izvajanje koordinacije in posebnih nalog osrednjih območnih knjižnic v obdobju 2003–2006*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 13. 8. 2009 s spletne strani: <http://cezar.nuk.uni-lj.si/studije/index.php>
3. Karun, B. in Tizaj Marc, D. (2008). *Splošne knjižnice: poročilo za leto 2007*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
4. *Koalicijski sporazum o sodelovanju v vladi Republike Slovenije za mandat 2008–2012*. (2008). Pridobljeno 13. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.zares.si/koalicijska-pogodba/>
5. *Poročilo o (so)financiranju kulturnih programov in projektov v letu 2003*. (2004). Ljubljana: Ministrstvo za kulturo. Pridobljeno 13. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.mk.gov.si/si/podatki/porocila/>
6. *Poročilo o (so)financiranju kulturnih programov in projektov v letu 2007*. (2008). Ljubljana: Ministrstvo za kulturo. Pridobljeno 13. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.mk.gov.si/si/podatki/porocila/>
7. *Poročilo o (so)financiranju kulturnih programov in projektov v letu 2008*. (2009). Ljubljana: Ministrstvo za kulturo. Pridobljeno 13. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.mk.gov.si/si/podatki/porocila/>
8. *Poročilo o izvajanju nacionalnega programa za kulturo 2004–2007 (NPK) – za leto 2007*. (2008). Pridobljeno 13. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.mk.gov.si/si/podatki/porocila/>
9. Resolucija o nacionalnem programu za kulturo 2004–2007. (2003). *Poročevalec Državnega zbora Republike Slovenije*, 29 (90), 31–63.
10. Resolucija o Nacionalnem programu za kulturo 2008–2011. (2008). *Ur. l. RS* 35/2008.
11. *Standardi za splošne knjižnice*. (2005). Ljubljana: Nacionalni svet za knjižnično dejavnost. Pridobljeno 13. 8. 2009 s spletne strani: www.mk.gov.si/fileadmin/mk...si/.../standardi_spl_k_sprejeti.pdf

12. Vodeb, G. (2008). Podoba slovenskih splošnih knjižnic v letu 2007. *Knjižnica*, 52 (4), 57–76.
13. Vodeb, G. in Tizaj Marc, D. (2008). *Visokošolske knjižnice: poročilo za leto 2007*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

SMO KONKURENTI GOOGLU? SMO KONKURENČNI GOOGLU?

ARE WE GOOGLE'S COMPETITORS?
ARE WE COMPETITIVE TO GOOGLE?

Tanja Merčun

Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo,
Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani
e-pošta: tanja.mercun@ff.uni-lj.si

Maja Žumer

Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo,
Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani
e-pošta: maja.zumer@ff.uni-lj.si

UDK 026/027:004.738.5

IZVLEČEK

Google je v zadnjem desetletju postal fenomen svoje dobe, s svojim delovanjem pa je močno vplival tudi na knjižnice in, podobno kot Amazon, postal simbol njihove konkurence, ki je tudi pomembno spremenila pričakovanja in navade uporabnikov. Prispevek povzema vrsto raziskav in razprav, ki obravnavajo vpliv Googla (in spleta na splošno) na mlade in starejše uporabnike ter na vlogo, ki jo pri tem igrajo knjižnice. V prvem delu so predstavljene lastnosti in informacijsko vedenje t. i. Google generacije, čemur sledi pregled mnenj o vplivu pogoste uporabe Googla (in spleta na splošno) na znanje, delovanje možganov ter sposobnost poglobljenega branja in kritičnega razmišljanja. Tretji del predstavlja študijo, ki je primerjala rezultate poizvedovanja v knjižničnem sistemu in Googlu, v zadnjem delu pa se prispevek osredotoča na vlogo, ki bi jo morale knjižnice in izobraževalne ustanove prevzeti pri poučevanju informacijske in digitalne pismenosti. Avtorici ugotavljata, da ima tudi v digitalni dobi knjižnica še vedno pomembno vlogo v družbi, pri čimer se iz posrednice informacij vse bolj spreminja v učiteljico in posrednico znanj in spretnosti. Knjižnica sicer ni konkurenca Googlu, mu je pa na svoj način konkurenčna. Vendar v resnici ne gre za tekmovanje, ampak za sobivanje in dopolnjevanje knjižnice s storitvami kot so Google, Amazon in Wolfram Alpha.

Ključne besede: Google, Google generacija, svetovni splet, spletni iskalniki, knjižnice, informacijska pismenost, izobraževanje

UDC 026/027:004.738.5

ABSTRACT

In the last decade, Google has become the phenomenon of its time that has also greatly influenced libraries. Similarly to Amazon, it has become the symbol of their competition

and has importantly changed the users' expectations and habits. The paper summarizes a number of research and discussions that deal with the influence of Google (and the web in general) on youth and elder users and with the role libraries play within that. In the first part, the characteristics and information behaviour of the so called Google generation are portrayed, followed by views on the influence of frequent use of Google (and web in general) on knowledge, brains and the abilities of deep reading and critical thinking. The third part presents a study which compares the results of information retrieval in library systems and Google and in the last part the paper focuses on the role that libraries and educational institutions should take on in teaching information and digital literacy. The authors conclude that libraries still hold an important role also in the society, where they are transforming from the carrier of information into a teacher and the mediator of knowledge and skills. While the library is not Google's competitor, it is in a way competitive to it. But in reality this is not about competition; it is about libraries coexisting with and complementing services such as Google, Amazon, and Wolfram Alpha.

Key words: Google, Google generation, web, web browser, libraries, information literacy, education

1 UVOD

Google, sprva le uspešen spletni iskalnik, je kmalu prerasel svoje prvotne okvire in danes predstavlja že skoraj kulten pojem, ki simbolizira takojšen dostop do informacij, pa tudi hiter razvoj, uspeh, in inovativnost. Google je, kljub občasno spremljajoči kontroverznosti, s svojimi orodji in storitvami postavil nove mejnike in povzročil vrsto sprememb, ki so zaznamovale začetek 21. stoletja. Pravzaprav bi lahko prvo desetletje tega stoletja označili kar za Google desetletje, kjer je beseda guglati postala glagol in vsak z Googlom povezan dogodek pomembna novica. Google je s svojim delovanjem močno vplival tudi na knjižnice in je, podobno kot Amazon, postal znak njihove največje konkurence, ki je tudi pomembno vplivala na pričakovanja in navade uporabnikov.

2 GOOGLE GENERACIJA/-E

Oznaka »Google generacija« za generacijo mladih, rojenih po letu 1993, je jasen pokazatelj Googlovega vpliva ne le na razvoj novih orodij in storitev ampak tudi na družbo. Generacija, ki odraščá v času prevlade spleta, velja za bistveno drugačno od predhodnic v svojem vedenju in pričakovanjih kot tudi v komunikacijski in informacijski pismenosti. Predpostavke so na primer tudi, da so predstavniki Google generacije obsedeni z tehnologijo,

da bodo pri uporabi tehnologije in iskanju informacij izkazali veliko mero spretnosti in domačnosti, da imajo rajši multimedijo kot tekst, da zahtevajo takojšnjo povratno informacijo in da se bolj kot na avtorativne vire zane-sejo na kolege. Raziskava o Google generaciji, ki sta jo naročila Britanska knjižnica in JISC, izvedena pa je bila s strani CIBER raziskovalne skupine na University College v Londonu (Rowlands et al., 2008; CIBER, 2007), je pokazala, da so tovrstne trditve preveč površne in da takšnih zaključkov ne bi smeli delati zlahka, brez natančnejših študij. Ugotovili so namreč, da mladi kljub dostopu do raznovrstnih tehnologij ne izkazujejo višje informacijske pismenosti, da pravzaprav slabo razumejo svoje informacijske potrebe, zaradi hitrega iskanja pa vse manj časa namenjajo oceni relevantnosti, točnosti in zanesljivosti izbranih virov. Analiza njihovega vedenja pri uporabi digitalnih virov je pokazala tudi, da hitro menjajo in pregledujejo vire ter določijo svoje zaupanje vanje, da zahtevajo 24-urni dostop do informacij in takojšnjo zadovoljitev informacijske potrebe, bolj kot format, ki jim ponudi odgovor, pa jih zanima odgovor sam.

Ena izmed odmevnejših ugotovitev študije je gotovo tudi ta, da zgoraj opisano vedenje ni le značilnost mlade generacije, ampak so širokopasovne povezave do spleta in znanstvenih virov, enostavna orodja in zmogljivi iskalniki imeli enak vpliv tudi na druge generacijske skupine. V študiji zaključijo, da smo pravzaprav vsi »Google generacija«, saj je narava interneta in uporabe različnih medijev izbrisala razliko med starostnimi skupinami, ki uporabljajo internet in nove tehnologije – mlajši so morda res navadno prvi sprejemniki novosti, vendar pa jih starejši hitro dohitevajo.

3 RAZPRAVE O GOOGLU: GOOGLE – HUDIČEVO SEME ALI BOŽJI DAR?

»Ali nas Google poneumlja?«, »Google univerza«, »Kako nas Google dela pametnejše« in »Naši možgani na Googlu« so primeri le nekaterih izmed naslovov, ki v zadnjih letih polnijo časopisne strani. V resnici Google ni glavni akter, je le prisposoda za vse dobro in slabo, kar internet prinaša družbi in posameznikom, pri čimer se še nismo dokončno odločili, ali govorimo o protagonistu ali antagonistu naše dobe.

Nicolas Carr, ameriški tehnološki analitik, avtor odmevnih knjig in člankov v revijah kot sta Harvard Business Reviews in Financial Times, je s svojim člankom »Ali nas Google poneumlja: kaj internet dela našim možganom« (Carr, 2008) povzročil gorečo razpravo o tem, kako preživljanje časa na internetu spreminja naše kognitivne sposobnosti in navade. V članku av-

tor opisuje spremembe v delovanju svojega uma, ki so se najbolj izrazito pokazale ravno pri branju: če se je nekoč brez težav za ure in ure poglobil v obsežno knjigo ali članek, mu danes misli začnejo uhajati že po nekaj straneh, postane nemiren in išče kaj bolj zanimivega. Razlog za takšno vedenje išče v desetletju stalne uporabe spleta, ki naj bi spremenila proces razmišljanja in zmanjšala njegovo zmožnost koncentracije in premisleka. Na podlagi svoje izkušnje in izkušnje kolegov tako postavi tezo, da bolj kot uporabljamo splet, bolj se moramo truditi, da se lahko osredotočimo na en sam, dolg prispevek, pa naj bo v tiskani ali digitalni obliki. Carrovo opažanje potrjuje študijo britanskih znanstvenikov (CIBER, 2007) o pojavu novega načina branja, t. i. zmogljivega brskanja, kjer ljudje na spletu le horizontalno preletimo glavne informacije ter po največ eni ali dveh straneh članka ali knjige že preskočimo na drug vir. Raziskava ponovno kaže, da splet ni vplival le na mlajše generacije, ampak tudi na starejše uporabnike.

Carr meni, da je naša sposobnost interpretacije teksta in ustvarjanja bogatih mentalnih povezav močno povezana s poglobljenim branjem brez raznih motenj, kar pa je ravno nasprotno od površinskega branja, ki se razvija v online svetu. Carrovo tezo o korelaciji med preživljanjem časa na spletu in spremembi možganov potrjuje priznan znanstvenik Gary Small (2008), ki raziskuje delovanje možganov. Študija na UCLA naj bi namreč pokazala, da konstantna izpostavljenost tehnologiji spremeni povezave v možganih; mladi možgani, ki so še v fazi razvoja in so zato tudi bolj občutljivi, so še posebej ranljivi, stalna izpostavljenost tehnologiji pa po njegovem mnenju vodi v naslednji velik mejnik v evoluciji možganov.

Tudi Bowman (2008) se sprašuje o posledicah za mlade, ki so že od rosnih let v stiku s spletom in v nasprotju s starejšimi uporabniki spleta sploh nikoli niso razvili sposobnosti poglobljenega branja. Tako Bowman kot Carr in Wolf (2007) zagovarjajo, da bi omejen čas uporabe računalnika mladim pomagal osvojiti poglobljeno branje, s tem pa tudi razumevanje kompleksnih besedil, intelektualen razvoj uma ter tvorjenje lastnih asociacij, analogij in idej.

Poleg Carra na tem mestu velja omeniti še Marka Bauerleina, avtorja knjige »Najneumnejša generacija: kako digitalna doba poneumlja mlade Američane in ogroža našo družbo« (Bauerlein, 2008). V knjigi opisuje raziskave, ki kažejo na drastično nižanje znanja med mladimi Američani, ob tem pa upadanje znanja povezuje s širitvijo množičnih digitalnih tehnologij – dejstvo, da lahko vsak trenutek pridemo do odgovora po njegovem mnenju ne opravičuje nevednosti in hkrati opozarja, da dostopa do podatkov ne smemo

enačiti z znanjem. Tako izpostavlja zanimiv paradoks, kjer mlajši od 30. let (ob nekaj izjemah) kljub vsem informacijam, znanju in tehnologiji, ki jim je sedaj na voljo, vedo manj od prejšnjih generacij, izkazujejo težave pri branju in razumevanju kompleksnih besedil ter imajo velike težave pri pravilnem pisanju. Ugotavlja, da mladi za televizijskim ali računalniškim zaslonom preživijo kar pet ur dnevno ali petintrideset ur tedensko, kar je skoraj polni delavnik, pri tem pa večino časa namenijo lastni zabavi in zanimanju za druge (npr. skoraj 80 % mladih je Facebook imenovalo za svojo najljubšo stran, le 5 % pa jih redno prebira politično obarvane novice). Kot najbolj zaskrbljujoče pa se mu zdi, da se mladi ne obremenjujejo s svojo nevednostjo in se zapirajo v svoj egocentrični svet, s tem pa se izgublja kulturni spomin, ki je pomemben za razvoj družbe.

Bauerlein za stanje krivi tudi družbo in t. i. mentorje (predvsem starše, pa tudi učitelje), ki iščejo izgovore za neznanje, prilagajajo razumevanje izobraževanja novim trendom učenja – in podpirajo prenašanje dejstev s spleta na papir brez premisleka in formulacije lastnega znanja. Rosen (2008) prav tako opozarja, da v našem trudu, da bi naredili branje čim bolj zabavno in enostavno pozabljamo, da nas branje spodbuja k temu, da sami sebi postavljamo izzive in ob njihovem premagovanju razvijamo globlje mišljenje. Podobno Bowman (2009) celo obsoja in kot največjo grožnjo označi najnovejši pristop vzgojiteljev, ki sledijo principu, da je učenje lahko zabavno, ali še huje, da mora biti zabavno in neboleče ter zavračajo vse, kar bi od učencev morda zahtevalo trdo delo ali celo ponižanje, čeprav bi to vodilo h kreaciji znanja.

Tako kot Bauerlein je tudi Tara Brabazon (2007) profesorica na univerzi in avtorica knjige, ki se ukvarja s problematiko izobraževanja in (ne)znanja v tej informacijski dobi. Tudi ona govori o Googlu kot o orodju, ki omogoča in podpira lenobo študentov, slabo raziskovanje in neinovativno mišljenje, vendar pa priznava, da ima Google tudi dobre strani in ni sam po sebi izvor problemov. Vloga slednjega pripada izobraževalnemu sistemu, ki dopušča nižanje standardov in ne zahteva več spretnosti kreacije znanja in kritičnega mišljenja, s tem pa tudi omogoča slabo uporabo tehnologije, ki je na voljo.

Vsi pa vendarle ne delijo takšne zaskrbljenosti nad razvojem in prihodnostjo. Dan Tapscott (2008) v svoji knjigi »Odraščati digitalno« označi mlajše generacije za najpametnejše do sedaj in poudarja, da je v nasprotju z enosmerno naravo televizije internet medij, ki je interaktiven ter pozitivno vpliva na možgane. Tudi Steven Johnson (2005) v knjigi »Vse slabo je dobro za vas« trdi, da igrice, internet in tudi televizija stimulirajo in pomagajo razviti različne dele možganov, Begley in Interlandi (2008) pa k vsemu temu pri-

pomnita, da otroci že lahko razvijajo razne kognitivne sposobnosti, vendar pa je vprašanje, kako jih bodo unovčili – če jih ne bodo znali izkoristiti, se bo vendarle uresničila Bauerleinova napoved o najneumnejši generaciji.

Ob takšnih in drugačnih mnenjih in opažanjih se seveda sprašujemo, kdo je bližje resnici. Je res klasično branje edina pot, ki nam omogoča intelektualni napredek? Morda nam to omogoča tudi življenje z digitalnimi viri, vendar na način, ki je drugačen od dosedanjega in bo predstavljal pomembno spremembo v naši družbi. Zaenkrat je gotovo le eno: splet spreminja naše možgane. Ali jih spreminja v pozitivni ali negativni smeri, bodo pokazale raziskave in čas. Vsekakor pa to ni prvič, da napredek vpliva na delovanje naših možganov. Načini branja in sporočanja informacij so se spreminjali skozi celotno zgodovino in pomisleki o vplivu novih izumov/tehnologij na človeško mišljenje in kulturo branja niso nov pojav (Carr, 2008; Wolf, 2007). Sokrat je bil na primer nasprotnik pisane besede, saj je verjel, da bo s tem človeški spomin polenil in postal pozabljiv, ob izumu tiska pa so se bili nekateri mnenja, da bo lahka dostopnost knjig povzročila intelektualno lenobo, manjšo željo po študiju in oslavljen um. Čeprav so novi načini prenašanja podatkov in znanja spremenili dotedanje ustaljene navade, pa je vendarle vsaka od novosti prinesla tudi nove možnosti razvoja, širjenja informacij in idej. Kot pravi Rosen (2008), je vsaka tehnologija izraz kulture in hkrati njen potencialni transformator.

4 ALI JE GOOGLE DOVOLJ?

Priročen dostop do informacij je postal uporabnikom najpomembnejši, zanj pa so se pripravljene odpovedati tudi bolj kvalitetnim virom. Kot smo videli v raziskavi Britanske knjižnice (CIBER, 2007), takšno vedenje ni značilno le za mlajšo generacijo (ki je navadno predmet raznoraznih raziskav), ampak tudi za druge aktivne uporabnike spleta. Študija (Researchers'..., 2007) kaže, da Google fenomenu niso ušli niti raziskovalci, ki se prav tako pogosto ravna po načelu »če Google ne najde, potem ne obstaja«, se zadovoljijo z dovolj dobrim in opustijo zasledovanje vira, če ta ni lahko in takoj dosegljiv. Kaj pa to pomeni za knjižnice in njihove vire, katerim namenijo vsako leto velikanske vsote?

Brophy in Bawden (2006) sta v svoji študiji poskušala ugotoviti, ali Google lahko nadomesti knjižnične vire in podatkovne baze. S strani visokošolske knjižničarke so bila izbrane štiri področja in poizvedba za vsako izmed njih: pravo – internetno piratstvo, okolje – ogrožene vrste, izobraževanje – bral-

ne navade otrok in glasba – produkcija opere. Raziskovalka je poizvedbe preizkusila v Googlu in v vrsti knjižničnih sistemov (vsaka iskalna seja je trajala največ dve uri), pridobljene vire pa je ocenila glede na relevantnost, dostopnost in kvaliteto. Rezultati so pokazali, da je bil sicer večji odstotek kvalitetnih virov najden v knjižničnih sistemih, vendar je bilo med prvimi zadetki na Googlu le malo nekvalitetnih. Glede na rezultate zaključujeta, da Google ne bi smel biti obravnavan kot vir, ki daje uporabniku praviloma slabo kvaliteto rezultatov. Prav tako je v več kot 90 % Google zagotovil takojšen dostop do celotnega besedila, medtem ko so knjižnični sistemi enako omogočili le v 65 % primerih, do 35 % gradiva pa je bilo potrebno uporabiti medknjižnično izposajo ali pa gradiva sploh niso bila dostopna. Med rezultati v Googlu in knjižničnem sistemu je bila ugotovljena tudi velika mera prekrivanja, Google pa je ponudil večji odziv in tudi večje število edinstvenih rezultatov, zaradi česar avtorja zaključujeta z mislijo, da sta oba vira informacij komplementarna, pri čimer se Google zdi celo boljši tako na področju zajemanja kot tudi dostopnosti virov (ki je kot kaže najpomembnejša za uporabnike), za najboljše rezultate pa naj bi uporabili obe orodji.

Od izvedbe raziskave v letu 2005 je bilo v Google dodanih še več strokovnih virov, več knjižničnih podatkovnih baz je bilo indeksiranih, ustvarjen je bil tudi posebni iskalnik za znanstvene vire – Google Scholar, prav tako pa se je velik napredek zgodil v knjižničnih sistemih, ki so postali bolj enostavni in uporabni; vprašanje, ki se nam ob tem postavlja je, kakšno sliko bi takšna raziskava pokazala danes.

5 VLOGA KNJIŽNIC IN IZOBRAŽEVALNIH USTANOV

Uporabniki pri pridobivanju informacij vse večkrat obidejo knjižnice, zaradi česar se pojavljajo namigovanja, da je vloga knjižnic kot posrednikov znanja ogrožena. Google je bolj enostaven od knjižničnih katalogov, podatkovnih baz ali obiska v knjižnici, uporabnikom ponuja takoj dostopna in aktualna besedila, po podatkih raziskave, ki sta jo opravila Griffiths in Brophy (2005), pa uporabniki vidijo informacije, pridobljene preko Googla ali Wikipedije, kot celo bolj informativne od tistih iz tiskanih virov ali spletnih strani priznanih inštitucij. Čeprav mnogi knjižničarji in učitelji opozarjajo na nezanesljivost informacij s spleta v primerjavi s tistimi, ki jih ponuja knjižnica, pa Byerly in Brodie (2005) izpostavljata zanimiv protargument, ki pravi, da je nesmiselno trditi, da so vse informacije, ki jih dobimo v knjižnici, zanesljive. Prav tako je lahko v knjigi napačna ali zastarela informacija ali

pa nam knjižničar napačno odgovori na vprašanje (po nekaterih podatkih naj bi bilo takšnih kar 45 % primerov).

Namesto strahu pred tehnologijo in potencialnim vplivom Googla na knjižnice in njihove uporabnike bi morale knjižnice svojo pozornost osredotočiti na področja, kjer so (še) potrebne in kjer lahko upravičijo svoj obstoj. V članku revije *Library Journal* (Kenney, 2004) lahko najdemo nekaj zanimivih misli o vlogi knjižnic v času Googla, od tega, da našim uporabnikom ne delamo usluge s tem, ko jih ne učimo, kako postati boljši uporabniki Googla, do tega, da moramo spodbujati tudi kritično mišljenje in uporabnikom dobro predstaviti prednosti in slabosti vsakega sistema ter kaj lahko najdejo na Googlu in česa ne. Dejstvo je tudi, da čeprav mladi v povprečju uporabljajo več tehnologije v vsakodnevnem življenju, ni dokazov, da bi bili zaradi tega boljši pri iskanju informacij, kot je pogosta domneva. Težave imajo pri izbiranju pravih iskalnih izrazov, ne znajo oceniti kvalitete rezultatov in informacij, hkrati pa se kaže pomanjkljivo poznavanje in razumevanje iskalnih sistemov, delovanja interneta in poizvedovanja. Griffiths in Brophy (2005), na primer ugotavljata, da velik del uporabnikov ne razume delovanja iskalnih sistemov ali tega, kako se njihove poizvedbe odražajo v rezultatih iskanja, hkrati pa svoje iskalne sposobnosti ocenjujejo zelo visoko in navadno kot precej boljše, kot v resnici so. Vse to kaže, da knjižnice navkljub Googlu še zdaleč ne bodo izgubile svoje vloge v družbi in da so znanja, ki jih knjižnice nudijo, še kako pomembna. Raziskave potrjujejo pomemben vpliv knjižničnih znanj, saj so mladi, ki so bili izpostavljeni tem znanjem s strani staršev, šolske ali splošne knjižnice, izkazali boljšo informacijsko pismenost in uspešnost na splošno.

Brabazon (2007) poziva, da moramo svojo pozornost in čas usmeriti v to, da se bodo študenti znašli v svetu teksta in da bodo znali oceniti spletne strani in rezultate svoje iskanja z Googlom. Prizadevati bi si morali, da bi študenti uporabljali različne vire. Podobno kot smo opisovali že v prvem delu prispevka tudi ona dodaja, da bi morali tako učitelji kot knjižničarji pismenost učencev postaviti v središče svojega dela. Predvsem bi morali več pozornosti posvečati razvijanju kritične pismenosti, ki namesto same reprodukcije ljudi usmerja v argumentiranje, interpretacijo, kritičnost in analizo. Naloga knjižničarjev in učiteljev naj bi bila tudi predstavitev različnih načinov branja in raziskovanja ter preobrazba brezglavega iskanja po spletu v metodološko iskanje, kjer bodo znali dobro izkoristiti Googlovo infrastrukturo in tako dali sistemu dodano vrednost, informacijam pa kontekst in pomen. Vseskozi avtorica poudarja pomen iskanja, uporabe, razumevanja in evalvacije ne le digitalnih, ampak tudi analognih virov. Da gre za skupno

nalogo knjižničarjev in učiteljev/profesorjev poudari tudi Thompson (2003), saj imajo slednji boljši dostop do študentov kot tudi vpliv na njihovo delo.

Vse bolj se zdi, da se knjižnica iz posrednice informacij levi v vlogo učiteljice in posrednice takšnih in drugačnih znanj. Tudi v raziskavi (Researchers'..., 2007) med britanskimi visokošolskimi knjižničarji se je izkazalo, da knjižničarji kot svojo primarno in ključno nalogo v naslednjih petih letih vidijo poučevanje informacijske pismenosti – na prvo mesto je to nalogo postavilo več kot 80 % anketiranih. Ne smemo pa pozabiti, da knjižnice še vedno nudijo dostop do vrste kvalitetnih virov, ki jih v zadnjih letih vse bolj odpirajo tudi spletu in velikokrat uporabniki niti ne vedo, da jim knjižnica omogoča dostop do vira, ki so ga našli preko Googla. Pomembno je, da uporabniki vidijo prisotnost knjižnice in kaj vse jim ponuja, saj je tudi od takšnih malenkosti odvisna prihodnost knjižnic. Knjižnice bi morale zato bolje tržiti svojo blagovno znamko in jasno označiti, kdaj so one tiste, ki uporabniku nudijo takojšen dostop do gradiva, četudi preko Googla.

6 ZAKLJUČKI

Glede na raziskave lahko rečemo, da bi bila bolj kot starostna kategorizacija primerna delitev glede na pogostost uporabe in odnos do tehnologije. V študiji o Google generaciji (CIBER, 2007) namreč ugotavljajo, da več kot polovica mladih relativno malo uporablja tehnologijo; nekateri so celo izrazito proti njeni uporabi in se ji izogibajo, hkrati pa med starejšimi najdemo vse več pogostih uporabnikov interneta in ostale tehnologije. V času, ko velik odstotek populacije že 24 ur na dan lahko dostopa do interneta, se zdi, da pojem digitalni razkorak dobiva nov pomen: ne gre več toliko za razlike v dostopu do informacijske tehnologije kot za razlike v informacijski in digitalni pismenosti, v poznavanju delovanja in uporabe spleta ter v razumevanju pridobljenih informacij. Podobno našemu razmišljanju smo zasledili tudi v Singh et al. (2009), ki piše, da se digitalni razkorak ne nanaša le na dostop do tehnologij in širokopasovnega dostopa, ampak tudi na spretnosti in znanja, ki so potrebna za uporabo tehnologije ter v Rosen (2008), kjer avtor piše, da resnična vrzel ni med gospodinjstvi z računalniki in brez njih, ampak med gospodinjstvi, kjer starši učijo in prenašajo na svoje otroke spretnost klasičnega branja in ljubezni do knjig in gospodinjstvi, kjer starši tega ne počno.

V prvem delu smo predstavili prispevke, ki klasičnemu branju še vedno pripisujejo veliko moč in pomen. V času, ko knjižnice vse več sredstev

namenjajo e-gradivu in nadomeščajo klasične knjige z digitalnimi, nam taki podatki dajo vedeti, da knjižnica ne sme tako zlahka opustiti klasične knjige in mora v primerih, ko otroci ne živijo v družini, ki bi jih spodbujala in uvajala v svet branja, to vlogo prevzeti same. Tako kot so nekoč knjižnice igrale pomembno vlogo pri omogočanju dostopa do informacij, računalnikov in spleta, naj danes svojo pozornost preusmerijo v zmanjševanje nove pregrade, ki deli posameznike. Kot prva naloga se torej kaže pomoč pri tem, da otroci in mladi osvojijo branje in uporabo klasičnih virov, da spodbujajo lastno interpretacijo in kreacijo idej, preverjanje in kritično ocenjevanje virov. Pomembno je, da uporabniki točno vedo, kaj iščejo, da vedo kje in kako poiskati informacije ter da razumejo delovanje iskalnih sistemov. Ob razburjanjih ob uporabi Googla lahko rečemo le, da ne gre za to, ali uporabljamo Google ali ne, ampak za to, kako ga uporabljamo. Čeprav knjižnice pri vsem tem igrajo pomembno vlogo kot posrednice znanj, pa te naloge ne morejo opraviti same in potrebujejo sodelovanje učiteljev in predavateljev.

Trend kaže, da knjižnice postajajo kraj za druženje, izmenjavo mnenj in raznovrstno preživljanje prostega časa, kjer klepetanje, uporaba mobilnih telefonov ali predvajalnikov glasbe niso več tabu. Takšen napredek je dobrodošel in potreben, saj daje knjižnicam novo, pomembno vlogo, in jih odpira skupnosti. Vendar pa argumenti Carra, Bowmana in Bauerleina namigujejo, da knjižnica ob tem ne bi smela izgubiti vloge prostora, ki omogoča poglobljeno branje, razmišljanje in intelektualni napredek. Knjižnice naj torej ohranijo delček svoje tradicije in spodbujajo klasično bralno kulturo s prostorom za tiho delo posameznikov.

Morda lahko razliko med knjižnicami in Googlom primerjamo z razliko med branjem klasične knjige in branjem besedila z zaslona. Branje knjige in branje z zaslona sta dve različni doživetji, vsaka s svojimi prednostmi: branje knjige naj bi bilo poglobljeno, kontemplativno dejanje, v katerem naši možgani lahko procesirajo in se razvijajo, medtem ko je branje preko zaslona hitro in površinsko, a omogoča, da takoj pridemo do informacije, skačemo med informacijami in se osredotočimo na dele, ki nas zanimajo. V resnici gre torej za dve aktivnosti, ki se med seboj razlikujeta in dopolnjujeta – tako kot knjižnica in Google.

In tako se vrnemo k naslovu. Kakšen je odgovor? V poslovnem in političnem smislu knjižnice seveda niso konkurenca Googlu. So konkurenčne? S čim in v kakšnem smislu? S primeri in izsledki raziskav smo osvetlili prednosti, ki jih imajo knjižnice in predvsem prikazali možne vloge v moderni družbi, ki knjižnice po pomenu in vlogi postavljajo ob bok Googlu. Vendar pa je

vprašanje napačno zastavljeno. V resnici ne gre za primerjanje in tekmovanje, ampak za iskanje poslanstva in mesta v družbi. Ne proti, ampak ob Googlu, Amazonu, Wolfram Alphi ...

CITIRANI VIRI

1. Bauerlein, M. (2008). *The dumbest generation: how the digital age stupefies young Americans and jeopardizes our future*. New York: Tarcher.
2. Begley, S. in Interlandi, J. (2008, 2. junij). The dumbest generation? Don't be dumb. *Newsweek*. Pridobljeno 22. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.newsweek.com/id/138536>
3. Bowman, J. (2008). Is stupid making us Google? *The New Atlantis*, 21 (Summer), 75–80.
4. Brabazon, T. (2007). *The University of Google: education in the (post) information age*. Aldershot (UK) : Ashgate.
5. Brophy, J. in Bawden, D. (2006). Is Google enough? Comparison of an internet search engine with academic library resources. *Aslib Proceedings*, 57 (6), 498–512.
6. Byerly, G. in Brodie, C. S. (2005). Internet (and/or institutional) credibility and the user. V *The internet credibility and the user symposium*. Seattle: The Information School, University of Washington. Pridobljeno 20. 7. 2009 s spletne strani: <http://projects.ischool.washington.edu/credibility/Byerly%20Brodie%20Institutions.pdf>
7. Carr, N. (2008). Is Google making us stupid?: what the internet is doing to our brains. *The Atlantic*, 301 (6 – July/August), 56–63.
8. CIBER. (2007). *Information behaviour of the researcher of the future : a CIBER briefing paper*. London: CIBER, University College London. Pridobljeno 15. 5. 2009 s spletne strani: <http://www.ucl.ac.uk/infostudies/research/ciber/downloads/>
9. Griffiths, J. R. in Brophy, P. (2005). Student searching behavior and the Web: use of academic resources and Google. *Library Trends*, 53 (4), 539–554.
10. Johnson, S. (2005). *Everything bad is good for you: how today's popular culture is actually making us smarter*. New York: Riverhead Books.
11. Kenney, B. (2004, 15. December). Googlizers vs. Resistors: Library leaders debate our relationship with search engines. *Library Journal*, 129 (20), 44–46.
12. *Researchers' use of academic libraries and their services: A report commissioned by the Research Information Network and The Consortuim of Research Libraries*. (2007). Pridobljeno 23. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.rin.ac.uk/researchers-use-libraries>
13. Rosen, C. (2008). People of the screen. *The New Atlantis*, 22 (Fall), 20–32.
14. Rowlands I., Nicholas D., Williams P., Huntington P., Fieldhouse M., Gunter B., Withey R., Jamali H., Dobrowolski T. in Tenopir, C. (2008) The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *Aslib Proceedings*, 60 (4), 290–310.
15. Singh, P., Mallan, K. in Giardina, N. (2009). Just Google it! Students constructing knowledge through internet travel. V *Deep Magic: The lure and reality of digital environments*; Australian Association for Research in Education Annual Conference, 30

- November – 4 December 2008, Brisbane, Australia. Pridobljeno 20. 7. 2009 s spletne strani: http://ocs.sfu.ca/aare/index.php/AARE_2008/AARE/paper/view/263
16. Small, G. (2008). Our Brains on Google : letters to the editor. *The Atlantic*, oktober. Pridobljeno 24. 7. 2009 s spletne strani: <http://www.theatlantic.com/doc/200810/letters>
 17. Tapscott, D. (2008). *Grown up digital: how the Net Generation is changing your world*. New York: McGraw-Hill.
 18. Thompson, C. (2003). Information illiterate of lazy: how college students use the web for research. *Portal: Libraries and the Academy*, 3 (2), 259–68.
 19. Wolf, M. (2007, 5. September). Learning to think in a digital world. *The Boston Globe*. Pridobljeno 22. 7. 2009 s spletne strani: http://www.boston.com/news/globe/editorial_opinion/oped/articles/2007/09/05/learning_to_think_in_a_digital_world/

KNJIŽNICE KOT PODPORNICE SODOBNEGA INVENCIJSKO-INOVACIJSKO-DIFUZIJSKEGA PROCESA

LIBRARIES AS SUPPORTER OF THE CONTEMPORARY
INVENTION-INNOVATION-DIFFUSION PROCESS

Matjaž Mulej

Ekonomsko-poslovna fakulteta Univerze v Mariboru
e-pošta: mulej@uni-mb.si

Zdenka Ženko

Ekonomsko-poslovna fakulteta Univerze v Mariboru
e-pošta: zdenka.zenko@uni-mb.si

UDK 026/027:338.124.4

IZVLEČEK

Inovativna družba je v krizi, ker se drži iztrošenega modela industrijske družbe. Njeni problemi se ne dajo rešiti z njenimi metodami in vrednotami, zaradi katerih je zašla v krizo. Ljudje o tem vedo in znajo ter hočejo premalo, ker so večidel enostranski specialisti s premalo med-strokovnega sodelovanja. Zato tudi invencijsko-inovacijsko-difuzijski proces razumejo in obvladajo bolj navidezno kot zares. Prispevek poskuša opozoriti, kaj vse bi morali upoštevati, da bi nastala pot iz slepe ulice, ki jo je odkrila, ne pa povzročila kriza 2008, in kaj glede tega lahko prispevajo knjižnice.

Ključne besede: invencijsko-inovacijsko-difuzijski proces, knjižnice, ekonomska kriza

UDC 026/027:338.124.4

ABSTRACT

The innovative society is in crisis because it still cherishes the out-dated model of the industrial society. Its problems cannot be solved with its methods and values having caused its crisis. People comprehend, know, and want to do about it too little because most of them are one-sided specialists lacking interdisciplinary cooperation. Hence they understand and master the invention-innovation-diffusion process rather fictitiously than really. In this contribution we try to point out what needs to be done for a way, from the blind alley that has been detected rather than caused by the crisis of 2008–, to be created, and what can libraries contribute.

Key words: invention-innovation-diffusion process, libraries, economic crisis

1 IZBRANI PROBLEM IN VIDIK OBRAVNAVANJA

Na drugem mestu (Mulej, še ne objavljeno), smo zbrali in komentirali nekaj knjig, ki zelo nazorno povejo (Božičnik idr., 2008; Brown, 2009; Dyck, Mulej, 1998; Ećimović idr., 2007; Goerner idr., 2008; Harris, 2008; Hilton, 2008; Korten, 2008; Martin, 2006; Mulej, 2007; Mulej, ur., 2009; Taylor, 2008; itd.) marsikaj, kar vse zahteva, da invencijsko-inovacijsko-difuzijski proces v tem desetletju uveljavi novo miselnost – vrednote, kulturo, etiko, norme in navade – družbeno odgovornost vseh vplivnih ljudi in njihovih organizacij. Najprej bomo kratko povzeli ta spoznanja, potem nekaj o invencijsko-inovacijsko-difuzijskem procesu in potem o vlogi in delovanju knjižnic glede tega.

2 KRIZA 2008 – KAZALEC POTREBE PO VREDNOTAH CELOVITOSTI V OBLIKI DRUŽBENE ORGOVORNOSTI

1. Kriza 2008– ni le finančna, je le vidni vrh ledene gore, ki je posledica dejstva, da so ljudje v 18.–20. stoletju z industrializacijo razmere na malem planetu Zemlji hudo spremenili. Človeštvo je sicer v celoti bistveno bogatejše, a je zaradi tega porabilo tako dosti naravnih virov in tako škodljivo prispevalo k spremembi svojih podnebnih razmer, hkrati pa spregledalo, da je planet Zemlja omejen, da mora sedaj opustiti industrijsko miselnost. Njene vrednote, kultura, etika in norme so preveč enostranske namesto celovite in preveč postavljajo človeka in njegovo gospodarstvo nad njegove naravne pogoje za obstoj, namesto v vlogo dela narave, odvisnega od narave. Že vsaj tri desetletja človeštvo troši veliko več naravnih virov, kot jih je mogoče obnoviti, torej si žaga zeleno vejo, od katere živi, in to zelo intenzivno.
2. Za izhod iz te slepe ulice ima človeštvo na voljo tri smeri ukrepanja:
 - Ostati pri dosedanjih navadah in torej povzročiti samomor človeštva v zelo kratkem času, morda samo nekaj let, niti ne desetletij. Problemi pač niso rešljivi s pojmovanjem, ki jih je povzročilo.
 - Ostati pri dosedANJI industrijski miselnosti in ukrepati, kot v letih 2008 in 2009 ukrepajo vlade in podjetja, kar je nekaj podobnega, kot če bi na Titanicu, ko se je ladja bližala ledeni gori, na palubi predstavljali stole, namesto da bi korenito spremenili smer plovbe.

- Bistveno, tako rekoč revolucionarno, spremeniti in to inovirati dosedanje navade, za to uporabiti obstoječe znanje človeštva, ki ga je dovolj, in tako prepustiti svojim otrokom in vnukom planet Zemljo, ki ne umira.
3. Obstoječe znanje človeštva o recikliranju, ogrevanju in potovanju z obnovljivimi viri, večkratni uporabi iste pitne vode, doseganju neodvisnosti velike večine človeštva od uvoza energije, zlasti od uporabe nafte, premoga in plina, pridelavi hrane brez uporabe umetnih gnojil in s tem brez zastrupljanja zemlje, vode in zraka, skratka o tem, kako ohraniti sedanji standard večine ljudi razen najbolj razsipno bogatih – omogoča, da z danimi, a ne uporabljenimi tehničnimi in družbenimi pripomočki vse današnje pereče probleme človeštva razrešimo. Le hoteti in spremeniti sebe je treba.
 4. Odrpto vprašanje je, kako je s politično voljo odločilnih ljudi, ki imajo tudi največ koristi od tega, da ne gledajo na svetovno dogajanje široko in dolgoročno, torej primerno celovito, ampak ozko in kratkoročno, zato za celotno človeštvo uničevalno. Na oblast bi torej morali priti sodelovalni namesto izkoriščevalnih ljudi, večina bo slej ko prej pasivna (Lester, 2005; Pavkov in Kulič, 2009; Martin in Murphy, urednika, 2009; Wilby, urednica, 2008, 2009).
 5. Nadaljnje odrpto vprašanje je, kako naj, ko 85 % človeštva živi z manj kot šest dolarji na dan (Nixon, 2004), množice ljudi, ki vse bolj trpijo brezposelnost, nizek življenjski standard, nizko raven srečnosti, bolezni, lakoto, nepismenost, dolg delovni čas ipd., dojamejo, da je razvoj sicer še vedno nujen, a ni več izvedljiv na dosedanji podlagi – z industrijsko miselnostjo in vrednotami. Primerjava z bakterijo, zaprto v steklenico in s podobno hitrim razmnoževanjem, kot ga sedaj doživlja človeštvo, a ga ni nikoli prej v vsej svoji zgodovini več sto tisoč let, to pojasni. Če se število bakterij podvoji vsako minuto ene ure, je eno minuto pred koncem če vedno polna le polovica steklenice, pet minut pred koncem pa neznatnih nekaj odstotkov. Brez daljnovidnega in celovitega premisleka je problem težko opaziti, kar seveda še posebej drži, če ga vplivni nočejo opaziti in upoštevati.
 6. Tudi če bi ga bili voljni opaziti in dojeti, da je problem treba rešiti za ves svet enotno in hkrati, to po sedaj veljavnem mednarodnem pravu praktično ni izvedljivo (Harris, 2008; Martin, 2006; Martin in Murphy, 2009; Letnar Černič, 2009; itd.). Mednarodno pravo ni nad-narodno; je namreč

dogovor držav, ne pravni predpis, ki se mu morajo podrediti, če nočejo. Enako velja za Organizacijo združenih narodov in druge podobno mednarodne organizacije. Zato nekateri avtorji in občani že več desetletij rotijo, naj dojamemo, da je obstoj nacionalnih držav in monopolnega namesto zares tržnega, torej lokalnega kapitalizma brez delniških družb in družb z omejeno obvezo, pri sedanji oboroženosti smrtno nevaren za obstoj človeštva sedanje civilizacije. To ne pomeni, da bi njihove pristojnosti kar povsem ukinili, ampak bi jih omejili na lokalne zadeve in nekatere mednarodne zadeve, medtem ko bi interese ljudi kot celotnega človeštva prenesli na svetovni parlament s svetovno vlado in svetovno demokracijo (Harris, 2008; Martin, 2006; Martin in Murphy, ur., 2009; idr.). Cilji le-te zajemajo predvsem spoštovanje do enotnosti v različnosti ljudi, do ustave svetovne federacije, doseganje blaginje vseh ljudi in ljudstev na zemlji, izkoreninjenje revščine, nepismenosti, bede in bolezni ter oboroženosti in vojne, hkrati pa ohranitev globalnih naravnih pogojev za življenje ljudem naslednjih generacij.

7. Zgledi takšnih mednarodnih federacij obstajajo. Med njih spada Evropska unija. Le-ta je seveda nastala kot sredstvo za mir v Evropi in je tudi dosegla najdaljše obdobje miru vsaj v zahodni Evropi, kar jih zgodovina pozna. Ima še težave, ker to ni vsem jasna inovacija.
8. Korist od prehoda na uporabo novih tehnologij je tudi dokazljiva. Če bi ZDA porabile denar, ki so ga vložile, da si zagotovijo nafto iz Bližnjega Vzhoda, v obnovljive vire energije – zlasti sončno in vetrovno – na domačem terenu, bi s sedanjo tehnologijo že dosegle popolno energetska neodvisnost od kakršnega koli uvoza in to brez vsake resne škode za prebivalstvo.
9. Žal se Harris (2008) in Martin (2006), ki ne razpravljata o naravnih, tehnoloških in širše družbenih ter ekonomsko razvojnih vidikih obravnavane problematike kot drugi (Brown, 2009; Goerner idr., 2008; Taylor, 2008; Božičnik idr., 2008; Dyck, Mulej, 1998; Ećimović idr., 2002; Hilton, 2008; itd), ampak o podobno važnih filozofskih in ustavno pravnih, ne dotakneta neke temeljne negativne izkušnje ljudi s kakršno koli vlado in demokracijo, četudi imajo še tako demokratično ustavo. To je problem birokracije in ozkega ter kratkoročnega razmišljanja in drugih vidikov obnašanja ljudi na oblasti in volivcev. Le-tega se nekoliko dotakne Taylor (2008). Uporablja evolucijsko teorijo sistemov, ki pojasni veliko značilnosti sedanjega dogajanja, ne izpostavlja pa nuje, naj pridejo na najvplivnejše položaje ljudje z najbolj dolgoročnim in celovitim obnašanjem – t.j.

opazovanjem, premislekom, odzivom, čustvenim in duhovnim življenjem, odločanjem, komuniciranjem in delovanjem – namesto dosedanje prakse, ki pravzaprav odseva duhovno in vrednotno uničenost človeštva pod vplivom enostranskosti industrijske miselnosti iz zadnjih stoletij (Löckenhoff, 2008). Zato je vizionarsko imel prav Bertalanffy (začetnik sodobne teorije sistemov); zahteval je, da zberemo ljudje pogum, da postanemo državljani sveta, ne le posamičnih držav, in priznamo, da smo sestavni del celotne narave (Elohim, 1999, po Davidsonu, 1984). Celovitost je bistvo systemskega razmišljanja in nasprotuje pretirani specializaciji, ki onemogoča med-strokovno sodelovanje, ker se zapira vase in s tem povzroča spreglede, nevarne tudi za obstoj človeštva.

10. Iz naših raziskav kaže na kratko povzetim razmislekom dodati vsaj naslednje:

- Človeštvo si s sedanjo razdrobljenostjo znanosti in spoznanj brez povezovanja ne more pomagati reševati bistvene probleme. Kot je zahteval že Humbolt pred dvema stoletjema, morajo znanosti sodelovati, da ustvarijo vpogled v sinergije, celovito spoznanje namesto zgolj delnega (Peterlin, 2009). Prihaja skrajni čas, da ozki specialisti spoznajo, da teorija sistemov ali vsaj praksa systemskega, tj. primerno celovitega delovanja, ki temelji na interdisciplinarnem ustvarjalnem sodelovanju, bistveno pomaga uveljaviti njihova spoznanja. (Taylor, 2008; Wilby, urednica, 2008; 2009; Mulej, 1979 in kasneje; itd.)
- Človeštvo prehaja po fazah konkuriranja z naravnimi viri, z investicijami in inovacijami v četrto obdobje – fazo izobilja, če se ne bo ugonobilo. Da je ta faza že tu, kaže velik porast vloge marketinga in oglaševanja, pa tudi bega iz stvarnosti v obliki drogiranja ipd. Če v fazi izobilja ostanejo ljudje brez ambicij delati, ker pač vse važno imajo, potem je to nov vidik krize. Potrebna je peta faza, ki je ni bilo še nikoli – faza družbene odgovornosti, etike soodvisnosti, ustvarjanja vseh vsebinskih vrst kot smisla življenja, skrajšanega delovnega časa in podobnih sestavin ali pogojev blaginje v sonaravni sedanjosti, ne le bodočnosti (Hrast idr., uredniki, 2006, 2007, 2008, 2009; itd.).

Kriza, ki je izbruhnila v l. 2008 z oznako finančna kriza in posledica navideznih namesto resničnih inovacij bančnikov in finančnikov ter kot posledica zloma navidezno uspešnega trga nepremičnih v ZDA, se zdaj kaže kot mnogo globlja kriza. Žal se v javnem tisku da najti dosti več enostranskih kot takih odzivov, ki bi ustrezali zakonu zadostne in potrebne celovitosti Muleja in Kajzerja (1998), ki pomeni aplikativno dopolnitev Mulejevega

pojma 'dialektični sistem' (Mulej, 1974, in kasneje): 'da ne bi spregledali česa bistvenega, moramo zajeti vse bistvene vidike v sinergijsko celoto, imenovano (dialektični) sistem'. Da taka prevlada obstaja, je vidno (npr.: Bošković, 2009; Cooperrider, 2009; Esih, 2009; Rihtarič, 2009; Stojan, 2009; Tajnikar, 2009; Zvonar Predan, 2009; itd. – glej Mulej idr., 2009a, b, c, d).

Enostranske in kratkoročno ozke poglede podpira tudi razvrščanje univerz, merjeno s financami za raziskovanje in z nobelovci med diplomiranci in profesorji. Kot pravi Kos (2009), imajo prednost raziskovalne univerze, na katerih se rojevajo tehnološke spremembe iz znanstvenega napredka in prenosa v prakso. Toda: kot vidimo zgoraj, tehnološke inovacije same ne rešujejo sedanje krize. Vodijo v tisto, kar je Einstein imenoval odlična orodja za zmedene cilje (Thorpe, 2003). Poleg tega Nobelovih nagrad za družboslovne znanosti razen ekonomije sploh ni, brez njih pa so cilji zelo verjetno bolj enostranski kot celoviti. Bistvene so inovacije vrednot (npr. Potočan, Mulej, 2007; Belak, 2008; Belak, Mulej, 2008; itd.).

Pot iz krize 2008– mora torej biti pot iz zlorabe liberalne doktrine prostega trga, saj je pri dani razporeditvi vplivnosti navidezno prost in zato tudi navidezno trg, s čimer omogoča le 15 % prebivalstva sveta življenje z več kot šest USD na dan (Nixon, 2004), medtem ko si ozke elite najvplivnejših delijo milijonske plače in nagrade in hkrati zahtevajo državno pomoč. Obenem je ta faza, ki smo jo zato poimenovali 'fevdalni kapitalizem', povzročila tudi uničenje naravnih pogojev za obstoj človeštva. Dilema torej ni enostavno taka, o kakšni poroča Zvonar Predanova (2009) po citiranih avtorjih – ali kolektivizem ali kapitalizem, ampak koncept, s katerim bi dosegli, da bi zares obstajala svobodni trg in odgovornost, ki ju 'fevdalni kapitalizem' ni zmožgal uveljaviti. Če bi ju, bi svet, vključno z najvišjimi organi, mnogo manj razmišljal in objavljajal o doseganju družbene odgovornosti, obenem pa bi bilo mnogo manj terorizma in protestov, saj bi se vplivni bolj ravnali po zakonu zadostne in potrebne celovitosti. Potrebna je torej korenita inovacija vrednot in stila vodenja, ne le tehnično-tehnoloških sredstev, ki služijo kakršnim koli ciljem, ne le družbeno odgovornim.

Kaj vse bi morali upoštevati, da bi se ravnali po zakonu zadostne in potrebne celovitosti in bi imeli zato več možnosti za uspeh?

3 VSEBINA IN POGOJI INVENCIJSKO-INOVAJSKO-DIFUZIJSKEGA PROCESA

Iz invencijsko-inovacijsko-difuzijskega procesa nastane inovacij kot praksa z novo koristjo od nove uresničene zamisli. Uspe majhen odstotek, saj je proces zapleten. Inovacije vrednot so še bolj zapletene kot tehnično-tehnološke. Vedno pa velja, kar povzemajo prikazi 1, 2, 3 in 4.

Preglednica 1: Enačba pogojev za nastanek inovacije

INOVAJSKA = (invencija × podjetnost in podjetništvo × celovitost × upravljanje in vodenje × sodelavci × kultura × dobavitelji × odjemalci × konkurenti × družbeno okolje × naravno okolje × slučajni dogodki / sreča)

Preglednica 2: Tipologija invencij, sugestij, potencialnih inovacij in inovacij

INVENCIE IN (POTENCIALNE) INOVACIJE – 3 MERILA	POSLEDICE INVENCIJ, POTENCIALNIH INOVACIJ		SLUŽBENA DOLŽNOST USTVARJATI INV., POT. INOVACIJE, INOVACIJE	
	<i>1. korenite</i>	<i>2. drobne</i>	<i>1. dolžnost je</i>	<i>2. dolžnosti ni</i>
<i>vsebina invencij, pot. inov., inovacij</i>				
1. poslovnoprogramske	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.
2. tehnično-tehnološke	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.
3. organizacijske	3.1.	3.2.	3.3.	3.4.
4. glede stila vodenja	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.
5. glede metod vodenja, dela in sodelovanja	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.
6. glede stila poslovanja	6.1.	6.2.	6.3.	6.4.
7. glede procesa vodenja	7.1.	7.2.	7.3.	7.4.

Preglednica 3: Procesni model IIDP (povratne zveze neupoštevane)

Ideje	→	Invencije	→	Sugestije	→	Potencialne inovacije	→	Inovacije	→	Difuzija
OBE-TAVNE	—	ZAPI-SANE	—	RAZVI-TE	—	V UPO-RABI	—	PRI-MNOGIH	—	KORIST-MNOGIH
– Ne	→?	– Ne	→?	– Ne	→?	– Ne	→?	– Ne	→?	Ne → ?

Preglednica 4: Okvirni model spiska neodvisnih pogojev za uspeh IIDP (podrobnosti in sinergije neupoštevane)

Menedžmentski pogoji	Pogoji znanja in vednosti	Pogoji vrednot, kulture, etike, norm	Pogoji obnašanja	Neosebni pogoji	Pogoji trga
IIDP v spletu – Vizija – Misija – Politika – Strategija/e – Taktika/e – Operativa – Podatkovno spremljanje – Povratni vplivi/posegi	Znanje, vednost, strokovnost – Izrecno – Prikrito Obvladovanje – vodenje znanja idr. Ustvarjanje	Motivacija Vrednote, kultura, etika in norme za IIDP Zanesljivost in zaupanje Etika neodvisnosti	Zadostna in potrebna celovitost obnašanja, zato dolgoročno in široko razmišljanje in obnašanje, da prepreči visoko ceno kratkoročnih in ozkih odločitev, ne le kratkoročno 'Odprto inoviranje, le delno zaprto' Tržni pritisk predviden	Materialni, naravni, ekonomski, ekološki ipd. pogoji Dojemanje in razvoj lastnih sposobnosti in možnosti organizacije Ustvarjanje zunanjih pogojev in priložnosti organizacije Upoštevanje materialnih podlag celotne enačbe pogojev za nastanek inovacije	Dojemanje in razvoj ter predvidevanje (prednostnih) potreb možnih novih in stalnih odjemalcev, pa tudi avtorjev in lastnikov novosti (posledično) Odkrivanje praznin na trgu in polnjenje le-teh (z RR, marketingom, antropologi, etnologi itd.)
Sodelovalno namesto enosmerno ukazovalno vodenje	Učenje Sodelovanje Mreženje	Srečnost in dobro počutje s pomočjo IIDP Upoštevanje 5I 'integracije, imaginacije, involviranja, intelekta in intervencije' (Nakamori, 2008)			
Podjetnost (pomembnejša od lastništva)	Vsrkavanje znanja idr.				
Obvladovanje celotne enačbe pogojev za IIDP					

Sposobnosti, da je kdo za vsako fazo iz Prikazov 1, 2 in 3 ter za vsako lastnost in dejavnost iz Prikaza 4 hkrati (!) dovolj celovit specialist, da bi obvladal vse samostojno namesto v neodvisnosti z drugimi specialisti, v sodobnih razmerah ni mogoče pričakovati. Mogoče pa je pričakovati, da vsakdo poleg svoje specializacije osvoji voljo in sposobnost za medstrokovno ustvarjalno sodelovanje, četudi ju srečujemo redko, ker ju šole prepuščajo slučajnemu pridobivanju, saj prevladuje ozka specializacija. To se vidi iz dejstva, kako malo je knjig, člankov in referatov, napisanih v takem sodelovanju (Mulej idr., 2006). Uporabiti se da, da bi se navadili sodelovati ustvarjalno, namesto zgolj sedeti na sestankih in izgubljeni čas, več metod, npr. kombinacija USOMID in 6 klobukov (Mulej, M., Mulej, N., 2006). Bistveno je, da se naučimo drug drugemu prisluhniti zato, ker imamo različne poglede, saj kot različni specialisti izhajamo iz različnih podlag in se s spoznanji dopolnjujemo. A do njih kaže priti brez zapravljanja časa in brez prepira: omenjena metoda to omogoča.

4 VLOGA KNJIŽNIC V INVENCIJSKO-INOVAJSKO-DIFUZIJSKEM PROCESU

Tehnično-tehnološko inoviranje, ki je še vedno nujno in koristno, ni več dovolj, da bi človeštvo sedanje civilizacije preživelo naslednjih nekaj desetletij ali celo let, ker je povzročilo porast materialne kakovosti življenja preko mere, ki je planet Zemlja po svoji naravni prenesi. Zato se – tudi glede knjižnic – postavlja vprašanje, kaj lahko vsakdo prispeva, da naši otroci in vnuki ne bodo dobili od naše generacije umirajočega planeta. Tehnične, ekonomske, naravne in pravne možnosti za rešitev obstajajo in nenehno nastajajo, njihova uporaba je odvisna od ljudi. Ne gre samo za politike in podobne najvplivnejše na svetu. Taylor (2008) je spomnil, da upora, ki je ameriških 13 kolonij Velike Britanije spremenil v državo ZDA, niso začele elite, ampak ljudske množice; elite so se jim pravočasno priključile, da niso izgubile svojega položaja.

Ukvarjati se torej z vsakomer, ki nam pride pred oči in bi morda sprejel naš vpliv. V tej luči se odpirajo za knjižnice vsaj naslednja vprašanja:

- So knjižnice do vrednot svojih uporabnikov pasivne ali aktivne? Poskušajo vplivati na njih tako, da krepijo njihove vrednote celovitosti v obliki družbene odgovornosti? To zagotovo počnejo v preprosti obliki poslovnega reda in uveljavljanja zahteve, da vsakdo vrne knjige in drugo gradivo. Uspeh pri tem je, kot vemo iz izkušenj, bolj delen kot zaresen. A enako velja reči za trud, ki najbrž le izjemoma seže preko prijaznih opozoril in prošenj. Kaj pa druge možne oblike, če vemo, da ima družbena odgovornost po mednarodnih opredelitvah šest skupin vsebin (odnos brez zlorabe do zaposlenih/sodelavcev, poslovnih partnerjev, širše družbe in naravnih pogojev za obstoj človeštva, imenovanih naravno okolje; poslovna odličnost; mir na svetu)?
- Se knjižnice omejujejo na specializacijo po strokah in interesih uporabnikov ali posegajo širše v smeri zadostne in potrebne celovitosti, ki se dosega pretežno z med-strokovnim ustvarjalnim sodelovanjem? Slovenske knjižnice so vse povezane v enoten računalniški sistem in iz vsake je mogoče pogledati v vsako, kar je zelo dobro za uporabnike. Koliko in kako pa to vpliva na vrednote uporabnikov? Ali imajo knjižnice po svoji vlogi v delitvi dela v sodobni družbi možnost doseči kaj več od tehnične podpore za uporabnike?
- Informacijsko opismenjevanje (Petermanec, 2007; Petermanec, Mulej, 2007) je priložnost, da knjižnice vplivajo na svoje uporabnike. Kako

globoko in široko posega tak vpliv? Gre le za usposabljanje za uporabo knjižničnih fondov in tehničnih pripomočkov? Ali gre celo zgolj za pojem informacije, omejen na tehnično informacijsko-komunikacijski vidik uporabe fonda? Morda za dopolnitev tehničnih vidikov z vidiki reda po pravnih pravilih? Ali pa se da v tem okviru napraviti kaj več za vzgojo in usposabljanje, da naslednja generacija ne bi dobila v rabo umirajočega planeta Zemlje, ker bi se še vedno držala industrijske enostranskosti in težnje po vedno večji porabi naravnih virov, ki jih zmanjkuje? Kaj se da napraviti, da pojem informacijska družba ne bi pomenil zgolj sodobne tehnično-tehnološke podpore za zastarele industrijske težnje 'fevdalnega kapitalizma', ampak prehod od nje na ustvarjalno življenje, ki poleg učinkovitosti – eficeince – upošteva tudi zadostnost – suficienco? In prehod od postavljanja pred drugimi z nesmiselno porabo – greed – na resnične potrebe – need (James, 2007; Brown, 2009; Taylor, 2008; itd.)?

- Če gre za obstoj človeštva sedanje civilizacije ob nevarnosti, da propade že v nekaj letih, če ukrepanje ne bo pravočasno in je torej potrebna podobna mobilizacija kot v vojnih razmerah proti Hitlerju, Mussoliniju in podobnih ter njihovim metodam ustvarjanja dovolj prostora za izbrane ljudi na planetu Zemlji, kaj se dogaja v knjižnicah, da bi vplivale na vednost, znanje in vrednote uporabnikov? Uporabljajo svoje stene, mize, računalnike in podobna sredstva npr. za vzgojo uporabnikov za družbeno odgovornost, kot kažejo vzori iz naprednih podjetij po naprednem svetu (pa tudi drugi, a tam gre za vplivanje za drugačne vsebine in interese, ne za družbeno odgovornost)?
- Kot vidimo iz nedavnih izkušenj Univerzitetne knjižnice v Mariboru in knjižnice Ekonomsko-poslovne fakultete Univerze v Mariboru, knjižnice inovirajo sebe in svoje delovne razmere. Seveda gre za tipično inoviranje organizacij, ki svoje opreme ne morejo ustvarjati same, ampak si jo lahko le zamislijo v skladu s ponudbo na trgu in svojimi izkušnjami ter zamislili – novimi ali starimi. Potem pa se inoviranje izvede v obliki nakupa opreme. Postavi se lahko – povsem načelno in brez vsakega vpogleda v konkretne poslovne podatke – vprašanje, ali so knjižnice pri inoviranju svojih delovnih razmer in opreme upoštevale vse vidike iz prikazov 1, 2, 3 in 4 in njihove praktične sinergije.

5 SKLEPNA SPOZNAVANJA

V sodobnih razmerah, še zlasti kriznih, smo ljudje obsojeni na IIDP, da bi bili konkurenčni, izboljšali kakovost svoje (delovnega in siceršnjega)

življenja, razrešili nakopičene probleme družbeno-ekonomskih in okoljskih pogojev za naše preživetje, ki jih doslej niso znali, zmogli ali hoteli razrešiti. Take problematike nihče ne zmore obravnavati uspešno sam, to bi bil poskus brez družbene odgovornosti in bi vodil v navidezno razreševanje problemov. Ustvarjalno sodelovanje, zlasti med-strokovno, je bistveno bolj obetavna pot iz sedanje krize. V njem ni nihče nepotreben, nihče edini zadosten, nihče edini zveličaven, še manj samozadosten, ker so problemi redko rešljivi znotraj ene stroke/izkušnje. Morda zmorejo knjižnice napraviti glede tega več kot doslej.

NAVEDENI VIRI

1. Ackoff, R. L. in Rovin, S. (2003). *Redesigning Society*. Stanford: Stanford Business Books.
2. Avsec, D. (1987). *Finančne oblike družbenega pospeševanja ustvarjalnega sodelovanja mnogih v socialistični samoupravni družbi*. Doktorska disertacija. Maribor: Univerza v Mariboru, Ekonomsko-poslovna fakulteta.
3. Avsec, D. (1998). A multi-layered model for socio-economic transformation. V *Challenges for the future: structural changes and transformations in contemporary societies. 10th international conference on socio-economics* (str. 8). Vienna: International Society for the Advancement of Socio-Economics : Austrian Society for the Advancement of Socio-Economics.
4. Avsec, D. in Mulej, M. (1998). A version of the »Universal stock ownership plan« applied to self-transformation of the forgotten four fifths. V *Self-transformation of the forgotten four-fifths* (str. 351–359). Dubuque: Kendall/Hunt.
5. Baumol, W. J., Litan, R. E. in Schramm, C. J. (2007). *Good capitalism, bad capitalism, and the economics of growth and prosperity*. New Haven, London: Yale University Press.
6. Belak, J. (2008). *Business ethics implementation at different stages of enterprise life cycle*. Doktorska disertacija. Oestrich-Winkel: European Business School, International University, Germany.
7. Belak, J. in Mulej, M. (2008). Life cycle stage and enterprise ethical climate: case of Slovenian enterprises. V J. Józefczyk, W. Thomas, M. Turowska (ed.), *Congress proceedings* (str. 337–348). Wrocław: Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej.
8. Bošković, D. (2009). Ekonomija – Žalostne besede znanosti. *Delo, Sobotna priloga*, 17. 01. 2009, 24.
9. Božičnik, S., Ećimović, T. in Mulej, M. (ed.) (2008). *Sustainable future (2), requisite holism, and social responsibility: (against the current abuse of free market society)*. Korte: SEM, Institute for Climate Change.
10. Cooperrider, D. (2009). Insider – Generacija smo, ki bo izkoreninila revščino. (Intervju zapisal J. Lucu). *Delo, Polet*, 05. 02. 2009, 10–13.

11. Davidson, M. (1983). *Uncommon sense. The life and thought of Ludwig von Bertalanffy, father of general systems theory*. Los Angeles: Tarcher.
12. Dyck, R. G. (2008). Democracy and its imperatives for a new social contract. V *STIQE 2008*. Maribor: Institute for entrepreneurship and small business management, Faculty of economics and business : Slovenian society for systems research.
13. Dyck, R. in Mulej, M. (1998). *Self-Transformation of the Forgotten Four-Fifths*. Du-buque: Kendall/Hunt.
14. Esih, U. (2009). Svetovna foruma ne vidita preko krize. *Večer, V soboto*, 07. 02. 2009, 12–13.
15. EU (2000a). *Communication from the commission to the council and the European parliament. Innovation in a knowledge-driven economy*. Brussels: Commission of the European Communities. Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/COM2005_330_en.pdf
16. The social innovation awards (2009). *Financial Times*, 22. 01. 2009. Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.SocialInnovationAwards.com>.
17. Fujimoto, T. (2006). *Competing to be really, really good*. Tokyo: International House of Japan.
18. Goerner, S., Dyck, R. G. in Lagerroos, D. (2008). *The new science of sustainability. Building a foundation for great change*. Chapel Hill: Triangle Center for Complex Systems.
19. Halimi, S. (2008). Misliti nemisljivo. *Monde diplomatique v slovenščini*, 4. 11. 2008, 1.
20. Hrast, A., Mulej, M. in Knez-Riedl, J. (ur.) (2006). *Družbena odgovornost in izzivi časa 2006*. Maribor: IRDO.
21. Hrast, A., Mulej, M. in Knez-Riedl, J. (ur.) (2007). *Družbena odgovornost 2007. Vloga menedžerjev pri razvoju družbene odgovornosti v pridobitnih in nepridobitnih dejavnostih*. Maribor: IRDO.
22. Hsu, T. C. (2008). Propast američkega carstva i gospodarstva. *Nexus*, 23. 11. 2008. Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.teledisk.hr> in <http://globalresearch.caw>.
23. *Global innovation outlook 2.0* (2006). New York: Armonk. Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: http://www-935.ibm.com/services/de/bcs/pdf/2006/gioreport_2005.pdf.
24. James, O. (2007). *Affluenza – a contagious middle class virus causing depression, anxiety, addiction and ennui*. London: Random House.
25. Kos, M. (2009). Razvrščanje univerz. *Delo, Globus znanja*. 02. 02. 2009, 12.
26. Mulej, M. (1974). Dialeksična teorija sistemov in ljudski reki. *Naše gospodarstvo*, 21 (3–4) 207–212.
27. Mulej, M. (1975). *Osnove dialeksične teorije sistemov. Neobjavljeno predavanje*. Ljubljana: Fakulteta za telesno kulturo za telesno kulturo, Univerza v Ljubljani.
28. Mulej, M. (1976). Toward the dialectical systems theory. V *Progress in cybernetics and systems research, vol. 5*. Vienna: OeSGK. (Published 1978.)

29. Mulej, M. (1979). *Ustvarjalno delo in dialektična teorija sistemov*. Celje: Razvojni center.
30. Mulej, M. (1994). Three years of support for a theory: two-generation cycles in the transition from a preindustrial to a modern society. *Cybernetics and Systems*, 5, 861–877.
31. Mulej, M. (2007a). Systems theory – a worldview and/or a methodology aimed at requisite holism/realism of humans' thinking, decisions and action. *Systems research and behavioral science*, 24 (3), 547–357.
32. Mulej, M. (2007b). *Inoviranje navad države in manjših podjetij z invencijami iz raziskovalnih organizacij*. Koper: Fakulteta za management Univerze na Primorskem.
33. Mulej, M. (2009). Lack of requisitely holistic thinking and action – a reason for products to not become winners. V *The winning products* (str. 161–175). Maribor: IRP Institute for Entrepreneurship Research Maribor.
34. Mulej, M., Božičnik, S., Potočan, V., Ženko, Z. in Hrast, A. (2009). Social responsibility as a way of systemic behavior and innovation leading out of the current socio-economic crisis. V Proceedings of the 53rd annual meeting of the international society for the systems sciences. Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: <http://journals.iss.org/index.php/proceedings53rd/article/viewFile/1261/440>.
35. Mulej, M., Espejo, R., Jackson, M., Kajzer, S., Mingers, J., Mlakar, P., Mulej, N., Potočan, V., Rebernik, M., Rosicky, A., Schiemenz, B., Umpleby, S., Uršič, D. in Vallee, R., (2000): *Dialektična in druge mehkosistemske teorije (podlaga za uspešen management)*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta Univerze v Mariboru.
36. Mulej, M., Kajzer, Š., Potočan, V., Rosi, B. in Knez-Riedl, J. (2006). Interdependence of systems theories – potential innovation supporting innovation. *Kybernetes*, 35 (7/8), 942–954.
37. Mulej, M. in Kajzer, S. (1998a). Ethic of interdependence and the law of requisite holism. V *STIQE '98* (str. 129–140). Maribor: Institute for entrepreneurship at Faculty of business economics.
38. Mulej, M. in Mulej, N. (2006). Innovation and/by systemic thinking by synergy of methodologies »Six thinking hats« and »USOMID«. V *Cybernetics and systems 2006* (str. 416–421). Vienna: Austrian Society for Cybernetic Studies.
39. Mulej, M. in Prosenak, D. (2007). Družba in gospodarstvo z etiko družbene odgovornosti – možna peta faza družbeno-gospodarskega razvoja? V *Vloga menedžerjev pri razvoju družbene odgovornosti v pridobitnih in nepridobitnih dejavnostih: zbornik prispevkov* (str. 21). Maribor: IRDO – Inštitut za razvoj družbene odgovornosti.
40. Mulej, M., Ženko, Z., Potočan, V., Božičnik, S. in Hrast, A. (2009). Nujnost in zapeletenost ustvarjalnega sodelovanja za inoviranje kot pot iz krize 2008. V *Delo – most za sodelovanje do zaposlenih in različnih starostnih generacij : zbornik povzetkov prispevkov* (str. 54). Maribor: IRDO – Inštitut za razvoj družbene odgovornosti.
41. Nakamori, Y. (2008). Recursive knowledge creation model – knowledge pentagram system. V *The 9th international symposium on knowledge and systems sciences*. Guangzhou: South China University of Technology.

42. Nussbaum, B., Berner, R. in Brady, D. (2005). Special report. Get creative! How to build innovative companies. A creative corporation toolbox. *Business Week, Special Report*, 8/15, 51–68
43. Peters, A., Welzel, C., Höcker, U. in Scholz, V. (ed.) (2007). *The CSR navigator: public policies in Africa, the Americas, Asia and Europe*. Berlin: Bertelsmann Stiftung. Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: http://www.gtz.de/de/dokumente/en-CSR_Navigator.pdf.
44. Potočan, V. in Mulej, M. (2007). *Transition into an Innovative Enterprise*. Maribor: Faculty of Economics and Business.
45. Prašnikar, J. in Cirman, A. (ur.) (2008). *Globalna finančna kriza in eko strategije podjetij: dopolnjevanje ali nasprotovanje*. Ljubljana: Časnik Finance.
46. Prosenak, D. in Mulej, M. (2008). O celovitosti in uporabnosti obstoječega koncepta družbene odgovornosti poslovanja. *Naše gospodarstvo*, 54 (3/4), 10–21.
47. Prosenak, D., Mulej, M. in Snoj, B. (2008). »A requisitely holistic approach to marketing in terms of social well-being«. *Kybernetes*, 37 (9/10), 1508–1529.
48. Rihtarič, M. (2008). Kopičenje kapitala ne rešuje problema. *Večer v soboto*, 22. 11. 2008, 48.
49. Rihtarič, M. (2009). Temne strani globalizacije. *Večer, V soboto*, 31. 01. 2009, 8–9
50. Stojan, J. (2009). Recesija, neopazna gospa s strani. Leta 2008 je stari Wall Street umrl. *Večer, V soboto*, 24. 01. 2009, 8–9
51. Šarotar Žižek, S., Mulej, M. in Treven, S. (2009). Dobro počutje sodelavcev v tranzicijskih organizacijah s primerjavo inovativnih in manj inovativnih. V *Zbornik ob 50. obletnici EPF* (13 str.). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta Univerze v Mariboru.
52. Štibler, F. (2008). *Svetovna kriza in Slovenci. Kako jo preživeti?* Ljubljana: Založba ZRC.
53. Tajnikar, M. (2009). Pot iz krize je v rokah vlade. Banke naj dajo posojila, država pa naj investira. *Delo FT, FT Tribuna*, 02. 02. 2009, 6–7.
54. Thorpe, S. (2003). *Vsak je lahko Einstein. Kršite pravila in odkrijte svojo skrito genialnost*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
55. Toth, G. (2008). *Resnično odgovorno podjetje*. Ljubljana: GV Založba in Društvo komunikatorjev Slovenije.
56. Whittaker, D. H. in Cole, R. E. (2006). *Recovering from success. innovation and technology management in Japan*. Oxford itd.: Oxford University Press.
57. Zvonar Predan, D. (2009). Svet se bo spremenil, kapitalizem ostal. *Večer*, 30. 3. 2009, 2.

ALI POZNAMO SVOJE OKOLJE IN UPORABNIKE?: MARKETINŠKI POGLED NA KNJIŽNICE

DO WE KNOW OUR ENVIRONMENT?:
MARKETING VIEW ON LIBRARIES

Damijan Mumel

Katedra za marketing, Ekonomsko-poslovna fakulteta Univerze v Mariboru
e-pošta: damijan.mumel@uni-mb.si

UDK 026/027:339.138

IZVLEČEK

V prispevku je obravnavana povezava med knjižnico in okoljem v katerim deluje, pri tem pa poudarek na specifičnosti te povezave in na uporabnikih gradiva in storitev, ki jih knjižnica ponuja. Odnos med knjižnico in okoljem je v prispevku obravnavan z marketinškega vidika.

Za oblikovanje ustreznega marketinškega spleta knjižnice je potrebno dobro poznavanje odjemalcev, kar je tudi osnova za bolj sofisticirane pristope, kot je segmentacija odjemalcev (uporabnikov) knjižnice.

V prispevku je poudarjen pomen uporabnikov kakor tudi neuporabnikov knjižnic in pomen sistematičnega in kontinuiranega raziskovanja obeh skupin.

Ključne besede: knjižnice, marketing, vedenje porabnikov

UDC 026/027:339.138

ABSTRACT

The focus of this paper is library in the context of its environment and specific views of those relations. Also the point is made on library customers. The relation between libraries and environment is analysed from marketing point of view.

To form an appropriate marketing mix, the key manager in library has to know their customers in deep, which is also the base for more sophisticated approaches such as customer segmentation.

The importance of customers and non-customers and sistematical and continuous researchin of both groups is also stressed in this contribution.

Key words: libraries, marketing, user behaviour

1 UVOD

Knjižnice imajo v okolju, v katerem delujejo, zagotovo neprecenljivo vlogo. Opravljajo jo že vse od začetka nastajanja posameznih oblik zapisovanja človekovih misli, hranjenja teh zapisov in pristopanju k njim tudi osebam, ki niso neposredni lastniki zapisov.

Slovenski pojem knjižnica izhaja iz medija, ki je omogočil dostopnost zapisane misli množicam, to je knjiga. Vendar knjiga ni ne prva in ne zadnja oblika zapisovanja oziroma hranjenja misli.

Tako, kot so se spreminjali in nastajali nosilci informacij, tako so se prilagajale in spreminjale tudi knjižnice. Zato je knjižnica institucija, ki se je skozi zgodovino spreminjala in se bo spreminjala tudi v prihodnje.

Obstaja veliko pogledov na knjižnice, v tem prispevku pa bomo izhajali iz marketinškega pogleda in predstavili nekatere ključne pojme s področja marketinga, uporabljene na primeru knjižnic.

Obstaja množica opredelitev marketinga. V tem prispevku bomo izhajali iz tiste, ki pojmuje marketing kot znanost, ki proučuje menjalne procese. Če se torej v knjižnicah odvijajo menjalni procesi (kar dejansko se), potem je proučevanje tega tudi predmet proučevanja znotraj marketinga.

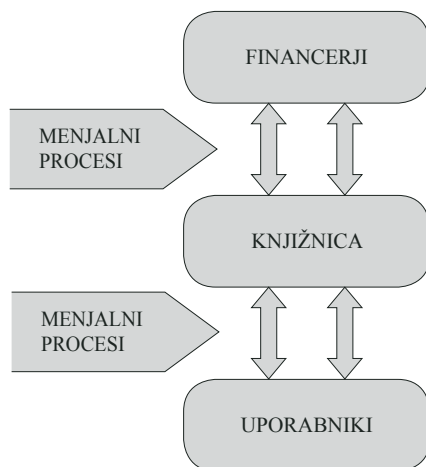
2 MENJALNI PROCESI V KNJIŽNICI

Za medosebni menjalni proces sta potrebni vsaj dve osebi, od katerih ima vsaka nekaj, kar druga oseba potrebuje ali želi. Od nastanka denarja je proces menjave olajšan, razen tega pa v pomembni meri opredeljuje odnose med udeleženci v menjavi.

Običajno v procesu menjave sodelujeta kupec in prodajalec, pri čemer je kupec praviloma tudi plačnik izdelka, ki ga kupuje. Podobno velja za najemnike izdelkov.

Vendar obstajajo izjeme in ena izmed njih je tudi knjižnica. Izjema je v tem, da uporabnik vsebin, ki jih knjižnica ponuja v uporabo, ni tudi plačnik teh vsebin, razen tega se delovanje knjižnice ne financira neposredno iz plačil uporabnikov storitev knjižnice.

Za pridobivanje sredstev za delovanje mora knjižnica stopati v menjalne procese z drugimi institucijami. Torej ima menjalne procese vsaj na dveh pomembnih področjih. V tem prispevku se bomo omejili le na menjalne procese med knjižnico in uporabniki knjižnice.



Slika 1: Menjalni procesi med knjižnico in okoljem

3 KNJIŽNICA IN MARKETINŠKI SPLET

Za opravljanje operativnih aktivnosti izvajanja procesa marketinga v organizacijah imajo zaposleni na voljo kontrolo štirih osnovnih spremenljivk, s katerimi imajo možnost vplivanja na okolje. Model, ki je upoštevan še danes, je postavil Mc Carthy v šestdesetih letih prejšnjega stoletja (Perreault, Cannon in McCarthy, 2008). Model zajema spremenljivke: izdelek, cena, dostopnost in promocija (Kotler, 1996).

Ko govorimo o ceni, običajno mislimo na denarni vidik cene, ki jo plačamo za pridobitev izdelka. Vendar je tako gledanje ozko, zato je bolj smiselno razumevanje cene v širšem pomenu besede. Ta zajema vse, česar se kupec mora odreči zato, da bi pridobil izdelek. V ta skop sodi tudi čas, ki ga porabi za prihod na prodajno mesto, napor pri iskanju parkirnega mesta, čakanje v vrsti in podobno.

V knjižnici je prav zaradi v prejšnjem razdelku omenjenih značilnosti razumevanje cene specifično. Uporabnik s plačilom članarine pridobi pravico

do dostopa in uporabe gradiva in storitev, ki jih knjižnica ponuja, ni pa neposredni plačnik teh storitev. Plačnik postane v primeru, ko ne upošteva rokov vračila gradiva.

Dostopnost (ali tudi distribucija) zajema tiste značilnosti, ki se nanašajo na to, kje so storitve in gradivo knjižnice dosegljive uporabniku. Na tem področju je z uvedbo gradiv na drugih nosilcih razen papirja prišlo in še prihaja do pomembnih sprememb. Te spremembe zajemajo aktivnosti tako ponudnika (knjižnice) kakor tudi aktivnosti uporabnikov. Knjižnica in osebje je postavljeno v situacijo, ko je nujno obvladovanje bistveno bolj kompleksnega znanja kakor v preteklosti, prav tako pa je v identični situaciji tudi potencialni porabnik. Če je bilo v preteklosti dovolj za doseganja knjižnega gradiva skromno znanje, je to sedaj bistveno premalo. Za izposojajo knjige mora uporabnik vedeti veliko manj, kakor za pregledovanje knjižničnega gradiva v elektronski obliki od doma. Pri tem seveda ne smemo pozabiti na posebno obliko distribucije, to je premična knjižnična enota, na primer bibliobus.



Slika 2: Marketinški splet knjižnice

Namen promocije, kot naslednjega elementa marketinškega spleta, je funkcija prenašanja informacij med ponudnikom (knjižnico) in uporabnikom, torej funkcija komuniciranja, skozi katero knjižnica sporoča uporabniku kaj, kje, kako in po čem ponuja svoje storitve.

Izdelek je primeru knjižnice knjižnica sama po sebi, z vsemi značilnostmi tako fizičnega okolja, osebja v tem okolju in gradiva, ki ga ponuja. Čeprav je nujno, da so vse sestavine marketinškega spleta prilagojene uporabnikom, pa je ta vidik pri izdelku morda najbolj jasen.

4 KNJIŽNICA IN NJENI UPORABNIKI

Če izhajamo iz teorije menjalnih odnosov, potem je nujno, da se posvetimo tudi uporabnikom knjižnice. Pomembna vloga knjižnice namreč ni le zbiranje in hranjenje gradiva, temveč tudi posojanje v uporabo.

Med izdelkom in uporabnikom poteka interakcija, ki temelji na teoriji potreb. Ne glede na to, da obstaja več teorij, ki pojasnjujejo človekove potrebe in ciljno dejavnost, ki izhaja iz njih, je vsem skupno to, da izhajajo iz stanja pomanjkanja v organizmu posameznika (Musek, 1982).

Bistveno vprašanje, tudi v primeru knjižnice, torej je, katero potrebo ali katere potreb pri uporabniku naj knjižnica zadovoljuje. Kajti, če knjižnica na tem področju ne oblikuje izdelka, ki uporabniku zadovoljuje njegovo nezadovoljeno potrebo, potem je potencialni uporabniki ne bodo »kupili«.

Tukaj seveda trčimo na nov pojem, to je pojem konkurence. Nezadovoljene potrebe ljudje zadovoljujemo na različne načine, pri tem pa so si, z vidika ponudnika, ti načini (izdelki) med seboj konkurenčni. Zato je pomembno razmisliti, katero potrebo uporabniki skozi uporabo knjižnice zadovoljujejo in kdo še zadovoljuje in na kak način to isto potrebo.

Če bi povprašali knjižničarje o tem, katero potrebo pri uporabniku zadovoljuje knjižnica, potem bi verjetno večina odgovorila, da potrebo po informacijah. Pri tem se pojavita vsaj dve bistveni vprašanji: (a) kdo še zadovoljuje potrebo po informacijah in (b) ali razen potrebe po informacijah uporabniki zahajajo v knjižnico še zaradi zadovoljevanja katerih drugih potreb? Obe sta povezani z oblikovanjem knjižnice prihodnosti.

V današnjem okolju prehajamo iz obdobja pomanjkanja informacij v obdobje preobilja informacij, v okolje, kjer je problem predvsem v doseganju kakovostnih informacij. Potrebo po informacijah zadovoljuje razen klasičnih medijev predvsem internet, katerega prednost je v doseganju informacij različnih modalitet (negibljive vsebine kot so besedilo in slike ter gibljive vsebine, na primer filmi). Bistvena prednost interneta pred knjižnico je predvsem v elementu dosegljivosti.

Če je torej knjižnica v primerjavi z internetom v vsaj enem elementu marketinškega spleta v slabši poziciji, potem postane aktualno vprašanje o zadovoljevanju potreb. Torej – zakaj, ali predvsem čemu ljudje v knjižnico prihajajo in kateri so razlogi, da vanjo ne prihajajo?

4.1 SEGMENTACIJA UPORABNIKOV

Segmentacija je pojem, s katerim označujemo delitev uporabnikov v skupine tako, da sta zadovoljena dva kriterija (a) posamezniki znotraj skupine si morajo biti čim bolj podobni in (b) skupine si morajo biti med seboj čim bolj različne (Mumel, 1999).

Na ravni uporabnikov knjižnice gre za to, da jih razdelimo v skupine med seboj podobnih zato, da lahko izdelek – knjižnico ali del njene ponudbe prilagodimo posameznemu segmentu, če je le ta tako velik, da je prilagajanje smiselno.

Osnovni pogoj za izvedbo postopka segmentiranja pa je poznavanje uporabnikov. Ne gre le za to, da bi jih delili glede na zunanje, očitne in vidne, značilnosti, kot sta spol in starost, marveč so v sodobnem okolju bistvene značilnosti, ki navzven niso tako očitne. To so na primer vrednote, stališča in nezadovoljene potrebe. Ali jih poznamo dovolj?

4.2 UPORABNIKI IN NEUPORABNIKI KNJIŽNIC

Prav tako, kakor uporabniki knjižnic, ali pa še bolj, so pomembni tisti, ki knjižnic ne uporabljajo, saj predstavljajo potencialne odjemalce. Bistveno vprašanje pri tej skupini ljudi je seveda, zakaj knjižnice ne uporabljajo, saj je na tej osnovi možno prilagajati marketinški splet.

Predpostavimo, da se ljudje podobno obnašajo do vseh ponudnikov in da za knjižnice veljajo podobne zakonitosti, kakor za druge ponudnike. Če predpostavki držita, potem bi morali knjižničarji spremljati trende na področju prodajnih mest in se trendom prilagajati. To pomeni, da bi imeli knjižnico na primer v Europarku v Mariboru ali BTC-ju v Ljubljani preprosto zato, ker je tam največja koncentracija ljudi, ker je manj problemov z iskanjem parkirnih prostorov kakor v centru mesta in bi obiskovalci trgovskega centra obiskali knjižnico med opravljanjem vseh drugih nakupov.

Drugo pomembno področje, ki bi ga zagotovo bilo potrebno raziskati, je področje izvajalcev storitev v knjižnici, to je zaposlenih, ki prihajajo neposredno v stik z obiskovalci in vlogo knjižnice v funkciji zadovoljevanja socialnih potreb.

Zadovoljevanje socialnih potreb je področje, ki je morda za nekatere skupine uporabnikov in neuporabnikov knjižnic še potencialno neizkoriščeno področje.

4.3 RAZISKOVANJE UPORABNIKOV KNJIŽNIC

Raziskovanje vedenja uporabnikov in uporabnikov je aktivnost znotraj izvajanja aktivnosti marketinga, katere namen je spoznavanje vseh tistih značilnosti uporabnikov, ki jih je smiselno in etično uporabiti pri načrtovanju in izvajanju aktivnosti marketinškega spleta.

Tovrstno raziskovanje izvajamo na dveh ravneh: (a) raven raziskovanja na konceptualni, splošno veljavni ravni zaključkov in (b) raven raziskovanja na aplikativni ravni, na ravni posamezne organizacije.

Metode raziskovanja so na obeh ravneh lahko identične, ni pa identičen namen in splošna veljavnost zaključkov raziskovanja. Zaradi načina financiranja knjižnic je izvajanje raziskovanja za potrebe marketinga zelo omejeno ali celo nemogoče, saj ni sistemsko namenjenih sredstev za izvajanje tovrstnih aktivnosti. Na prvi pogled je taka situacija pesimistična, vendar velja opozoriti na možnost, ki se vendarle ponuja in vsaj na ravni zbiranja podatkov ponuja dobro izhodišče za pridobivanje kakovostnih podatkov o uporabnikih knjižnic. Gre za izposojevalce knjižničnega gradiva, ki prihajajo z uporabniki knjižnic v neposredni stik.

Izposojevalce gradiva bi lahko primerjali s prodajnim osebjem v drugih organizacijah. Njihov primarni namen je sicer izvajanje prodajnih aktivnosti, vendar imajo zaradi neposrednega stika s kupci tudi možnost izvajanja aktivnosti zbiranja podatkov neposredno od kupcev, kar je veliko ceneje kakor izvajanje zbiranja podatkov skozi izvajanje primarnih raziskav preko drugih aktivnosti zbiranja podatkov. Zbiranje lahko poteka preko pisnega načina, s pisnimi anketami ali vprašalniki, lahko pa poteka tudi osebno, skozi osebne pogovore z uporabniki knjižnic, kjer izposojevalec knjižničnega gradiva skozi neformalen razgovor pridobi informacije o raziskovani vsebini. Pri tem moramo opozoriti na etične vidike v raziskovanju, s katerimi mora biti osebje knjižnice seznanjeno in uporabnike opozoriti na izvajanje raziskave, na zbiranje podatkov, namen uporabe podatkov in možnost zavrnitve sodelovanja v raziskavi.

Kakorkoli že, izposojevalci knjižničnega gradiva so lahko ob uporabi sistematičnega pristopa k zbiranju podatkov dragocen vir podatkov, tako na osnovi opazovanja uporabnikov, kakor na osnovi osebnega stika z njimi.

5 ZAKLJUČEK

Ne glede na to, ali organizacije delujejo v pridobitnem ali nepridobitnem okolju, se srečujejo v bistvu z identičnimi izzivi. V obeh okoljih je ključ za uspeh zadovoljevanje potreb in želja odjemalcev in uporabnikov izdelkov, ki jih organizacije ponujajo. Čeravno se skozi zgodovino potrebe ljudi ne spreminjajo, pa smo priča intenzivnemu spreminjanju na ravni načina zadovoljevanja potreb in posledično tudi spreminjanju želja in pričakovanj, ki jih imajo uporabniki do ponudnikov. To se dogaja tudi na področju knjižnic in njihovih odjemalcev.

Znanja s področja marketinga ponujajo orodja in načine, s katerimi je mogoče slediti izzivom spreminjajočega se okolja, se temu okolju prilagajati in ga na omenjeni ravni tudi spreminjati.

Pogosto je v razgovorih z zaposlenimi v nepridobitnih organizacijah izražen dvom glede možnosti sistematičnega in kontinuiranega raziskovanja njihovih odjemalcev. Predvsem vidijo ovire v visokih zneskih izvajanja raziskav. Ti dvomi so delno upravičeni, vendar je v prispevku prikazano, kako lahko z relativno nizkimi stroški zberemo ustrezno zanesljive podatke, ki so nujni za prilaganje ponudbe in spremljanje sprememb pri uporabnikih knjižnic.

NAVEDENI VIRI

1. Kotler, P. (1996). *Marketing management*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
2. Mumel, D. (1999). *Vedenje porabnikov*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
3. Musek, J. (1982). *Osebnost*. Ljubljana: DDU Univerzum.
4. Perreault, W., Cannon, J. in McCarthy, E. J. (2008). *Basic Marketing*. Columbus: McGraw-Hill.

PARTNERSTVO Z NAMENOM: SINERGIJA SODELOVANJA V PRAKSI

PARTNERSHIP WITH PURPOSE: COOPERATION
SYNERGY IN PRACTICE

Mojca Ogrin

Evropski dokumentacijski center, Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani
e-pošta: mojca.ogrin@ef.uni-lj.si

Martina Petan

Centralna ekonomska knjižnica, Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani
e-pošta: martina.petan@ef.uni-lj.si

Tomaz Ulčakar

Centralna ekonomska knjižnica, Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani
e-pošta: tomaz.ulcakar@ef.uni-lj.si

Slavica Zrakič

Centralna ekonomska knjižnica, Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani
e-pošta: slavica.zracic@ef.uni-lj.si

UDK 027.7:338.012-048.87

IZVLEČEK

V dobi intenzivnega informacijskega povezovanja na nacionalni in globalni ravni je pomen partnerstva med visokošolskimi knjižnicami na eni ter gospodarskim in javnim sektorjem na drugi strani v slovenskem prostoru občutno podcenjen. Partnerskega sodelovanja med omenjenimi skupinami v preteklosti skoraj ni bilo, vendar je tudi danes, kljub tehnološkemu napredku, iskanje povezav kot strateških prednosti skromno. Centralna ekonomska knjižnica že vrsto let aktivno sodeluje z gospodarskimi družbami in javnim sektorjem, zato je v prispevku obravnavano njeno povezovanje z obema okoljema. Pri informacijskih storitvah, ki jih Centralna ekonomska knjižnica nudi obema sektorjema kot končnima uporabnikoma, gre večinoma za enosmerno komuniciranje knjižnica-uporabnik, pri katerem knjižnica le redko prejme povratno informacijo. Obravnavana tema je analizirana z rezultati ankete, izvedene med dvema skupinama deležnikov knjižnice. Analiza je pokazala, da je sinergije premalo in nakazala možnosti nadaljnjih strateških širitev in poglobljanja sodelovanja.

Ključne besede: visokošolske knjižnice, gospodarstvo, javni sektor, partnerstvo, sinergija

UDC 027.7:338.012-048.87

ABSTRACT

In the era of intense information networking on national and international level the meaning of partnership between academic libraries on the one and economic and public sector on the other hand in Slovenian community remains underestimated. Although it is quite easy to explain the reasons of insufficient partnership cooperation in the past, it is nowadays rather inexcusable that – in the decade of rapid and sustainable technological development – searching for potential strategic linkages remains so poor. The Central Economic Library has been co-operating actively with both sectors for many years, therefore the aim of an article is to give an overview of different aspects – present and potential – of mutual co-operation between them. User-oriented services provided by the Central Economic Library to the economic and public sector are predominately a simple one-way communication process library – end-user whereas the library seldom gets the user feedback. In order to prove shortages of this cooperation a user survey among different target group of users was conducted. The findings identify substantial lack of synergy effects on both sides and highlight the opportunities for further fostering of strategic co-operation among all partners involved.

Key words: academic libraries, economy, public sector, partnership, synergy

1 UVOD

V današnji dobi intenzivnega informacijskega povezovanja na nacionalni in globalni ravni je, v slovenskem prostoru, pomen partnerstva med knjižnicami na eni in gospodarskim ter javnim sektorjem na drugi strani občutno podcenjen, saj se zdi, da v njem vpleteni strani niti v preteklosti niti danes ne zaznavata oziroma ne iščeta strateških prednosti.

Centralna ekonomska knjižnica že od sredine 80. let preteklega stoletja aktivno sodeluje z gospodarskim sektorjem. Sodelovanje je sprva obsegalo predvsem informacijske storitve INDOK centra, večinoma poizvedbe iz lastnih zbirk. V 90. letih smo informacijsko dejavnost razširili na uporabo elektronskih virov in baz podatkov, ki jih je knjižnica nabavila sama ali pa do njih dostopala preko konzorcijskih pogodb. Svoje storitve smo vseskozi skušali prilagajati uporabnikom (več računalniških mest v knjižnici, prenova spletne strani, nabava gospodarstvu in javnemu sektorju zanimivih baz podatkov idr.), na drugi strani pa iz okolja nismo prejeli nobenih predlogov za sodelovanje, ki bi preseglo okvire vloge tradicionalnega uporabnika.

V sodelovanju z Evropsko komisijo smo v tem času ustanovili Evropski dokumentacijski center pri Ekonomski fakulteti, ki je nudil nepogrešljivo

informacijsko podporo s področja evropskih politik, zakonodaje, sodne prakse in statistike zlasti javnemu sektorju.

V letu 2007 sta se obe knjižnici organizacijsko združili, vendar ohranili vsebinsko ločeni zbirki, s čimer smo okrepili informacijske storitve in tako postali enovit, delovno in stroškovno učinkovit in konkurenčen ponudnik širokega spektra informacij s področja ekonomije, poslovnih ved in evropskega pravnega reda.

V prispevku se bomo osredotočili na vključenost knjižnice v gospodarski in javni sektor ter skušali ovrednotiti trenutno stanje na tem področju. Predpostavljamo, da gre pri informacijskih storitvah, ki jih Centralna ekonomska knjižnica nudi omenjenima sektorjema kot končnima uporabnikoma, večinoma za enosmerno komuniciranje knjižnica–uporabnik, pri katerem knjižnica le redko prejme povratno informacijo (o ustreznosti storitve, priporočila idr.), kaj šele informacijo z dodano vrednostjo (poročila raziskav, analize ...).

2 ZAKAJ PARTNERSTVO?

Partnerstvo ozavešča knjižnice o potrebi uvajanja učinkovitih storitev, ki morajo biti vsebinsko in cenovno konkurenčne storitvam drugih ponudnikov (Wilding, 2002). Na trgu informacijskega menedžmenta je namreč veliko ponudnikov poslovnih informacij, ki do podjetij dostopajo neposredno s trženjskimi prijemi, zato je še toliko bolj pomembno, da si v tem procesu tudi visokošolske knjižnice zagotovijo svoje mesto. Zgovoren primer, ki ga je Glen Holt (2001) predstavil v članku *Changing demand for library services*, so zdravniki in odvetniki v ZDA, ki se z namenom prihraniti čas in denar raje odločajo za komercialne ponudnike informacijskega menedžmenta namesto storitev v knjižnicah.

Izpostavljena problematika je še posebno aktualna v visokošolskih knjižnicah, ki kljub organizacijski nesamostojnosti, s svojimi razpoložljivimi viri (zbirke, znanje, mreženje v okolju idr.) predstavljajo neizkoriščen potencial, zato imajo v vzpostavljanju partnerstva izjemno prednost, saj skupaj z matično izobraževalno ustanovo na enem mestu znanje generirajo, proizvajajo in posredujejo uporabnikom; akademskemu okolju in širši družbi. V partnerstvu visokošolska knjižnica – fakulteta – družba so dejavno vključeni intelektualni, strukturni in uporabniški kapital. Medsebojno delovanje le-teh pa se ne odraža le na strani knjižnice v njenih storitvah, temveč povečuje

tudi pričakovanja končnih uporabnikov, ki od knjižnice zahtevajo vedno več dodane vrednosti. (Huotar in Iivonen, 2005).

Intelektualni kapital: knjižnice z razpoložljivimi človeškimi viri morajo svoje kompetence in z njimi povezane storitve ponovno oceniti, jih po potrebi prenoviti ter razmisliti o razvoju novih, ki jim bodo pomagale krepiti vlogo pomembnega partnerja v sodobnem informacijskem okolju. Šele zavedanje pomena prenove poslovnih procesov (v matični organizaciji in v knjižnici) in izkoriščenost prenovljene ponudbe storitev s strani partnerjev, bo okrepilo položaj knjižnic v sodobnem konkurenčnem okolju.

Strukturni kapital: organizacijska struktura knjižnic izhaja še iz starih vzorcev vertikalnega vodenja (od zgoraj navzdol), zato se mora knjižnica tudi na tem nivoju prestrukturirati v, k uporabniku usmerjeno, učečo se organizacijo na področju menedžmenta, ki bo temeljila na naprednem vodstvenem principu ohlapne hierarhije, s poudarkom na timskem delu. Primer dobre prakse je združitev Centralne ekonomske knjižnice z Evropskim dokumentacijskim centrom.

Uporabniški kapital: temelji na zagotavljanju kontinuitete in lojalnosti uporabnikov z namenom definirati skupne interese. Cilj obeh partnerjev je skupno zadovoljstvo in uspešno poslovanje, kar je temelj za njuno poslovno odličnost. Rezultat tovrstnega partnerstva na strani visokošolske knjižnice je vidnejša vloga v informacijskem okolju ter večji strateški vpliv na intelektualni kapital matične organizacije.

3 PARTNERSTVO V CENTRALNI EKONOMSKI KNJIŽNICI

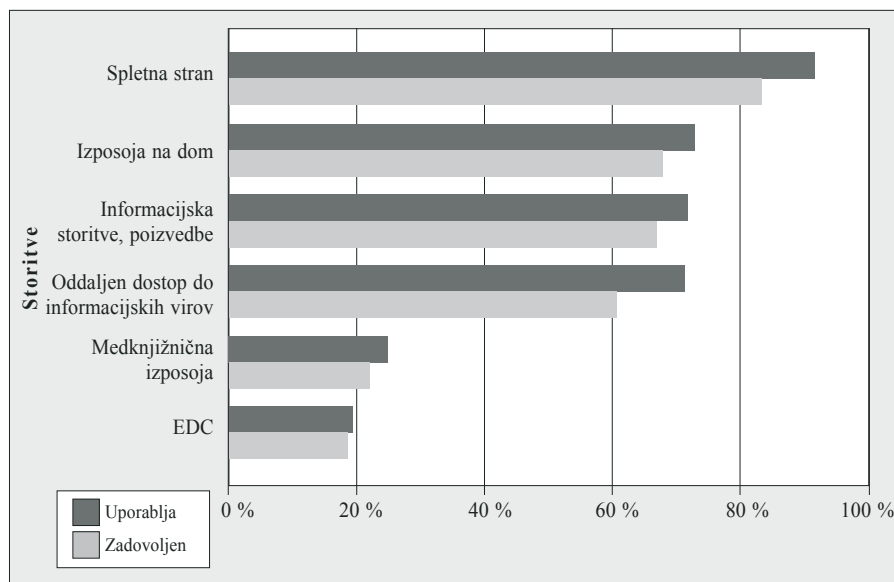
Visokošolske knjižnice so nesamostojne enote in večinoma v zastarelih, hierarhično strukturiranih organizacijah nimajo avtonomije pri upravljanju. Podobno kot visokošolske knjižnice na splošno, tudi Centralna ekonomska knjižnica ni vključena v procese odločanja na Ekonomski fakulteti. Vseeno menimo, da nam fakulteta zaupa pri opravljanju informacijske dejavnosti in nudi podporo tudi izven temeljnega poslanstva služiti pedagoškemu in raziskovalnemu delu.

Kako kljub svoji neavtonomnosti Centralna ekonomska knjižnica uresničuje cilje strateškega povezovanja v praksi, smo skušali preveriti z anketo v mesecu maju 2009. Osredotočili smo se na ciljno skupino, ki je zajemala uporabnike Centralne ekonomske knjižnice – s statusom ‘občan’ ali ‘podi-

plomski študent⁷ – zaposlene v gospodarstvu ali javni upravi. Spletna anketa je bila posredovana preko 300 uporabnikom. Odziv je presegel pričakovanja. Zaradi omejitve spletne aplikacije smo lahko analizirali samo prvih sto prispelih odgovorov, ki so predstavljali naš vzorec. Razmerje med moškimi in ženskimi respondenti je 48 proti 52 v korist slednjih, po starostni strukturi pa prednjači skupina 20 do 34 let, ki zajema kar 63 % vprašanih. Večina jih je zaposlena v gospodarstvu (69 %), 28 % jih je zaposlenih v javnem sektorju, ostali pa so samozaposleni (3 %).

Kot smo že v uvodu predpostavili je proces komunikacije pri informacijskih storitvah, ki jih knjižnica nudi gospodarstvu in javnemu sektorju kot končnima uporabnikoma, večinoma enosmeren. V knjižnici smo si želeli od svojih uporabnikov dobiti tudi informacije z dodano vrednostjo o naših storitvah, kar bi neposredno prispevalo k razvijanju in oplemenitju intelektualnega kapitala knjižnice. Cilj nadgradnje partnerskih odnosov naj bi v praksi pripeljal do sinergičnih učinkov, ki bi bili koristni za oba deležnika.

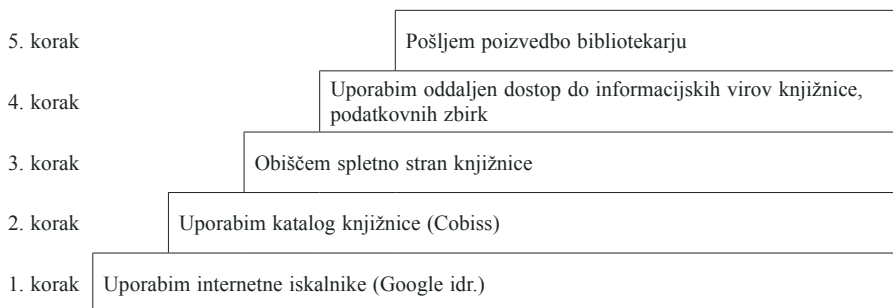
Prva vprašanja v anketi so se nanašala na storitve knjižnice in zadovoljstvo z njimi (delež prikazuje Grafikon 1). Ugotovili smo, da večino storitev uporabniki poznajo in jih uporabljajo. Zadovoljni smo, da je naša spletna stran <http://www.ef.uni-lj.si/enote/cek> (zaradi jasnosti pri odgovorih je tu mišljena celotna spletna ponudba z vsemi podstranmi) dobro obiskana, saj jo



Grafikon 1: Uporaba storitev CEK in zadovoljstvo uporabnikov.

kar 90 % odstotkov vprašanih redno uporablja in skoraj enak delež je z njo tudi zadovoljen. Klasični knjižnični storitvi (izposoja in informacijske poi-zvedbe) še vedno prevladujeta, uporablja ju več kot tri četrtine, z obstoječo ponudbo zadovoljnih anketirancev. Medknjižnična izposoja je poznana zlasti med zahtevnejšimi uporabniki in jo uporablja četrtina vprašanih. Vsekakor moramo izpostaviti EDC, res da ga uporablja manj kot četrtina vprašanih, vendar so le-ti v 100 % deležu z njim tudi zelo zadovoljni. Ugotovili smo, da bi bilo potrebno vložiti več truda in sredstev v povečanje prepoznavnosti njegovih storitev. Med klasičnimi storitvami pa bi lahko še okrepili medknjižnično izposajo.

Nadalje nas je zanimalo na kakšen način uporabniki rešujejo svoje informacijske potrebe. Ugotovili smo, da večina vprašanih uporablja iskalno strategijo, kot prikazuje Slika 1: Postopek iskanja informacij. Po pričakovanih je prvi korak do reševanja informacijskega problema uporaba spletnih iskalnikov, ki jim sledi katalog knjižnice. Na tretjem mestu je uporaba spletne strani knjižnice, kjer iščejo nadaljnje informacije. Pri tem uporabnik najpogosteje naleti na možnost oddaljenega dostopa do virov. V primeru, da pri iskanju ni uspešen, se obrne na knjižničarja.



Slika 1: Postopek iskanja informacij

Z anketo smo želeli izvedeti tudi kaj uporabniki menijo o uvedbi dodatnih storitev. Vprašane zanima možnost rednega elektronskega obveščanja o storitvah (84 %), zanimiv se jim zdi predlog o vključitvi storitev knjižnice v ponudbo Alumni kluba EF (42 %). Pogrešajo tudi redno in organizirano izobraževanje za uporabo informacijskih virov (68 %), in individualno izobraževanje ter svetovanje (52 %). Za storitve na podlagi CRM (upravljanje odnosov z uporabniki) zanimanje izkazuje 50 % vprašanih. Pustili pa smo tudi možnost, da vprašani sami izrazijo mnenje oz. navedejo druge storitve, tako navajajo željo po boljši ureditvi čitalnice in daljši odprtosti le-te

in postavitev gradiva v prostem pristopu, kjer bi bilo urejeno po tematskih področjih in bi se izognili naročanju in čakanju na gradivo.

Vprašanjem o storitvah, zadovoljstvu in uvajanju novih dejavnosti smo dodali še sklop o sinergiji med Centralno ekonomsko knjižnico in organizacijo, v kateri so uporabniki zaposleni. Vprašanje je bilo odprtega tipa, ker s predvidenimi odgovori nismo želeli vplivati na odgovore oz. smo želeli, da vprašani z vidika svojega delovnega mesta in z njim povezanih informacijskih potreb izrazijo svoja mnenja, predloge, ideje ... V analizi smo žal ugotovili, da večina ni pravilno interpretirala zastavljenega vprašanja in je zato podala zgolj mnenja o obstoječih storitvah. Konkretna predloga sta podala le dva respondenta in sicer, da bi bile možnosti z manj birokracije večje ter koristnost sodelovanja na področju kulturne ekonomike, ki je po mnenju anketiranca v Sloveniji nasploh zelo slabo dostopno in znano.

V zadnjem vprašanju smo preverjali pripravljenost doniranja kot oblike sinergije med organizacijami in knjižnico. Prišli smo do zaključka, da bi bila večina vprašanih pripravljena donirati gradivo, ne pa tudi finančnih sredstev. Anketiranci so v opombi navedli, da bi bili pripravljene donirati finančna sredstva pod pogojem, če bi imeli vpogled v njihovo porabo.

4 UGOTOVITVE

Po pričakovanih je analiza ankete pokazala, da je premalo medsebojnega sodelovanja med knjižnicami in organizacijami v javnem in realnem sektorju. V Centralni ekonomski knjižnici smo z izvedeno raziskavo ugotovili možnosti strateške širitve in poglobljanja sodelovanja, vendar bi za realizacijo potrebovali več konceptualnega pristopa vseh vpletenih na relaciji fakulteta–knjižnica–organizacije. Za realizacijo bi seveda neizogibno potrebovali dodatne vire, tako v obliki materialnih sredstev (ekspertize, poročila, poslovne zbirke organizacij) in seveda finančnih virov v obliki donacij. Mnenja smo in tudi raziskava Huanga (2006) potrjuje, da zahteva zbiranje prispevkov (alumni, donatorstvo) dojemljivo vodstvo matične organizacije z vizijo zavezanosti k skupnim ciljem, vključenost razvojnega oddelka, ravno tako pa tudi sodelovanje celotnega knjižničnega osebja.

Neustrezen sistem financiranja knjižničnih dejavnosti onemogoča razvoj storitev, saj ne podpira napredka in ne sledi potrebam okolja. Financiranje knjižnic je tako v svetu kot pri nas postalo izjemno problematično v zadnjih letih, saj je še vedno organizirano na klasičen način (financer–knjižnica).

Z uvedbo novih informacijskih tehnologij, ki poleg povišanih sredstev za nabavo, zahtevajo tudi bolj usposobljeno in s tem dražjo delovno silo, so se spremenile tudi zahteve sodobne knjižnice 21. stoletja (Rader, 2000). Načine financiranja je potrebno prilagoditi in poiskati dodatna sredstva drugje (npr. pri prej omenjenih partnerjih).

Nekateri izmed ključnih faktorjev za uspešno financiranje, ki jih omenjata Hunt in Lei, so določitev ciljev in finančne situacije knjižnice, izbira najboljše ekipe za zbiranje sredstev, identificiranje potencialnih donatorjev in vzpostavitev dinamičnih odnosov z donatorji (Rader, 2000).

Kot je že leta 1990 Linda Schamber v prispevku na konferenci *White House Conference on Library and Information Services* navedla, med knjižnicami in fakultetami obstaja dolga tradicija sodelovanja pri izmenjavi informacij, medtem ko se tovrstno sodelovanje med javno upravo in industrijo ter visokošolskimi knjižnicami razvija počasneje. Tudi danes ugotavljamo, da se sodelovanje ni bistveno okrepilo. Predvidevamo, da temu botrujejo že omenjeni hierarhični sistemi odločanja in neavtonomnost visokošolskih knjižnic znotraj matičnih organizacij.

5 ZAKLJUČEK

Izraz partnerstvo lahko pomeni marsikaj, od iskanja sredstev za poslovanje do oplemenitenja skupnih ciljev vseh vpletenih partnerjev (Wilson, 2002). Vprašanja, ki se nam porajajo, so: ali znamo definirati lastne cilje in prepoznati cilje partnerjev; ali znamo okolju ponuditi naše dodane vrednosti in si s tem zagotoviti dodatne vire vseh vrst in nenazadnje ali znamo definirati sinergijo? Samo umeščanje lastnih projektov (v knjižnici izboljšave storitev, izobraževanje delavcev, vzpostavljanje CRM ...) v širši družbeni kontekst ustvarja sinergične učinke in vodi do napredka v knjižnici in v njenem okolju.

NAVEDENI VIRI

1. Holt, G. (2001). Changing demand for library business services. *The bottom line: Managing library finances*, 14 (1). Pridobljeno 17. 5. 2009 s spletne strani: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?contentType=NonArticle&Filename=Published/NonArticle/Articles/17014aab.001.html>.

2. Huang, S. T. (2006). Where there's a will, there's a way: fundraising for the academic library. *The bottom line: managing library finances*, 19 (3), 146–151.
3. Huotari, M.-L. in Iivonen, M. (2004). Knowledge processes: a strategic foundation for the partnership between the university and its library. *Library management*, 26 (6–7), 324–335.
4. Rader, H. B. (2000). Fundraising in academic libraries: the United States experience. *The bottom line: managing library finances*, 13 (2), 93–99.
5. Schamner, L. (1990). *Library and information services for productivity*. ERIC Digest. Pridobljeno 21. 5. 2009 s spletne strani <http://www.ericdigests.org/pre-9218/library.htm>.
6. Wilding, T. (2002). External partnership and academic libraries. *Library management*, 23 (4–5), 199–202.
7. Wilson, B. A. (2002). Partners for the future: how to maximize public and private sectors to build the library for tomorrow. *The bottom line: managing library finances*, 15 (4), 187–189.

POMEN KNJIŽNIČARJEVEGA IN UČITELJEVEGA SODELOVANJA V PROCESU INFORMACIJSKEGA OPISMENJEVANJA

THE IMPORTANCE OF TEACHER'S AND LIBRARIAN'S
COOPERATION IN THE PROCESS OF INFORMATION LITERACY

Mojiceja Podgoršek

OŠ Jurija Vege, Moravče
e-pošta: mojiceja.podgorsek@guest.arnes.si

UDK 027.8:37.091.3

IZVLEČEK

Knjižnica v osnovni šoli svojo vzgojno in izobraževalno nalogo uspešno opravlja, če se uporabniki poslužujejo njenih storitev z namenom, da bi uresničili svoje cilje in zadovoljili svoje potrebe. Zato je ena pomembnejših nalog osnovnošolske knjižnice izobraževanje uporabnikov za uspešno raziskovanje s pomočjo različnih informacijskih virov.

Za uspešno izvajanje knjižničnega programa je potrebno sodelovanje knjižničarja, učiteljev in vodstva šole. Medsebojna komunikacija je pogoj za seznanjanje pedagoških delavcev z vsebinami, ki jih pridobivajo učenci v okviru knjižničnih informacijskih znanj in informacijskega opismenjevanja. Je tudi pogoj za učiteljevo učinkovitejše posredovanje potrebnih informacij učencem, ki le-te potrebujejo pri samostojnem in raziskovalnem delu.

Knjižničarjevo in učiteljevo medsebojno sodelovanje opozarja na dejavnost in program dela šolske knjižnice. Omogoča lažje prepoznavanje in zadovoljevanje potreb uporabnikov in vpliva na motivacijo za uporabo storitev šolske knjižnice. Spodbuja izvajanje knjižničnih informacijskih znanj, ki prispevajo k uresničevanju skupnih vzgojnih in izobraževalnih ciljev in k informacijski pismenosti vseh udeležencev v vzgojnoizobraževalnem procesu.

Ključne besede: šolske knjižnice, knjižnična informacijska znanja, informacijski viri, medpredmetno povezovanje, informacijska pismenost, izobraževanje

UDC 027.8:37.091.3

ABSTRACT

A library in primary school successfully conducts its educational role if its users take advantage of its services with the purpose of realizing their goals and satisfying their needs. Therefore it is one of the most important tasks of the library in primary school to educate its users for successful researching with the help of various informational sources.

Cooperation of librarian, teachers and the head of school is important for successful im-

plementation of library programme. Mutual communication is a condition for informing pedagogical workers with the contents which the pupils get during the course of Library and information science and during Informational literacy course. It is also a condition for teacher's more effective transfer of necessary information to pupils, who need them during their individual and research work. Librarian's and teacher's cooperation tells us about the work and programme of the school library. It enables us easier recognition and fulfilment of the needs of its users and it affects the motivation for taking advantage of school library's services. It encourages the implementation of Library and information science which contribute towards realization of common educational aims and informational literacy of all participants in educational process.

Key words: school libraries, library information knowledge, information sources, interdisciplinary connection, information literacy, education

1 UVOD

Osnovnošolska knjižnica se v vzgojnoizobraževalni proces vključuje z metodično izdelanimi skupinskimi oblikami dela in s pedagoškim delom pri individualnih obiskih. Skupaj z drugimi nalogami, ki jih opravlja, knjižnica prispeva svoj delež pri uresničevanju ciljev osnovnošolskega izobraževanja.

Naloga šolske knjižnice ni le oskrba udeležencev vzgojnoizobraževalnega programa s knjižničnim gradivom, ampak tudi poseganje v vse vidike vzgojnoizobraževalnega dela v osnovni šoli:

- z vključevanjem v proces učiteljeve priprave na pouk,
- z zagotavljanjem ustreznega knjižničnega gradiva kot učnega sredstva pri pouku,
- z vključevanjem v proces priprave individualnega dela učencev,
- z vključevanjem v medpredmetno povezavo pouka,
- z izobraževanjem in vzgojo uporabnika v informacijskem procesu,
- z omogočanjem in vključevanjem pri organiziranju in izvajanju vzgojnoizobraževalnih dejavnosti, ki presegajo klasični pouk – ekskurzije, proslave.

Da bo osnovnošolska knjižnica lahko uspešno opravljala svoje naloge in izpolnjevala poslanstvo, ki ga ima, mora kakovostno opravljati svoje storitve. Spodbujati mora radovednost in ustvarjalnost posameznika in skupin ter nuditi pomoč pri iskanju in izboru knjižničnega gradiva. Učence in strokovne delavce šole mora motivirati in jih izobraževati za uporabo njenih storitev. Z

uporabo različnih informacijskih virov in ustreznega knjižničnega gradiva se uporabniki šolske knjižnice lahko naučijo učinkovitejšega reševanja problemov, kar je eden izmed splošnih ciljev osnovnošolskega izobraževanja.

V procesu raziskovanja vpliva načrtovanja in izvajanja skupnih pedagoških ur knjižničnih informacijskih znanj z učiteljicama tretjih razredov smo na OŠ Jurija Vege v Moravčah, želeli ugotoviti:

- Ali bi s pogostejšim izobraževanjem učencev v okviru skupno načrtovanih in izvedenih knjižničnih informacijskih znanj lahko motivirali učence in učitelje za pogostejšo uporabo storitev šolske knjižnice?
- Ali bi s pogostejšim izvajanjem knjižničnih informacijskih znanj svoje znanje o uporabi knjižnice in njenih virih poleg učencev pridobival tudi učitelj in tako prepoznal aktivno vlogo informacijskega posrednika v procesu informacijskega opismenjevanja učencev?

V pisni anketi, s katero so raziskovali poučevanje informacijske pismenosti v šestem in sedmem razredu osnovne šole v Kanadi, so ugotovili naslednje (Asselin, 2005, str. 17–36):

- učitelji in knjižničarji so navajali štiri glavne pogoje za učinkovitost programa informacijskega opismenjevanja, in sicer: a) sodelovanje med učitelji (62 % učiteljev in 58 % knjižničarjev); b) neposredna uporaba informacijskih virov pri učenju in delo na projektih (81 % učiteljev in 78 % knjižničarjev); c) ustvarjalni vidik poučevanja in učenja (80 % učiteljev in 78 % knjižničarjev); četrti pogoj za poučevanje informacijske pismenosti – načrtovanje in poučevanje s knjižničarjem – je dosegel slabše rezultate (51 % učiteljev in 34 % knjižničarjev);
- le 60 % učiteljev se čuti sposobne poučevati informacijsko pismenost; 72 % jih trdi, da razumejo izobraževalno vlogo šolskih knjižničarjev, hkrati pa se jih le 51 % posvetuje s knjižničarji glede uporabe virov; 48 % jih meni, da je stopnja informacijske pismenosti učencev primerna;
- 54 % učiteljev meni, da so sami odgovorni za poučevanje informacijske pismenosti, 31 % jih meni, da so odgovorni šolski knjižničarji in 15 % jih meni, da so odgovorni učitelji računalničarji;
- 85 % knjižničarjev ocenjuje, da se čuti sposobne poučevati informacijsko pismenost, 60 % se jih strinja, da informacijsko pismenost lahko poučujejo učitelji;
- večina učiteljev je tudi poročala, da učence učijo veščin iskanja in organiziranja informacij.

Učitelji so se pritoževali nad omejenim dostopom do knjižnice, nad pomanjkanjem števila knjižničnih virov, nad slabo kvaliteto in omejenim dostopom do elektronskih virov, slabo tehnično podporo, nad pomanjkanjem časa za načrtovanje in nad nedosegljivostjo knjižničarja.

V naši raziskavi smo skušali upoštevati čim več ugotovitev različnih raziskav (glej tudi poglavje 2) in v sodelovanju z učiteljico pri urah knjižničnih informacijskih znanj motivirati učence tretjih razredov za večjo uporabo različne literature in jim hkrati pomagati doseči njihove vzgojnoizobraževalne cilje. Med zapisanimi cilji, ki naj bi jih dosegli učenci ob zaključku osnovnošolskega izobraževanja¹, je tudi pridobivanje splošnih in uporabnih znanj, ki posamezniku omogočajo učinkovito razreševanje problemov. Učenci naj bi tako znali:

- opredeliti problem,
- pridobiti primerne vrste informacijskih virov,
- kritično ovrednotiti informacije,
- informacije učinkovito in ustvarjalno uporabiti,
- uporabiti ustrezne elemente za ocenjevanje dela,
- razumeti gospodarski, kulturni, zakonski in družbeni pomen informacij.²

Zato smo iskali odgovore na vprašanje, kako motivirati učence in učitelje, da bi se v večji meri posluževali storitev šolske knjižnice in v večji meri uporabljali različno literaturo. Ker smo izhajali iz spoznanja, da je osnovnošolska knjižnica temelj v izgrajevanju informacijske pismenosti učencev in naj bi pripomogla k raznoliki uporabi informacijskih virov, smo postavili naslednje teze:

1. Uporaba storitev osnovnošolske knjižnice vpliva na informacijsko pismenost uporabnikov.
2. Izobraževanje o uporabi knjižnice in njenih virov motivira učence in učitelje za večjo uporabo različne literature pri pouku.
3. Izobraževanje o uporabi knjižnice in njenih virov vpliva na pripravljenost učiteljev za sodelovanje s šolskim knjižničarjem.

¹ 2. člen Zakona o osnovni šoli (1996). Ljubljana: Uradni list RS št. 12.

² Knjižnično informacijsko znanje za osnovno šolo: smernice za izvajanje programa knjižničnega informacijskega znanja (osnutek), 2007.

2 NAMEN KNJIŽNIČARJEVEGA IN UČITELJEVEGA SODELOVANJA

Namen knjižničarjevega in učiteljevega medsebojnega sodelovanja je:

1. opozoriti na dejavnost in program dela šolske knjižnice;

Učitelj bi pri skupnem načrtovanju in poučevanju s knjižničarjem ter pri medpredmetnem povezovanju spoznal:

- da mu je šolska knjižnica vsak trenutek na voljo,
- da si s sodelovanjem šolske knjižnice lahko popestri svoje delo in ga hkrati popestri tudi učencem,
- da k učni uri vedno lahko povabi šolskega knjižničarja,
- da z učenci lahko tudi med poukom obiše šolsko knjižnico,
- da učence po potrebi napoti v šolsko knjižnico,
- da lahko s pomočjo šolske knjižnice izvaja skupinsko delo in različne projekte,
- da lahko učenci samostojno ali s pomočjo (učitelj, knjižničar, starši, sošolci, prijatelji) rešujejo zastavljene probleme – med poukom ali po pouku,
- da lahko učenci ustvarjalno izdelujejo domače naloge,
- da lahko učenci s pomočjo šolske knjižnice spoznajo določene teme, ki jih zanimajo in ki jih pri pouku še niso obravnavali,
- da učenci lahko uporabljajo različne nosilce informacij,
- da učenci lahko posegajo po različnih strokovnih knjigah.

2. prepoznati in zadovoljiti potrebe uporabnikov in jih motivirati za večjo uporabo storitev šolske knjižnice;

3. spodbujati izvajanje knjižničnih informacijskih znanj, ki prispevajo k uresničevanju skupnih vzgojnih in izobraževalnih ciljev in k informacijski pismenosti vseh udeležencev v vzgojnoizobraževalnem procesu.

Za osnovnošolsko knjižnico je v primerjavi z drugimi knjižnicami značilno, pravi Zrimšek (1990, str. 120), da njen uporabnik še ni formiran bralec in da je oblikovanje bralnih potreb in navad ter razvijanje potrebe po knjigi kot viru znanja in duhovne kulture vztrajno in inventivno pedagoško delo.

Šolska knjižnica je torej pravo mesto za iskanje dodatnega znanja in informacij, tako za učitelje kot za učence. Z dobrim programom dela knjižnica

uspešno uresničuje cilje vzgoje in izobraževanja. Njen program mora temeljiti na spremljanju potreb vzgojnoizobraževalnega procesa.

Haycock (1995, str. 22) je zapisal, da bodo šolske knjižnice in knjižničarji v 21. stoletju preživel in uspevali le, če bodo pedagoški delavci razumeli njihov pomemben prispevek v izobraževalnem sistemu. Zato bi se moralo izobraževanje za informacijsko pismenost začeti že v času predšolske vzgoje, meni Carrier (2003, str. 3), in se nikoli ne bi smelo končati.

Millerjeva (2005) je po pregledu raziskav in strokovnih člankov zadnjih dvajsetih let, lastne raziskave in izkušenj kot dolgoletne razredne učiteljice in knjižničarke ugotovila naslednje:

- vloga šolskega knjižničarja se stalno spreminja in razvija;
- čeprav usposobljeni in izobraženi knjižničarji vedo, kaj je njihovo delo, njihove pomembne izobraževalne vloge ne prepoznajo učitelji in vodstvo šole;
- učitelji in vodstvo šole ne razumejo vloge, ki jo knjižničar lahko odigra pri doseganju informacijske pismenosti;
- knjižničarji se zavedajo pomembnosti sodelovanja z razrednim učiteljem pri izobraževanju veščin informacijske pismenosti;
- večina učiteljev in vodstvo šole ne razume koncepta informacijske pismenosti.

Če pogledamo te ugotovitve, lahko zapišemo, da kljub napredku v knjižničarski stroki v zadnjem desetletju (s prenovo izobraževalnega sistema smo prenovili tudi knjižno in knjižnično vzgojo; informacijsko opismenjevanje je postalo izbirni predmet; tehnološko smo posodobili knjižnice; v letu 2008 je bil sprejet posodobljen program knjižničnega informacijskega znanja za osnovno in srednjo šolo) glavni problem še vedno tiči v nerazpoznavni vlogi šolskega knjižničarja. Šolski knjižničar za mnoge učitelje ni tako pomemben v izobraževalni ustanovi, da se brez njega, vsaj večino šolskega leta, ne bi dalo shajati.

Na nerazpoznavno vlogo šolskega knjižničarja kažejo tudi ugotovitve raziskave (Jan, 2005)³, ki je ugotavljala učinkovitost programa šolske knjižnice, vpliv sodelovanja med učitelji in knjižničarjem na dosežke učencev

³ Colorado State Library's Library Research Service in University of Denver's Library and Information Service department.

in načine, s katerimi ravnatelj šole lahko spodbuja takšno medsebojno sodelovanje. Raziskava je pokazala, da so ključnega pomena učne ure, ki jih v knjižnici izvede knjižničar v sodelovanju z učiteljem ter knjižničarjevo redno sodelovanje z vsemi učitelji in ravnateljem šole.

Ravnatelj lahko na različne načine vzpodbuja sodelovanje med knjižničarjem in učiteljem:

- prisostvuje pri razpravi učiteljev in knjižničarja o projektih učencev;
- se aktivno udeleži enega izmed projektov v vsakem ocenjevalnem obdobju;
- vsakodnevno obiskuje knjižnico;
- zahteva učiteljeva poročila o uspešnosti sodelovanja s knjižničarjem;
- zahteva dokaze o medsebojnem načrtovanju učne ure v učiteljevih pripravah na učno uro.

Jan (2005) trdi, da mora ravnatelj ovrednotiti učiteljev in knjižničarjev prispevek v medsebojnem sodelovanju in njuno delo nagraditi. Ni dovolj, da le zahteva, naj knjižničar in učitelj sodelujeta, ampak jima mora omogočiti ustrezno pomoč in podporo pri načrtovanju in izvedbi učne ure.

Če na šoli še ne obstaja tovrstno sodelovanje, pravi Oberg (1997), mora biti ravnatelj tisti, ki sproži komunikacijski proces med učiteljem in knjižničarjem. Večina knjižničarjev nima posebnih znanj, kako komunicirati z ravnateljem ali pa imajo zelo nizka pričakovanja glede ravnateljeve podpore pri delu, tudi kadar pomoč dejansko obstaja. Jan (2005) pa je prepričan, da je ravnatelj tisti, ki mora prevzeti glavno pobudo. Podobno meni tudi Hartzell (2002, str. 25), ki trdi, da ima ravnatelj ključno vlogo pri razvoju šolske knjižnice in ohranjanju kvalitete knjižničnega programa.

V 49. členu Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (1996) je zapisano, da med ravnateljeve naloge med drugim sodijo tudi:

- organiziranje, načrtovanje in vodenje dela šole,
- priprava programa razvoja šole,
- prisostvovanje pri vzgojnoizobraževalnem delu učiteljev, spremljanje njihovega dela in svetovanje.

Med ravnateljeve naloge sodi spremljanje dela učiteljev, katerih delo in načrtovanje bi moralo biti tesno povezano z delom knjižničarja, če bi želeli

uspešno uresničevati cilje informacijske pismenosti učencev. Šele ko bi ravnatelj zahteval takšno povezovanje, bi uspešno opravljajal naloge načrtovanja, vodenja in razvoja šole. Žal je pri nas takšno povezovanje največkrat prepuščeno zavzetosti posameznih pedagoških delavcev in knjižničarja, ravnatelj pa običajno njunega sodelovanja ne preverja. Če se takšno sodelovanje ne vzpostavi, za to ne obstajajo nikakršne sankcije. Razlog za takšen odnos lahko iščemo v neobstoječem obveznem učnem načrtu knjižničnih informacijskih znanj, ki bi ga predpisalo Ministrstvo za šolstvo in šport⁴. Pristojno ministrstvo je sicer podprlo cilje in vsebine Knjižničnih informacijskih znanj (2005), ki jih je pripravila Predmetna kurikularna komisija za šolske knjižnice, a so ti v luči zakonodaje le priporočila in knjižničarjev pripomoček za izdelavo programa dela šolske knjižnice, saj zakonsko niso predpisani.

Izvajanje vsebin knjižničnih informacijskih znanj je tako v največji meri prepuščeno osveščenosti in iznajdljivosti šolskega knjižničarja, učitelj pa pri tem sodeluje ali pa sodelovanje s knjižničarjem zavrne. Tu bi moral ključno vlogo odigrati ravnatelj, ki bi moral zahtevati, spodbujati in nagrajevati medsebojno sodelovanje. Le tako informacijska pismenost učencev ne bi bila prepuščena naključju in motivacijskim sposobnostim knjižničarja, da za informacijsko opismenjevanje pridobi tudi učitelje.

Če na kratko povzamemo ugotovitve predstavljenih študij, lahko zapišemo, da:

- v šolah z dobrim programom dela šolske knjižnice učenci dosegajo boljše rezultate od učencev v šolah s šibkim knjižničnim programom (Jan, 2005);
- sodelovanje učiteljev in šolskega knjižničarja pri učnem načrtovanju je zelo pomembno (Asselin, 2005);
- učinkoviti programi informacijskega opismenjevanja zajemajo: sodelovanje med učitelji, neposredno uporabo virov pri učenju in delo na projektih, ustvarjalni vidik poučevanja ter načrtovanje in poučevanje s knjižničarjem (Asselin, 2005; Smith, Hepworth, 2005);
- ravnatelj šole ima pomembno vlogo v procesu informacijskega opismenjevanja (Jan, 2005; Hartzell, 2002);

⁴ Ministrstvo za šolstvo in šport je sprejelo Učni načrt za izbirni predmet Informacijsko opismenjevanje (2001). Postavlja se vprašanje, v kolikšni meri se izbirni predmet tudi dejansko izvaja, saj imajo učenci na voljo veliko izbiro »privlačnejših« izbirnih predmetov.

Na podlagi ugotovitev predstavljenih raziskav smo skupaj z učiteljicama načrtovali in izvedli ure knjižničnih informacijskih znanj za učence tretjih razredov. K uram smo povabili tudi ravnateljico, a se povabilu ni odzvala.

V času skupnega načrtovanja z učiteljicama se je izkazalo, da bi bilo potrebno izvajati tudi knjižnično informacijsko izobraževanje za pedagoške delavce, če bi želeli, da se knjižnica aktivno vključi v vzgojnoizobraževalni proces in če bi želeli, da učitelji sodelujejo pri motivaciji učencev za uporabo knjižničnih storitev.

Za uspešno izvajanje knjižničnega programa je potrebno sodelovanje knjižničarja, učiteljev in vodstva šole. Medsebojna komunikacija je pogoj za seznanjanje pedagoških delavcev z vsebinami, ki jih pridobivajo učenci v okviru knjižničnih informacijskih znanj in informacijskega opismenjevanja. Je tudi pogoj za učiteljevo učinkovitejše posredovanje potrebnih informacij učencem, ki le-te potrebujejo pri samostojnem in raziskovalnem delu. Če smo s knjižničnimi informacijskimi znanji postavili temelje boljšemu in učinkovitejšemu medsebojnemu sodelovanju, bi lahko z načrtnim izobraževanjem pedagoških delavcev o dejavnosti, ki jo izvaja šolska knjižnica, nadgradili sodelovanje med učiteljem, knjižničarjem in učenci.

3 NAMEN INFORMACIJSKEGA OPISMENJEVANJA V OSNOVNI ŠOLI

»Šolski knjižničar nas je naučil, kako naj iščemo in najdemo prave informacije. Vse, kar sem potreboval za raziskovalno nalogo, sem našel v šolski knjižnici in za nalogo dobil najvišjo oceno« (Todd, 2006).

Namen informacijske pismenosti je namreč vzgojiti prav takšne, samoza-vestne in samoiniciativne učence, ki znajo poiskati, vrednoti in uporabiti ustrezne informacije. Takšna izjava je lahko posledica sodelovanja vseh sodelujočih v izobraževalnem procesu in procesu informacijskega opismenjevanja. Zelo pomembno, vendar pogosto spregledano, pravi Bates (2003, str. 5), je dejstvo, da imajo zelo pomemben vpliv pri informacijskem poizvedovanju uporabnika ključne osebe iz njegovega šolskega ali delovnega okolja, ki zanj predstavljajo določeno avtoriteto. V osnovni šoli so to učitelji in drugi strokovni delavci šole.

Problem, s katerim se ukvarjajo šolske knjižnice, je predvsem neprepoznavnost vloge šolskega knjižničarja v javnem šolskem sistemu. Haycock (1991, 1995), Hurray (2000) in McCracken (2001) so ugotovili, da vodstvo

šole in učitelji zelo slabo poznajo funkcijo šolske knjižnice in delo šolskega knjižničarja. Podobno ugotavljajo tudi Moore (2000), Nakamura (2000) in Katherine Miller (2005), ki se sprašuje, kako je to pravzaprav mogoče. V svoji raziskavi se je med drugim spraševala, ali so se učitelji novinci na fakulteti izobraževali za sodelovanje s knjižničarjem in kaj mislijo, da knjižničar v resnici dela in kaj bi knjižničar po njihovem moral delati. Preverjala je tudi njihovo razumevanje informacijske pismenosti. Rezultati raziskave so med drugim pokazali, da:

- se učitelji novinci v času študija niso izobraževali za sodelovanje s šolskim knjižničarjem in da so nepoučeni o sodelovalni vlogi knjižničarja in učitelja pri izobraževanju v informacijski pismenosti;
- so nepoučeni o konceptu informacijske pismenosti, saj za termin niso slišali ne v času izobraževanja kot tudi ne v času svojega poučevanja;
- vidijo knjižničarja kot osebo, ki podpira njihovo delo in jim priskrbi potrebne informacijske vire. Kot v šoli zaposlena knjižničarka se je v to prepričala tudi sama.

Hartzell (1997) poroča o podobnih ugotovitvah. Ugotavlja, da je za učitelje in drugo osebje šole knjižnica podporni servis, ki je koristen predvsem takrat, ko potrebujejo določeno informacijo ali knjižnično gradivo.

Rezultati raziskave o izobraževalni vlogi knjižničarjev in informacijski pismenosti (Whelan, 2003) so pokazali, da niti učitelji niti učenci niso prepoznali pomembnosti veščin, ki so vezane na informacijsko pismenost. Whelanova v diskusiji kot glavno oviro navaja pomanjkanje podpore razrednih učiteljev pri informacijskem opismenjevanju. Veliko jih niti ne ve, kaj informacijska pismenost je, trdi Whelanova.

Zato naj bi imel vsak osnovnošolski knjižničar, ki želi dobro in uspešno opravljati svoje delo, znanje s področja knjižničarstva, s področja vzgoje in izobraževanja ter tehnično znanje oziroma znanje s področja informacijske tehnologije.

Knjižničar mora poskrbeti, da bo uporabniku šolske knjižnice postalo poseganje po vseh vrstah informacij navada. To bo dosegel z ustreznim izobraževanjem učencev o uporabi knjižnice in njenih virov ter z motiviranjem in s spretnim knjižnično informacijskim povezovanjem učitelja in učenca preko vzgojnoizobraževalnega procesa. Zato knjižničar in učitelj skupaj pripravljata bibliopedagoške ure, s katerimi motivirata učence, da bodo vedno

znova uporabljali storitve šolske knjižnice in posegali po informacijah, ki so pomembne za kakovostno in dolgotrajno usvojeno znanje.

4 USPOSABLJANJE UPORABNIKOV ZA UPORABO KNJIŽNICE

Naloga šolske knjižnice je, da z učenjem uporabe knjižnice, to je z izvajanjem programa knjižničnih informacijskih znanj, prispeva k uresničevanju ciljev izobraževalne ustanove. Cilji in vsebine knjižničnih informacijskih znanj izhajajo iz temeljnih ciljev vzgojnoizobraževalnega dela.

Knjižnična informacijska znanja izvajajo šolski knjižničarji skupaj z drugimi pedagoškimi delavci šole na osnovi skrbno izdelanega programa dela šolske knjižnice, ki zagotavlja sistematičnost in nadgrajevanje pridobljenega znanja skozi vsa leta osnovnošolskega izobraževanja.

Učenci naj bi obvladali informacijski proces za samostojno učenje v obsegu, primernem za njihovo starost. Skozi vsa leta osnovnošolskega izobraževanja naj bi bil učenec deležen sistematičnega podajanja vsebin knjižničnih informacijskih znanj, ki so potrebna za samostojno razreševanje raziskovalnih problemov, njihovo predstavitev na ustrezni stopnji ter za aktivno preživljanje prostega časa. Knjižničar je tisti, ki mora poskrbeti za organizacijo in pridobivanje informacij ter podajanje znanja s svojega področja, učitelju pa prepušča posredovanje znanja njegovega predmeta ter ocenjevanje tega znanja.

Knjižničarjeva naloga je, da poskrbi, da imajo uporabniki možnost, da skozi proces osnovnošolskega izobraževanja sistematično razvijajo informacijske spretnosti in sposobnosti. V sodelovanju z učiteljem pripravi program dela z učenci, ki jih bo pripeljal do informacijske in funkcionalne pismenosti. S takšnim delom bosta knjižničar in učitelj razvijala sposobnost uporabe informacij in vsakemu posamezniku omogočila dostop do tistih informacij, ki jih za svoj in družbeni razvoj najbolj potrebuje. Hkrati ga bosta motivirala za večjo uporabo knjižničnih storitev.

5 KNJIŽNIČARJEVA IN UČITELJEVA MOTIVACIJA ZA SODELOVANJE

Učiteljeva in knjižničarjeva motivacija ter njuna pripravljenost za skupno delo vplivata na motivacijo učencev, da dosežejo vzgojnoizobraževalne cilje. Če je eden izmed vzgojnoizobraževalnih ciljev informacijsko pismen učenec,

potem morajo za uresničitev tega cilja sodelovati vsi udeleženci vzgojno-izobraževalnega procesa. Z ravnateljevo podporo bosta knjižničar in učitelj z rednim in sistematičnim skupnim izvajanjem knjižničnih informacijskih znanj vplivala na spreminjanje vedenja učencev, na njihovo informacijsko pismenost ter na njihovo motivacijo za uporabo knjižničnih storitev.

Z izvajanjem knjižničnih informacijskih znanj v pedagoškem procesu učitelj in knjižničar motivirata učence za pridobivanje novega znanja. Z učenjem uporabe knjižnice in njenih informacijskih virov učenci razvijajo svoje navade in spretnosti in dobivajo spodbudo za učenje.

Knjižnica s svojimi nalogami in storitvami, ki jih opravlja, vpliva na notranjo in na zunanjo motivacijo uporabnikov. S knjižničnim gradivom in različnimi oblikami dela spodbuja učenčev interes in ustvarjalnost. V procesu komuniciranja pogloblja medsebojne odnose med učenci in med učitelji. Knjižnica vpliva na učenčeve dosežke pri učenju in na njihove ocene. Knjižničar s poudarjanjem prednosti uporabe storitev šolske knjižnice skuša vplivati na učenčevo motivacijo za uporabo njenih storitev.

5.1 MOTIVACIJA UPORABNIKOV KNJIŽNICE

Da bi knjižničarji uspešno motivirali učence za uporabo knjižničnih storitev, potrebujejo pomoč in sodelovanje učiteljev. To sodelovanje se vzpostavlja v procesu skupnega načrtovanja in uresničevanja zastavljenih ciljev pedagoškega procesa. Ena pomembnejših nalog sodobnega menedžmenta je motiviranje zaposlenih.

Knjižničar in učitelji so pedagoški delavci šole, ki skupno uresničujejo vzgojnoizobraževalne cilje. Da bi lahko motivirali učence za uporabo storitev šolske knjižnice in uspešno uresničevali zastavljene cilje knjižničnih informacijskih znanj, morajo biti najprej sami motivirani za uporabo njenih storitev. Učitelj in knjižničar morata prepoznati prednosti medsebojnega sodelovanja pri delu z učenci. Njun cilj je informacijsko pismen učenec in samostojni uporabnik šolske knjižnice, ki zna poiskati, vrednotiti in uporabiti ustrezne informacije.

Znanje, sposobnost in motiviranost so tisti dejavniki, ki prispevajo k večji učinkovitosti in uspešnosti cele organizacije. Nemotiviran posameznik, ki ne zna zadovoljiti svojih potreb, ne more zadovoljevati potreb drugih. Zaposleni v organizaciji vstopajo v medsebojne odnose, komunicirajo, se

prilagajajo in se razvijajo. Pridobivajo različne motive na podlagi usmerjanja, zanimanja, nasprotovanja ali nerazumevanja znotraj organizacije. Naloga menedžmenta v organizaciji je, da poskrbi, da bodo zaposleni na pravi način prišli do tistih informacij, ki spreminjajo njihove potrebe, želje in vrednote. Zaposlene morajo motivirati njihovi osebni razlogi, motive in cilje za drugačno ravnanje pa morajo poiskati sami.

Pedagoški delavec mora natančno vedeti, kaj se od njega pričakuje, kaj so njegove delovne naloge in katere cilje mora pri svojem delu doseči. Samo tako bo vodstvo šole lahko merilo rezultate njegovega dela in ga ustrezno nagradilo, kadar bodo njegovi rezultati nad pričakovanimi. Takšne nadpovprečne rezultate pa lahko pričakujemo le, če bo imel posameznik dovolj povratnih informacij o svojem delu. Povratne informacije so rezultat spremljanja učiteljevega in knjižničarjevega dela. Spodbujajo samozavest in drugačno vedenje in so glavni dejavniki razvoja.

Pri spremljanju učiteljevega in knjižničarjevega dela ter njunega medsebojnega sodelovanja ima pomembno vlogo tudi ravnatelj, ki bi moral njuno sodelovanje spodbujati, ovrednotiti in nagrajevati. Pri motiviranju zaposlenih bi morali najprej upoštevati njihove potrebe po dosežkih in spodbujati tiste dejavnike, ki izhajajo iz dela.

Plača, ki je največkrat vir nezadovoljstva zaposlenih, tudi pedagoških delavcev, v resnici ni dejavnik motivacije po ustreznejšem delu. Z večjo plačo torej ne delamo tudi bolje! Veliko pomembnejša je vsebina dela, na katero vplivamo z aktivnim sodelovanjem pri zastavljanju in uresničevanju ciljev (Rozman in drugi, 1993).

Pedagoške delavce je potrebno motivirati z dejavniki, ki izhajajo iz dela – z dosežki, priznanji in odgovornostjo. Od njihove motiviranosti in medsebojnega sodelovanja je v veliki meri odvisna tudi motivacija učencev za učenje in uporabo storitev šolske knjižnice.

Učitelj in knjižničar morata prevzeti vodilno vlogo pri razvijanju motivov, še posebej, če učenec nima interesa za učenje. Vztrajati morata, dokler ne zaznata sprememb. S svojim ravnanjem, pravi Sansone (2000), pa pedagoški delavci na motivacijo vplivajo tudi nezavedno, na primer s povečevanjem povratnih informacij.

5.2 KNJIŽNIČARJEVO IN UČITELJEVO SODELOVANJE PRI IZVAJANJU KNJIŽNIČNIH INFORMACIJSKIH ZNANJ NA OŠ JURIJ VEGE V MORAVČAH

Na Osnovni šoli Jurija Vege v Moravčah ure knjižničnih informacijskih znanj v sodelovanju z učiteljicami izvajamo v prostorih šolske knjižnice, delo pa zaradi večje motivacije poteka v skupinah. Učenci se namreč počutijo bolj samozavestne pri delu v skupini in zato tudi bolj motivirani, kar je pokazala tudi raziskava, ki sta jo izpeljala Smith in Hepworth (2005).

Učenci se v skupinah posvetujejo, med delom pa za pomoč lahko zaprosijo tudi knjižničarko in učiteljico. Učenci pisno odgovarjajo na vprašanja z učnega lista in o svojem delu in ugotovitvah poročajo vsem učencem. Pri tem drug od drugega prejemajo nove informacije o učni snovi in spoznavajo različne vire informacij. Poročajo o tem, kako, kje in iz katerih virov so dobili informacije in katere informacije se jim zdijo najprimernejše. Učenci na koncu povedo, kaj so se naučili in kaj jim je bilo pri delu najbolj všeč.

Pri izvajanju ur knjižničnih informacijskih znanj knjižničarka in učiteljica sodelujeta tako, da odgovarjata na vprašanja učencev vsaka s svojega področja. Pri delu v skupinah spodbujata učence k uporabi in izbiri različne literature. Na njihova vprašanja pogosto odgovarjata s postavljanjem novih vprašanj in tako spodbujata učence, da sami poiščejo odgovore na zastavljena vprašanja. Zastavljene naloge največkrat uspešno opravijo, delo v skupini pa si včasih bolj, včasih pa manj enakomerno porazdelijo. Pri dodeljevanju posameznih deležev za opravljanje zastavljenih nalog po potrebi posredujeta, zato da vsi učenci aktivno sodelujejo. Po poročanju posamezne skupine učenci z učiteljico in knjižničarko ugotavljajo pravilnost zapisanih odgovorov in z miselnim vzorcem predstavijo bistvene ugotovitve. Ker imajo omejen čas za reševanje nalog in za poročanje, učenci običajno prosijo, če lahko v knjižnici ostanejo dlje, kot jim dopušča čas. Skozi izvajanje knjižničnih informacijskih znanj se namreč pogosto izkaže, da želijo imeti učenci na razpolago več časa za poročanje, razpravljanje o opravljenih nalogah in izmenjavo izkušenj pri delu. Učencem se zdi delo v skupinah zabavno in zanimivo. Naloge se jim ne zdijo pretežke, njihov morebitni strah pred neuspešno opravljenimi nalogami pa zmanjšuje:

- porazdeljena odgovornost za opravljen nalogi na vse člane skupine in
- prisotnost pomoči pri reševanju zastavljene naloge s strani učiteljice in knjižničarke.

Izvajanje knjižničnih informacijskih znanj zelo pomembno vpliva na znanje učencev o uporabi knjižnice in njenih virov, kar je potrdila tudi naša raziskava. V okviru knjižničnih informacijskih znanj smo v oddelkih tretjih razredov eno šolsko leto izvajali eksperiment. Ugotavljali smo znanje o uporabi knjižnice in njenih virov v eksperimentalni skupini (ES) in ga primerjali z znanjem o uporabi knjižnice in njenih virov v kontrolni skupini (KS). Ugotovili smo, da so učenci ES v primerjavi z učenci KS zaradi večjega števila ur knjižničnih informacijskih znanj, pridobili občutno več znanja o uporabi knjižnice in njenih virov. Pred in po izpeljani raziskavi pa smo za mnenje o skupnem sodelovanju s šolskim knjižničarjem pri načrtovanju in izvajanju knjižničnih informacijskih znanj, zaprosili učiteljici, ki poučujeta v tretjih razredih. Njune ugotovitve so bile naslednje:

- ure knjižničnih informacijskih znanj motivirajo učence za redno in večjo uporabo knjižnice in njenih virov;
- ure knjižničnih informacijskih znanj motivirajo učence za aktivnejšo udeležbo pri pouku;
- ure knjižničnih informacijskih znanj motivirajo učence za učenje nove učne snovi;
- ure knjižničnih informacijskih znanj motivirajo učence za branje;
- ure knjižničnih informacijskih znanj motivirajo učence, da se naučijo več in da so pri delu vedno bolj samostojni;
- ure knjižničnih informacijskih znanj prispevajo k temu, da si učenci lažje zapomnijo učno snov;
- ure knjižničnih informacijskih znanj prispevajo k temu, da učenci pri pouku pokažejo več zanimanja za obravnavane učne teme in tudi med odmori prelistavajo strokovne knjige;
- z urami knjižničnih informacijskih znanj učenci bolje spoznajo delovanje knjižnice in možnosti, ki jih ta nudi;
- z urami knjižničnih informacijskih znanj knjižnico približamo tudi učencem, ki jo sicer neradi obiskujejo in neradi berejo;
- ure knjižničnih informacijskih znanj učitelju olajšajo podajanje učne snovi učencem;
- z urami knjižničnih informacijskih znanj učitelj išče različne načine usvajanja nove učne snovi;

– ure knjižničnih informacijskih znanj učitelju olajšajo delo z učenci pri pouku, saj so učenci dobro seznanjeni s tem, kje in kako bodo našli učni uri ustrezno literaturo.

Učiteljici pa sta spregovorili tudi o težavah:

- zaradi večje motiviranosti učenci med poukom zelo radi prelistavajo strokovno literaturo, kar podaljša čas obravnavanja učne snovi;
- zaradi pomanjkanja časa pri obravnavanju učne snovi in doseganju zastavljenih ciljev, je potrebno omejevanje uporabe strokovne literature pri pouku;
- zaradi večje motiviranosti učenci zelo veliko sprašujejo, njihova vprašanja pa niso vedno povezana z obravnavano učno temo;
- na voljo je premalo izvodov enake strokovne literature, ki bi omogočali, da si jih lahko izposodi več učiteljev in učencev hkrati;
- na voljo je premalo strokovne literature za stalno knjižno zbirko v razrednih knjižnicah;
- pogrešata sezname strokovne literature za posamezno strokovno področje, ki ga obravnavajo pri pouku;
- usklajevanje izvajanja knjižničnih informacijskih znanj z Letnim delovnim načrtom.

Iz vsega povedanega lahko sklenemo, da načrtno izvajanje knjižničnih informacijskih znanj, z upoštevanjem sodobnega načina učenja in poučevanja in z uspešnim sodelovanjem šolskega knjižničarja in učitelja povečuje znanje in motivacijo učencev in učiteljev za uporabo knjižnice in njenih virov.

6 ZAKLJUČEK

Učinkovit in uspešen šolski knjižničar se bo preko vzgojnoizobraževalnega procesa spretno povezoval z učiteljem, s katerim bosta uresničevala skupne vzgojne in izobraževalne cilje ter motivirala učence za uporabo storitev šolske knjižnice.

Knjižnica v osnovni šoli mora prispevati svoj delež k izobraževanju učencev in strokovnih delavcev šole. Svojo nalogo uspešno opravlja le, če se uporabniki poslužujejo njenih storitev z namenom, da bi uresničili svoje cilje in zadovoljili svoje potrebe. Zato je ena najpomembnejših nalog šolske

knjižnice izobraževanje uporabnikov za uspešno raziskovanje s pomočjo različnih informacijskih virov. Z izvajanjem knjižničnih informacijskih znanj učenci pridobivajo novo znanje, ki ga morajo nenehno utrjevati in ponavljati, če želimo, da se bo ohranilo in povečalo.

Učiteljici, ki sta sodelovali v naši raziskavi sta povedali, da sta bili za uporabo različne literature pri pouku najbolj motivirani zaradi želje učencev po novem znanju in njihove pripravljenosti za delo, kar je bila posledica izvajanja knjižničnih informacijskih znanj. Ponavljanje in utrjevanje knjižničnega znanja prinaša večjo samostojnost uporabnikov knjižnice, informacijsko pismenost in večjo pripravljenost učencev na naslednjo stopnjo izobraževanja. Vse to ob podpori ravnatelja šole, učiteljev in knjižničarja, ki so s svojimi aktivnostmi in zgledom močan vir motivacije.

Za učinkovito načrtovanje izobraževalnega programa šolske knjižnice imamo na voljo dovolj informacij. Pregled raziskav in strokovnih člankov ter naše raziskave nam je postregel z naslednjimi koristnimi informacijami in ugotovitvami, ki jih velja upoštevati pri skupnem načrtovanju in izvajanju programa knjižničnih informacijskih znanj:

- vloga šolskega knjižničarja se še vedno spreminja in razvija;
- učitelji in vodstvo šole še vedno ne prepoznavajo pomembnosti vloge šolskega knjižničarja;
- veliko učiteljev ne razume koncepta informacijske pismenosti;
- učitelji ne razumejo pomembnosti vloge, ki jo knjižničar lahko odigra pri doseganju informacijske pismenosti;
- v šolah z dobrim izobraževalnim programom šolske knjižnice učenci dosegajo boljše učne rezultate od učencev v šolah s šibkim knjižničnim izobraževalnim programom;
- šolska knjižnica bi morala biti eden od šolskih centrov za pomoč in urjenje v računalniški in informacijski pismenosti;
- sodelovanje učiteljev in šolskega knjižničarja pri učnem načrtovanju je zelo pomembno;
- skupni raziskovalni projekti osnovnih in srednjih šol ter fakultet bi prispevali k večji informacijski pismenosti;
- učinkoviti programi informacijskega opismenjevanja zajemajo: sodelovanje med učitelji; neposredno uporabo virov pri učenju in delo na

projektih; ustvarjalni vidik poučevanja ter načrtovanje in poučevanje s knjižničarjem;

- učitelji in knjižničarji si delijo odgovornost za informacijsko pismenost učencev;
- učenci so se pripravljani učiti, če je predmet raziskovanja zanje zanimiv in uporaben;
- učenci so zaskrbljeni glede pomanjkanja pomoči med opravljanjem dela, na razpolago pa želijo tudi več časa za razpravo in izmenjavo idej;
- ravnatelj šole ima pomembno vlogo v procesu informacijskega opismenjanja;
- informacijska pismenost učiteljev še ne zagotavlja informacijske pismenosti učencev;
- učitelji bi morali najprej izboljšati svojo informacijsko pismenost, da bi lahko učence uspešno poučevali o veščinah informacijske pismenosti.

Z našo raziskavo pa smo ugotovili:

- učenci, ki so bili deležni ur ponavljanja in utrjevanja vsebin knjižničnih informacijskih znanj, so pridobili več znanja od učencev, ki teh ur niso bili deležni;
- učenci, ki so bili deležni ur ponavljanja in utrjevanja vsebin knjižničnih informacijskih znanj, so si izposodili več strokovne literature na dom in v razred kot učenci, ki teh ur niso bili deležni;
- učiteljica, ki je poučevala učence, ki so bili deležni ur ponavljanja in utrjevanja vsebin knjižničnih informacijskih znanj, si je izposojala več strokovne literature v razred kot učiteljica učencev, ki teh ur niso bili deležni;
- obe učiteljici si želita več ur knjižničnih informacijskih znanj;
- obe učiteljici sta tudi sami med izvajanjem knjižničnih informacijskih znanj pridobili nekaj znanja o uporabi knjižnice in njenih virov;
- ure ponavljanja in utrjevanja vsebin knjižničnih informacijskih znanj vplivajo na večjo motivacijo učencev in učiteljice za uporabo različne literature pri pouku.

Upoštevajoč te ugotovitve, bi lahko knjižničar skupaj z učitelji in vodstvom šole s pomočjo ciljev in vsebin knjižničnih informacijskih znanj izdelal

uspešen dolgoročen izobraževalni program šolske knjižnice. Rednega izvajanja knjižničnih informacijskih znanj in informacijskega opismenjevanja uporabnikov šolske knjižnice ne bi smeli prepuščati naključju. Vztrajati bi morali pri tem, da bi cilje in vsebine knjižničnih informacijskih znanj preoblikovali v učni načrt, izbirni predmet Informacijsko opismenjevanje pa vključili v obvezni učni predmet. Informacijska pismenost učencev bi morala postati resna nacionalna skrb, saj je ključ do večje nacionalne funkcionalne pismenosti.

Vsem knjižnicam in knjižničarjem je potrebno priznati pomembno vlogo v procesu informacijskega opismenjevanja, osnovnošolsko knjižnico, kot osnovno celico v informacijskem procesu, pa postaviti tja, kamor spada – v samo središče vzgojnoizobraževalnega procesa.

LITERATURA

1. Asselin, M. (2005). Teaching information skills in the information age: an examination of trends in the middle-grades. *School libraries worldwide*, 11 (1), 17–36.
2. Bates, M. J. (2003). *Research and design review: improving user access to library catalog and portal information*. Pridobljeno 27. 6 2005 s spletne strani: <http://www.loc.gov/catdir/bibcontrol/actionplan.html>.
3. Carrier, R. (2003). Achieving information literacy: standards for school library programs in Canada. *Library standards. School libraries in Canada*, 23 (1), 3.
4. Hamilton-Pennell, et al. (2000). Dick and Jane go to the head of the class. *School library journal*, 46 (4), 44–47.
5. Hartzell, G. (1997). The invisible school librarian: why other educator are blind to your value. *School library journal*, 43 (11), 24–29.
6. Hartzell, G. (2002). The principal's perceptions of school libraries and teacher-librarians. *School libraries worldwide*, 8 (1), 92–110.
7. Haycock, C. (1991). The changing role: from theory to reality. *School library media annual*, 9, 61–67.
8. Haycock, C. (1995). Teacher-librarianship: bridging the gap between research and practise. V L. A Clyde (Ed.), *Sustaining the vision: a collection of articles and papers on research in school librarianship* (str. 13–22). Castle Rock: Hi Willow Research and Publishing.
9. Hayes, R. M. (1981). The core curriculum for information literacy. *Scientia Yugoslavica*, 7 (3–4), 197–203.
10. Hurray, J. (2000). Librarians evolving into cybrarians. *Multimedia Schools*, 7 (2), 26–29.
11. Jan, H. (2005). Help student and teachers become information literate. *Teacher librarian*, 32 (5), 22–24.

12. *Knjižnična informacijska znanja: cilji in vsebine.* (1999). Pridobljeno 7. 6. 2004 s spletne strani: http://www.mszs.si/slo/ministrstvo/organi/solstvo/programi/os/9letna/ucni_nacrti/medpredmetna_podrocja.asp#knjiznica.
13. Malley, I. (1984). *The basics of information skills teaching.* London: Clive Bingley.
14. McCracken, A. (2001). School library media specialists' perceptions of practice and importance of roles described in information power. *School library media research.* Pridobljeno 30. 7. 2005 s spletne strani: <http://www.ala.org/ala/aasl/aaslpubsandjournals/slmrb/slmrcontents/volume42001/mccracken.htm>.
15. Merchant L. in Hepworth, M. (2002). Information literacy of teachers and pupils in secondary schools. *Journal of librarianship and information science*, 34 (2), 81–89.
16. Miller, K. (2005). Novice teachers' perceptions of the role of the teacher-librarian in information literacy. *School libraries in Canada*, 24 (3).
17. Moore, P. (1999). *Information literate school communities: beyond teacher librarians.* The information literate school. Centre for information Studies, Charles Sturt University.
18. Moore, P. (2000). Primary school children's interaction. *Teacher librarian*, 27 (1), 10–14.
19. Nakamura, Y. (2000). Teachers' perceptions of school libraries: comparisons from Tokyo and Honolulu. *School libraries worldwide*, 6 (1), 66–87.
20. Novljan, S. (1996). *Sodobne dejavnosti šolske knjižnice s posebnim ozirom na njene bibliopedagoške naloge pri izvajanju izobraževalnega programa branja v osnovni šoli.* Doktorska disertacija. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo.
21. Novljan, S. (1997). Šolska knjižnica osnovne šole in prenova kurikulumuma. V *Pouk branja z vidika prenove* (str. 75–83). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
22. Novljan, S. (1998). Knjižnična vzgoja mora postati sestavni del informacijske pismenosti. *Vzgoja in izobraževanje*, 29 (2), 16–20.
23. Novljan, S. (2002). Informacijska pismenost. *Knjižnica*, 46 (4), 7–24.
24. Novljan, S. (2005). Knjižničarstvo. V *Knjižna kultura* (str. 84–160). Ljubljana: UMco.
25. Novljan, S. (2008). Pogled na bibliopedagoško dejavnost. *Šolska knjižnica*, 18 (1–2), 4–9.
26. Oberg, D. (1997). *Principal support: research from Canada. Paper presented at the 63rd IFLA General Conference.* Pridobljeno 30. 7. 2005 s spletne strani: <http://www.ifla.org/TV/ifla63/63obed.htm>.
27. Rozman, R., Kovač, J. in Koletnik, F. (1993). *Management.* Ljubljana: Gospodarski vestnik.
28. Sansone, C. (2000). *Intrinsic and extrinsic motivation: the search for optimal motivation and performance.* San Diego: Academic Press.
29. Smith, M. in Hepworth, M. (2005). Motivating learners to become information-literate. *update*, 4 (1–2), 46–47.
30. Steinbuch, M. (1998). *Informacijska pismenost in knjižnična informacijska znanja v gimnaziji.* Diplomaska naloga. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo.

31. Steinbuch, M. (2002). Šolska knjižnica v luči kurikularne prenovne osnovne šole. V *Učenje in poučevanje s knjižnico v osnovni šoli*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
32. Todd, R. (2006). It's all about getting 'A's. *Update*, 5 (1–2), 34–36.
33. Wallace, C. M., Shorten A. in Crookes, A. (2000). Teaching information literacy skills: an evaluation. *Nurse education today*, 20, 485–489.
34. Whelan, D. (2003). Why isn't information literacy catching on? *A school library journal*. Pridobljeno 30. 7. 2005 s spletne strani: <http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA318993>.
35. Zakon o knjižničarstvu. (2001). Ljubljana: *Ur. l. RS* 87/2001.
36. Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja – ZOFI. (1996). Ljubljana: *Ur. l. RS* 12/1996.
37. Zakon o osnovni šoli. (1996). Ljubljana: *Ur. l. RS* 12/1996.
38. Zrimšek, I. (1990). Šolske knjižnice v osnovnih šolah pri svetovalnem delu. *Knjižnica*, 34 (3), 117–122.

STRATEGIES FOR THE FUTURE – THE DEVELOPMENT OF IDEAS AND COMPETENCIES IN A COMPETITIVE INFORMATION ENVIRONMENT

STRATEGIJE ZA PRIHODNOST – RAZVOJ IDEJ IN KOMPETENC
V KONKURENČNEM INFORMACIJSKEM OKOLJU

Elisabeth Simon

Simon Verlag für Bibliothekswissen, Berlin
e-pošta: info@simon-bw.de

UDC 021:005.35

ABSTRACT

Changes which have been developed during the last 50 years are now immediately influencing librarianship and information provision. Although changes occur to professional basic fields, they are not in the focus of librarians.

There are two directions of influencing the field of librarianship. The traditional basic factors will still remain but the whole information environment due to technical changes will change dramatically. Nowadays customers can access the vast repositories of libraries and related institutes by their own PC's at any time and at any locality but the information have to be evaluated by the user. You can trust that libraries manage the vast and endless information flow. They are a bridge between printed and electronic information. Libraries stand for education, networking and support of economical services. In cooperation they can create a win-win-situation, therefore they are an important factor in the region economically and socially. This shows the necessity of libraries and librarians for modern societies. Consequently they need new management structures and strategies to be the strongest competitor and to overcome the financial crisis.

Key words: librarianship, libraries, library services, development policy, corporate social responsibility

UDK 021:005.35

IZVLEČEK

Spremembe, do katerih je prišlo v zadnjih petdesetih letih, vplivajo na knjižničarstvo in informacijske storitve. Čeprav se spreminjajo temelji knjižničarske stroke, jim le-ta ne posveča velike pozornosti.

Spremembe se v knjižničarstvu dogajajo v dveh smereh. Temelji stroke bodo sicer ostali enaki, zaradi tehnološkega razvoja pa se bo povsem spremenilo celotno informacijsko okolje. Danes nam osebni računalnik omogoča, da lahko dostopamo do obsežnih repo-

zitorijev knjižnic in sorodnih ustanov ne glede na čas in lokacijo. Kljub vsemu pa je še vedno uporabnik tisti, ki oceni vrednost dobljene informacije. Knjižnice upravljajo z ogromno in nepregledno količino informacij, so nekakšen most med tiskanimi in elektronskimi viri informacij. Sodelujejo v izobraževanju, omreževanju, služijo kot podpora gospodarstvu. V partnerskem odnosu lahko zagotavljajo uspeh za vse partnerje (win-win situation), zato so pomemben dejavnik v družbenem in gospodarskem razvoju določene regije. Vse to kaže, da sodobna družba ne more brez knjižnic in knjižničarjev. Če pa želijo biti konkurenčne in premagati finančno krizo, morajo v svoj menedžment uvesti nove strukture in strategije.

Ključne besede: knjižničarstvo, knjižnice, storitve, razvojna politika, družbena odgovornost

1 INTRODUCTION

I want to draw your attention to some encounters which happened during the last time. In the magazine *“Der Spiegel”* in July an article was published, which tried to describe the changes, which have influenced not only the working place of librarians, but also those of technical assistants and libraries in general, not handling books any more but meeting with the environment of library 2.0¹. In this context the young author of the article said: “Library, that was years ago a place for women with a bun and a woollen cardigan, who were sitting in the neon lightening checking books out.” This was published in *INETBIB*², a discussion list for libraries in Germany and one of the answers came from Prof. Walther Umstätter, previous director of the Institute for library and information science at the Humboldt University of Berlin. He wrote: “It seems as if Mrs. Carola Padtberg (the author of the article) has not visited during her time (10 years ago) many libraries.” And he continues with the remark: “But this observance is certainly well and progressively meant.” This encounter is a happy coincidence, because I want to draw your attention to Walther Umstätter, whose publication and autobiography *“Zwischen Informationsflut und Wissenswachstum”*³ will appear soon. This autobiography is the most interesting and let me say revealing book, which has been written for the professional market during the last years. It shows very clearly that changes, which have been developed

¹ Kaden, Ben: Library 2.0, Berlin 2009 und Wissenschaftskommunikation discusses if Web 2.0 is leading to a new quality in information provision, which is going to be important for the future development of librarianship.

² Website unter: <http://www.inetbib.de/whatisinetbib.html>.

³ Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen 2009, 337 s.

during the last 50 years are now immediately influencing librarianship and information provision. However, they are very often not in the focus of librarians, libraries and their related institutes. Secondly, changes should not only be anticipated generally, but could occur to professional basic fields, which belong to the foundation of the profession and will probably not change totally in time to come. Changes may also be met in fields where they do not develop in the sense as it was anticipated. One good example is the library and its services of the “America House Library” in Berlin, which was replaced years ago by a total electronic information service with the result that it lost nearly all its patrons, also those from the economic sector to which the new structure of service has been aimed at and who should pay for these library services.

So generally speaking, two directions are influencing the field of librarianship:

1. Certain fields which are tied to the base of the profession and will in the whole not change.
2. Strategies from the past time, which have to change totally according to social, political and technological changes due to a dramatically changing environment.

It is one of the most challenging task for librarians today to see what changes are ahead of us and shall be anticipated and what changes are only superficial and do not cover the real base. They should be kept away from any phony alterations. The universals of the profession should stay and articles as that one, which I have cited above, draw the attention into the wrong direction. This anti-sexual picture of librarians, which I cited was nearly the same when I started with my profession which was centuries ago. And one of the most beloved librarians in Berlin was the librarian in the America House Library who worked there till 2003 and she had a bun and wore blouses very often as an uniform all the time. She was clever, technically sophisticated and absolutly devoted to the users who loved her, regardless their age. She was – let me generalize – a very modern librarian and had a wonderful personality, which in a way was stressed by her old fashioned outfit.

2 TRADITIONAL FIELDS OF LIBRARIANSHIP

Technological devices and their clientele: Books versus internet. Fax versus e-mail. Telephone versus conferences etc. play an important role in every

discussion. In the article mentioned above it was said that she, the author, has never touched a book during the last years. That matches the general picture: libraries are out of date, old fashioned, at its best traditional institutes and will disappear with the development of the internet, search machines⁴ and open access.⁵ Customers are not obliged any longer to enter libraries but can access the vast repositories of libraries and related institutes by their own PC's at any time and at any locality, regardless the bonds of libraries.

Some years ago the university library of Bochum found out that architects as well the professors as well the students are not any longer using the central university library. Subsequently the library tried to contact the faculty to find out, which kind of information the students and the teaching staff really wanted. They wanted to have access to drawings and the possibility of exchange and presentations on their own PC's. Accordingly the library developed a road show sending librarians and support staff to the campus and showing their services during breaks and at any times when students and teaching staff were approaching them. This service included not only information provision, but also informed about the regulations of lending books also from remote places by international loan.

The purchase of books by the library was and is coming under pressure due to the rising prizes of journals and periodicals. It should not be forgotten, that the whole discussion of open access received its drive and topical interest by the rising prizes of periodicals and their services for libraries. I still remember conferences of the European business conferences organized by TFLP, London where they introduced libraries or better information provision only by the telephone and promoted the library without walls.⁶ Observing this it might be asked, which drives "*Dussmann*", one of the

⁴ How information behaviour may determine the knowledge and the information structure a person is using is quite actually demonstrated by Rainer Strzolka: *Das Internet als Weltbibliothek. Suchmaschinen und ihre Bedeutung für den Wissenserwerb*. Berlin 2008. Strzolka points to the dangers, which the general public is confronted with by using only Google. He sees in this field a growing demand for libraries by using a whole variety of search machines for the information provision of the clientele of libraries.

⁵ From October 19th till 23rd the international Open Access Week takes place and shall subsequently lead to numerous activities drawing the attention of the scientific organizations. www.open-access.net/de/aktivitaeten/internationale_open_access_week.

⁶ It is very peculiar that since this conference about 10 years ago a lot of libraries were built, not only in the countries of Middle and Eastern Europe, national libraries but elsewhere also in Germany and very many in Poland, quite often near the frontier to Germany.

most successful book stores in Berlin (and I may say Germany) and its success, which rely mostly on selling books. If you enter this store you find readers, patrons, customers all over there just reading books – together with the events “*Dussmann*” is organizing the store just down the line as a very good and modern public library and it offers in the first place media, books, CD’s and more and more electronic books. The information provision of this store is rather poor also with the very simple tasks of tracing titles but nevertheless it is doing good business. We should keep this in mind because mostly books are regarded traditional and old fashioned. The discussion about the implementation of e-books is overshadowed by this image. The use of electronic devices is more sophisticated and has a better reputation as the traditional good old book. But on the other hand literary festivals, public readings, also in the TV, book discussion are still in fashion.⁷ The periodical “*DIE ZEIT*” started a separate magazine with the title “*Books for the summer*”, which was so successful that some stores used the cover for their advertisements. But the situation on all fields is generally overshadowed by the lack of general insight in the differences by the use of information, apart from their own preference and other fields of information provision. It would be most important to get frequently in touch with patrons. Surprisingly patrons of the Central Library at Berlin told me they were using e-books, because they hated to use the system. It is too clumsy.

People, who just love to sit in front of the PC, sometimes forget that they love to sit in a deck chair as well during vacation and read a book, or pondering before Wikipedia prefer to browse through a Brockhaus⁸ encyclopaedia providing them with more reliable information, which do not necessarily need evaluation as much as information being drawn from the internet. Using the internet for acquiring knowledge the evaluation of information has to be educated in most cases even more so than the traditional usage of reference books, which requires only good reading skill.

User education in libraries years ago covered the usage of reference tools, bibliographies etc. Trustworthiness in most cases was taken granted for,

⁷ “Lesen und Lauschen” was a literary festival called, which took place during June 13th till 26th at Berlin and draw a big audience of nearly 15 000 people, a number which is drawing the attention not only by the press but also by other media and the politics. I cannot remember a public library in Berlin which so successfully has organized an event. The organization of this event was done by an association not a library.

⁸ Brockhaus will leave the printed version yet. But this is very much a question of cost effectiveness.

whereas today this does not always refer to the internet and the search machines, which one is using. Information evaluation requires as well technical skills and is therefore topping the difficulties for drawing the right information from an ever growing pool of information supply.⁹ Finally I want to draw your attention to a speech the present president of the USA has been given as a senator to a library convention some years ago. Its overall topic is reading and the important role it plays for the development of a modern society and the battle of the cultural and social infrastructure for inclusion of all citizens.¹⁰

In regard to our overall topic forming new information strategies we can observe, that the promotion of books, reading and literary has in most cases changed to other partners as libraries. Therefore libraries are asked to consider new strategies and a new judgment of the situation and subsequently the necessary future requirements.

3 BOUNDARIES AND COOPERATION

During the annual convention of librarians this year at Erfurt a meeting called "*Brücken bauen – Building bridges*" took place. During this meeting, which was devoted to international relations and programs promoting it, one of the participants raised the question, if there were different programs promoting international experiences between librarians for different sections, e.g. public libraries, academic libraries and special libraries. As you may imagine I was not at all happy with this question remembering my work in and for the international agency of libraries and librarians years ago, when it took me ages to convince my council that we should open such possibilities to gain experiences from other countries regardless the type of libraries, which should be visited. On the contrary I will never forget the enthusiasm one of my colleagues from the previous German Library Institute, Berlin, a

⁹ Eva Homeyer: Informationskompetenz an Grundschulen. Probleme und Perspektiven für Schulen und Lehrer, Berlin, 2008, is demonstrating by this book the difficulties, with which teaching information literacy is confronted in elementary schools. Lacking political regulations and laws on the base of the Länder is met by lacking education for the teachers. This picture corresponds with the gloomy picture drawn some years ago about the state of the art of information literacy in the universities. Since the generation, which grew up before this technological revolution does not take into consideration, the education for information literacy was often neglected in the curricula.

¹⁰ See forward (English and German) of Franziska Ahlfänger: Jugend, Bildung, Bibliotheken. Modelle der Projektfinanzierung und Projektförderung. Berlin, 2009.

software manager, was expressing, when visiting a public library in England. The question however is understandable. All libraries are in search of new ideas, new strategies and new services to overcome the dangers, which are ahead from closing one's library up to severe cuts in funding. I just learnt that big academic libraries in Russia were experiencing cuts up to 60 % of the annual funding. But it is obvious that a big part of good ideas, which have resulted in new ways and strategies are mostly drawn from other institutes, e.g. the Landesbibliotheken in Germany, scientific libraries, determined by the history of the Land, which they serve, are increasingly interested in offering services to the general public and are subsequently interested in public libraries. Another example is described by Wolfgang Kaiser¹¹, who promotes new management structures including representatives from all strata of the population. In this given field we have to differentiate between a study tour or a visit, which shall provide possibilities for exchange of ideas and new knowledge and the possibility for an internship, which provides a real outlook on a new service. For example, the congressional service of the "*Library of Congress*" in the United States is a very good and striking example how important information service can be taken in the political field. It is one of the developments, which I consider very lamentable, that it was not possible, neither to send more librarians there for an in-depth internship and that it was not possible to introduce a similar service to the Federal Parliament at Berlin. It would not only have given the profession a better reputation but it would have given information provision the place inside the machine of democracy and this would be a big step to a positive development.

Libraries are not stand alone institutions and one of their problems as well their advantages are their objectives, which might change and which quite frequently blur the focus of their work. Subsequently libraries very often are aiming with their work a certain clientele.

Years ago libraries have concentrated on social library work, which presently seems to be neglected, because it does not fit well in the political image of libraries and information provision. Manuela Schulz with her book "*Soziale Bibliotheksarbeit*"¹² proves that public library work in its core competence

¹¹ Diversity Management. Eine neue Managementkultur der Vielfalt- für ein neues Image der Bibliotheken, Berlin 2008. By his experience of public libraries in Netherlands Denmark and France the author defines new requirements for staffing and education.

¹² Kompensationsinstrument zwischen Anspruch und Wirklichkeit im öffentlichen Bibliothekswesen, Berlin 2009.

is social library work. But her publication is the first in this field after a long time. Even the committee of the German Library Association was some years ago kind leading a shadowy existence up to present time when social library work has gained again a lively discussion but presently around the library as an integration factor for immigrants and services for those with an immigrant background.¹³ This discussion is different from the discussion years ago, because it is connected with the question of education and lacking language and information skills. For the first time in Germany the question about the importance of education and language skills is connected with the lacking possibilities of a big part of citizens for the labor market and an increasingly divided society. The discussion about how to stop the development of the digital divide is also a discussion about the boundaries of libraries, which are not responding well to this challenge and sometimes neglect the chance, which is open for them to position themselves in an education market – which can meet the needs of a flexible society very well.

Boundaries of libraries may be the greatest obstacle to their future development. Another service to which libraries in Germany turned only lately compared with Great Britain and USA is the service for business and commerce. It was difficult to convince librarians in Germany that the neglect of this service was a big mistake since citizens may be as a clientele from the economic sector are also important for the political environment of libraries. When e.g. one part of the big Central Library of Berlin moved to another premises and part of the staff as well the collection and therefore the users left the part at the district Berlin-Kreuzberg the department stores and businesses nearby protested. They were afraid of losing a part of their clientele. Wolfgang Ratzek and Elisabeth Simon edited a book with the title: “Promotion of economy and advantages by information services: The underestimated potential of libraries”.¹⁴ This book contains a variety of contributions from different countries, where libraries played a leading role in promoting research and development for the business sector. It describes activities for the economical development of regions and cities in which libraries were involved or even played a leading role. In some exam-

¹³ Maria Kabo: Die Bibliothek als Integrationsfaktor. Die Vermittlung von Informationskompetenz an Menschen mit Migrationshintergrund. Berlin 2009 The Author, a young librarian from Usbekistan, shows clearly how information behaviour may differ thus preventing users from Eastern and Middle European countries although well educated to use libraries in Germany.

¹⁴ Wirtschaftsförderung und Standortentwicklung durch Informationsdienstleistungen. Das unterschätzte Potenzial von Bibliotheken, Berlin 2009.

ples these activities resulted in a better performance, which could be one way or other measured by output, contributions or the increasing number of participants. Drawing the attention to this, the potential of libraries is important. Libraries shall not remain a place for pleasure reading or browsing, but may become an important factor in developing the region as well economically as well socially.¹⁵

However these activities show distinctly some prerequisites for aiming at the environment of the library and the impact, which they can have on their communities, may it be a city, a community, a university or a cooperation. Libraries have to cooperate, either with the educational sector, e.g. schools and teaching institutions, the commercial sector or whatever they are aiming at. But libraries are funded often by single institutions, which are reluctant to promote cooperation, if this does not exactly serve their interests and their resources. This situation can be particularly difficult in Germany with its federal structure. The sentence “*think globally and act locally*” can be prevented, if cooperation is demanding partners of the same financial possibilities and resources. Therefore e.g. consortia were introduced in Germany rather late and with lot of difficulties and only shortage of resources are forcing now the libraries to build up consortia and make use of them.¹⁶

Cooperation is an increasing demand today when development of the information technology permits resource sharing on all fields and levels. As an example I may mention the Land North Rhine Westphalia, which wants very much to form a library law, which other federal states as Thuringia and Saxony have already successfully obtained. But libraries in these federal states are afraid that lack of cooperation may become visible to the decision makers and then the definition of a library law may enforce cooperation by the political decision makers. This enforced cooperation does often neglect the real professional needs but is only aiming at economizing and that may hurt as well the situation as well the services. Therefore the demand for

¹⁵ Simon-Verlag für Bibliothekswissen is planning a book about rural librarianship / Information services apart from big cities. It shall inform about lacking technological information structures as well information skills in remote areas.

¹⁶ Ivana Kadlecova / Elisabeth Simon. Elektronische Informationen. Möglichkeiten und Formen der Wissensorganisation am Beispiel von Konsortien. Berlin 2003, is somehow outdated, but the general line is still valid. The consortia are working in the framework of cooperation for several libraries in most cases regardless their financial contribution. Therefore a central agency taking the cost can be very helpful as e.g. in the Czech Republic.

cooperation to the libraries shall not be neglected and kept in mind in order not to be cut, closed but to create a “*win-win situation*”.

4 CONTROLLING AND IMPACT OF LIBRARY SERVICES

In the year 2007 the German professional Association “*Information Bibliothek BIB*” launched a project called *Library 2007* which was not very successful. As it often happens it was lacking sustainability. Projects, which are started from Associations or other bodies of the professional community, are often lacking a very competitive marketing, which would at last guarantee some kind of success. Therefore this project was followed by a position paper, which was introduced to the professional community at the library convention at Mannheim in the year 2008.¹⁷ Unfortunately it was not raising too big interests however it was commented and criticized by two known members of the professional community Patrick Danowski and Walther Umstätter¹⁸ who both invited the professional community for blogging. The response was not too lively but subsequently the paper was revised. The aim of the paper was creating a model for better communication as well inside the professional community but also with decision makers and the political environment on the federal as well the state level. Although these intentions have to be acknowledged it did not convince decision makers as well politicians and therefore the funding agencies to abstain from closing libraries and cutting funds.¹⁹ Rainer Strzolka in his very precise comment of the paper deplores the missed possibility for a success: Many trivial facts of the paper were blurring the real task and offices of libraries, which should have been accented. The necessity of libraries for modern society is obvious. It is centered around the non partisan way of information provision. Vast varieties of counselling agencies apart from the endless information pool of the internet offer information of all kinds. But one does not know if they can be trusted. One of the big advantages of library and information services are the trust, which the user can have for the information provision. When the big financial crisis developed, at the end of the last year *EBIC (European Business Conference)* took place at Berlin, the atmosphere was disturbed since some of the participants as head of information services to the business sector were afraid of losing

¹⁷ http://www.bideutschland.de/download/file/bibliothek_2007/strategiekonzept_langfassung.pdf

¹⁸ <http://www.ub-uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg36699.html>.

¹⁹ Compare Rainer Strzolka in *Libreas /Library Ideas* 14, 1 2009.

their jobs. They mentioned that due to their services they had warned the management of banks and other enterprises of dangers ahead but apparently these warning have not be taken in account.²⁰ This shows clearly that even in the business sector communication between the information provider and the clientele is becoming increasingly important for survival, also trust which may be crucial in the vast variety of information overload with whom everybody today is confronted. Rainer Strzolka continues that the 21 reasons for a good library service could easily be placed on a three pages paper with the headings: 1. Libraries are part of the social network. 2. Libraries promote education and libraries are educational institutions and 3. Libraries are economical institutions.

It is very peculiar that these three areas are in the moment in the middle of public discussion: 1. Networking and its necessity for an increasingly changing society with new limits and new borders as e.g. information poor contra information rich is a field discussed daily. Networking, also as cooperation with other institutes not only libraries, does not often occur and in the contrary sometimes due to fear and anxieties institutes avoid cooperation and are closing their walls. 2. Education. It is obvious that schools and continuing education will not be able to fill out the obligations for *lifelong learning* which will determine the future life not only of the living but also for the future generation. A changing society and environment are demanding lifelong learning not also in the professional life but for the daily life of each citizen, which becomes increasingly complicated. But not everybody wants or has the possibility (lacking time and funding) to go to schools. The value of this class-room learning is also increasingly be called into question. The German government e.g. offers all kinds of continuing education for the people who are on the dole. It is for me an everlasting surprise to see the stupidity in this offer, which only rarely meets the real needs of the clientele. Sometimes I really see in these continuing education courses a way of corruption, because it does not meet all needs of the clientele. The means the library offer for continuing education could do so in a more appropriate form by aiming at each single person, who wishes to continue his or her education as the system *grid for learning*, was doing in Great Britain years ago. The third point is becoming increasingly important, since economical development is the big task, with which all countries have to take into their mission. Libraries in as well developed or underdeveloped countries may play and should play a role in developing this service. This

²⁰ See forward of Ben Kaden: library 2.0 und Wissenschaftskommunikation by the publishing house.

was neglected in Germany for many years.²¹ Let me add from my personal view how these information needs are preventing the success of smaller and medium enterprises. 25 % of my working time, in the moment in my new role a professional publisher, I am looking for the right information and try to evaluate those discussing aims and consequences with other people. The wrong information may lead to wrong decisions and this can be very expensive. Many cases my tax adviser is able to help me but naturally this costs some money and not all my questions are covered. The *“Industrie – und Handelskammer”* has not understood that by sending formulated letters it is only serving the waste paper basket and also the free access to their databases does not help, because I do not know how and in which way to ask. Librarians have to be a bridge between printed and electronic information, otherwise databases will be not used to their potential. This has been observed during years. Therefore libraries could cover a great field for a clientele which could be very important for the libraries – also as the social strata.

So we have to state that three fields of activities, which are very important and are becoming even more so in the coming time are in every way neglected by libraries. Of course there are good examples and excellent work being done by some of them. But the paper, which we have introduced to you here shortly, shows that library politics has not developed a strategy how to play a part in all these fields, which they could not do easily but very well.

Let me close with a very simple example how libraries are missing to develop the right strategy. In the foreword of the book of Franziska Ahlfänger²² by Barack Obama, he is talking about the big problem in the USA – illiteracy. Due to his political statement that everybody has to work for a problem (yes we can) and not the government alone he is stressing the role of the parents who are in the first line to tackle this problem. He points out that there are tasks, which the government cannot do as teaching the children to read but can support them by library services for the kindergarten as well for students in high school and university, because illiteracy is on the end resulting to being information poor and also damaging the economy. One of his proposals is for a running library service particularly during vacation

²¹ See Amy International examples in: Ratzek; Wolfgang /Simon, Elisabeth: Wirtschaftsförderung und Standortentwicklung durch Informationsdienstleistungen. Das unterschätzte Potential von Bibliotheken, Berlin 2008.

²² Jugend- Bildung- Bibliotheken- Modelle der Finanzierung und Projektförderung, Berlin 2009.

time with books in the parks on playing grounds at swimming pools etc. This does not happen in Berlin but I found a little note in one of our daily journals that libraries during summer time in Berlin will be closed: reduced opening hours in the morning and closed during evenings.

Although we know all these important features we cannot prove them. Therefore when years ago controlling came into being libraries have been just crazy about it. It turned out that controlling was a good instrument for the management but showed after some time two basic faults: 1. It relied on the lending department that means it counted the books being checked out from the library and thus was neglecting the information work. The increasingly growing importance of the information promotion was there neglected and 2. It did not meet the objectives of such systems to impress the funding agencies. It was not useful in the political sense.

In a way, you may compare controlling with the impact factor of journals, which is so much discussed.²³ The impact factor should also serve as a steering tool for judging the scientific relevance of academic output by number of citations and reputation of scientific journal.²⁴ The impact factor was and is used as a factor judging the academic reputation of the academics and important for placing employments. As controlling tool it was a way to find a more objective outlook and measurements in an environment, which maybe not suited for. In the conclusion we have to state that these seemingly objective systems for measuring information and academic work have not helped very much to find the support from the funding agencies or to alert the political scene to see the importance of this work. Good Libraries are at best when marketing for themselves but they have to identify their place in the political discussion.

²³ M. H. Biglu wrote a dissertation at Humboldt University Berlin. Department of Library and Information Science: Scientometric study of patent literature in MEDLINE & SCI. Berlin 2008 unter <http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/biglu-mohammad-hosseini-2008-01-10/PDF/biglu.pdf>.

²⁴ As Walther Umstätter has pointed out, very often judgment of articles and scientific results have been false. Articles of Nobel Prize winner have been rejected and lobby work of big enterprises have prevented the publication of results see: Wissenschaftskommunikation in: Wissenschaftskommunikation im Netzwerk der Bibliotheken/ Scholarly communication in Libraries Networking. Berlin 2005.

5 WORKSHOPS FOR THE FUTURE

The library convention at Erfurt at May this year organized a workshop called “*Zukunftswerkstatt*”²⁵. It contained several performances like how to create ideas but also marketing for libraries.

It was very well attended although one wonders why librarians do not find the right way how to present such events, which were in a way new to a convention. It was crowded, the place was hidden and far away from a very comfortable atmosphere the performances were clearly contrasting the last meeting of the convention in which the leading persons of the association and political representatives joined in a Round Table (at least they were seated in comfortable chairs). The discussion of this Round Table was aimed at the goal of the libraries the definition of a library law. Most of the associations on the state level support the passing of a library law. This topic has engaged the professional community for centuries and again when the libraries of the previous GDR were taken over by the system of the Federal Republic, since the GDR had a library law. The topic for or against a library law was well and controversially discussed during years. On the prospectus of an ever growing economical success and rich communities many librarians denied the necessity of a library law, which would limit funds and the support of the community. Nobody of this time could anticipate that communities would become poor and resources would be necessary for up keeping the jobless and the socially underprivileged becoming more and more numerous. Presently a library law, which would not only tie the communities for funding and this subsequently would rigorously command cooperation this, might become helpful.

But just some days ago the program of the library convention 2010 was sent to me by an American member of the association “Förderkreis für West Ost Informationstransfer”, a non profit institution, which I am chairing. The topics of this convention in Leipzig are *Knowledge of the people* and *Libraries in the 21st century: International, intercultural and interactive*. If such mottos are programs these titles are well chosen and they underline the necessity of developing new strategies. In the framework of these headlines

²⁵ Zukunftswerkstatt. Vortragsreihe Bibliothekartag 2009. Vgl. <http://zukunftswerkstatt.wordpress.com/>.

the following topics are offered for discussion: *Knowledge and nurturing knowledge, culture in crisis – libraries in crisis.*²⁶

Libraries as Media Partners and reputable Information Sources. Libraries for People. Gaining and Conserving Knowledge: Libraries for Academic, Research, Professional and Leisure Needs

If you see this topic you may anticipate some new ideas and some support for developing future library services but you may also guess that some of the topics are just referring to the services and attitudes, which have characterized libraries for ages and which are increasingly coming into jeopardy. We are not sure about the future and about the future development of library services but we can be absolutely sure about change. Just today twenty five years ago the first email was sent to the administration of the University of Karlsruhe which was and is sometimes in the forefront of the technical development. Nobody could see the development, which started with this date, from a tool for academic communication the e-mail and the internet have changed our culture, our social life and the structure of our information behaviour probably much more than we have anticipated and are anticipating today. We have to have this in mind to develop a new and necessary structure of library service not just for survival but for the needs of this society and for gaining the place for library services, which they should obtain.

LITERATURE

1. Ahlfänger, F. (2009). *Jugend, Bildung, Bibliotheken: Modelle der Projektfinanzierung und Projektförderung*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
2. *Bibliothek 2007*. (2004). Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung. Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: http://www.bideutschland.de/download/file/bibliothek_2007/strategie-konzept_langfassung.pdf
3. Biglu, M. H. (2008). *Scientometric Study of Patent Literature in MEDLINE & SCI*. Berlin: M. H. Biglu. Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: <http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/biglu-mohammad-hosseini-2008-01-10/PDF/biglu.pdf>.

²⁶ One of the authors of *Simon-Verlag für Bibliothekswissen* is planning to edit a book with the working title *How to destroy a library* which apparently would suit this topic well. But I wonder if his confessedly provocative ideas will be really appreciated by the professional community.

4. Homeyer, E. (2008). *Informationskompetenz an Grundschulen: Probleme und Perspektiven für Schulen und Lehrer*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
5. *InetBib*. (2008). Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: <http://www.inetbib.de/whatisinetbib.html>
6. Kabo, M. (2009). *Die Bibliothek als Integrationsfaktor: die Vermittlung von Informationskompetenz an Menschen mit Migrationshintergrund*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
7. Kaden, B. (2009). *Library 2.0 und Wissenschaftskommunikation*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
8. Kadlecova, I. in Simon, E. (2003). *Elektronische Informationen: Möglichkeiten und Formen der Wissensorganisation am Beispiel von Konsortien*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
9. Kaiser, W. (2008). *Eine neue Managementkultur der Vielfalt – für ein neues Image der Bibliotheken*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
10. Ratzek, W. in Simon, E. (2009). *Wirtschaftsförderung und Standortentwicklung durch Informationsdienstleistungen: das unterschätzte Potenzial von Bibliotheken*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
11. Schulz, M. (2009). *Soziale Bibliotheksarbeit: "Kompensationsinstrument" zwischen Anspruch und Wirklichkeit im öffentlichen Bibliothekswesen*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
12. Strzolka, R. (2008). *Das Internet als Weltbibliothek: Suchmaschinen und ihre Bedeutung für den Wissenserwerb*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
13. Umstätter, W. (2009). *Zwischen Informationsflut und Wissenswachstum*. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.
14. *Zukunftswerkstatt*. (2008). Pridobljeno 31. 8. 2009 s spletne strani: <http://zukunftswerkstatt.wordpress.com/>.

PREDSTAVITVE



PRESENTATIONS

DKUM: E-OPUS UNIVERZE V MARIBORU

DKUM: E-OPUS OF UNIVERSITY OF MARIBOR

Milan Ojsteršek

Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko Univerze v Mariboru
e-pošta: milan.ojstersek@uni-mb.si

Dunja Legat

Univerzitetna knjižnica Maribor Univerze v Mariboru
e-pošta: legat@uni-mb.si

Janez Brezovnik

Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko Univerze v Mariboru
e-pošta: janez.brezovnik@uni-mb.si

UDK 02:004:378.4(497.4Maribor)

IZVLEČEK

V članku je predstavljena digitalna knjižnica Univerze v Mariboru (DKUM). DKUM je enotna vstopna točka do elektronskih virov, ki nastajajo na Univerzi v Mariboru ali se jih kupuje za potrebe znanstvenoraziskovalne, strokovne in umetniške dejavnosti na Univerzi v Mariboru. Glavni cilj DKUM-a je zbiranje in omogočanje dostopa do zaključnih del, t.j. diplomskih, magistrskih in doktorskih nalog, ki nastajajo na članicah Univerze v Mariboru. Ta dela so prosto dostopna na spletni strani digitalne knjižnice. Članek obsega pregled tehnične zasnove DKUM-a.

Ključne besede: digitalne knjižnice, spletni portali, elektronske publikacije, Univerza v Mariboru

UDC 02:004:378.4(497.4Maribor)

ABSTRACT

In this paper a digital library of University of Maribor (DKUM) is presented. DKUM serves as a central access point to all digitally available documents produced on member faculties of University of Maribor (UM) or bought to support research, scientific or artistic needs of UM. Its main goal is to collect and disseminate bachelor, master and doctoral these and other digitally available documents, produced by UM member faculties. All works are freely available via DKUM's web page. This paper is a technical overview of DKUM.

Key words: digital libraries, web portals, electronic media, University of Maribor

1 UVOD

Čeprav deluje digitalna knjižnica Univerze v Mariboru že od septembra 2007, smo v Univerzitetni knjižnici Maribor na pobudo avtorjev digitalne knjižnice Univerze v Mariboru (sodelavcev FERI)¹ pripravili vsebinsko zasnovano in jo v začetku leta 2008 predstavili univerzi. Temeljni cilj digitalne knjižnice je bil v vzpostavitvi dostopa do elektronskih informacijskih virov iz ene vstopne točke (skupni spletni portal), nato integracija različnih zbirk elektronskih publikacij in drugih informacijskih virov, ki nastajajo na Univerzi v Mariboru ali se jih kupuje za potrebe znanstvenoraziskovalne, strokovne in umetniške dejavnosti na Univerzi v Mariboru, kot so e-diplomska, magistrska in doktorska dela, zbirka el. univerzitetnih učbenikov in ostalega učnega gradiva, spletne izdaje znanstvenih in strokovnih revij, katerih izdajatelj ali soizdajatelj je Univerza v Mariboru, el. zbirka del v polnem besedilu visokošolskih učiteljev in sodelavcev Univerze v Mariboru (OpusUM), komercialne zbirke el. informacijskih virov (e-knjige, e-časopisi, podatkovne zbirke) in ostale e-zbirke, ki nastajajo na univerzi.

Trenutna naloga digitalne knjižnice Univerze v Mariboru (v nadaljevanju s kratico DKUM) je zbiranje in omogočanje dostopa do zaključnih del, tj. diplomskih, magistrskih in doktorskih nalog, ki nastajajo na članicah UM (slika 1). Zaključna dela so prosto dostopna na spletni strani digitalne knjižnice². V DKUM je vključenih vseh 16 fakultet in Univerzitetna knjižnica Maribor.

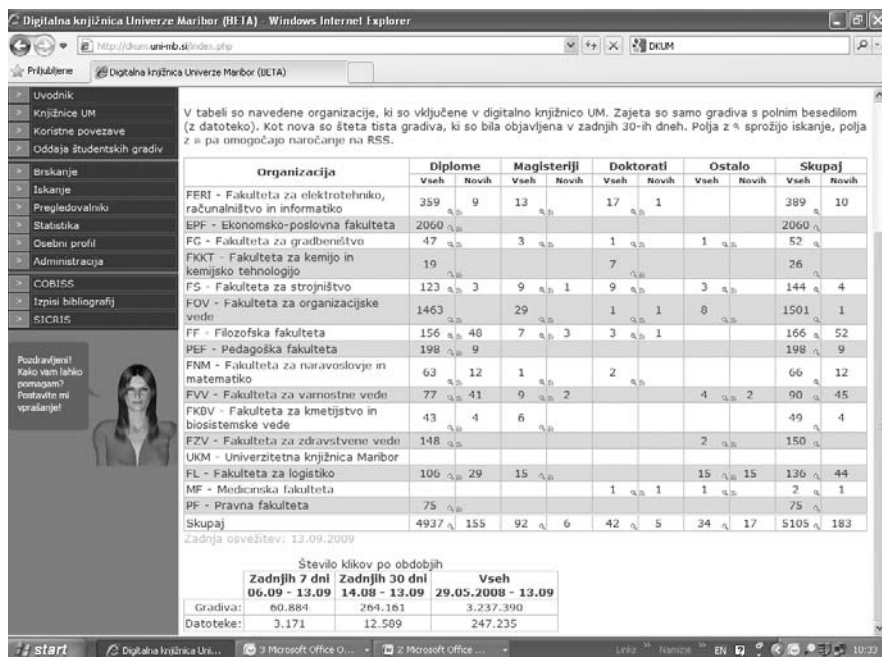
Tako je bilo dne 14. septembra 2009 v polnem besedilu v DKUM 4937 diplomskih nalog, 92 magistrskih nalog, 42 doktorskih disertacij in 34 drugih gradiv (učna gradiva, tehnična poročila ...). V tednu od 6. do 13. septembra je bilo izvedenih 60.884 dostopov do metapodatkov gradiv in 3171 prenosov polnih besedil. Od začetka beleženja statistike (29. 5. 2008) do danes je bilo 3.237.390 dostopov do metapodatkov in 247.235 prenosov polnih besedil. Podrobnejši podatki o statistiki uporabe DKUM-a so dostopni na <http://dkum.uni-mb.si/Statistika.php>. Statistika (slika 2) obsega tudi različne »top lestvice« in omogoča klasifikacijo gradiv in datotek objavljenih na DKUM-u glede na število ogledov gradiva in prenosov datotek.

¹ Fakulteta za elektrotehniko, računalništvo in informatiko, Univerza v Mariboru

² <http://dkum.uni-mb.si/>



Slika 1: Spletni portal Digitalne knjižnice Univerze v Mariboru



Slika 2: Pregled števila objavljenih e-publikacij na DKUM po članicah UM

Vzporedno so bile izpeljane tudi aktivnosti za vzpostavitev systemske rešitve za oddajo zaključnih del dodiplomskega in podiplomskega študija na Univerzi v Mariboru. V okviru tedanje Komisije za knjižnični in informacijski sistem pri Senatu UM je bila 2007 imenovana delovna skupina, z namenom zagotoviti systemsko urejen in trajen dotok zaključnih del Univerze v Mariboru v elektronski obliki. Delovna skupina je oblikovala navodila o pripravi in oddaji e-diplom ter predlog sprememb Pravilnika o postopku priprave in zagovora diplomskega dela na dodiplomskem študiju (2008), ki sedaj v 16. členu obvezuje študente k oddaji zaključnih del v elektronski obliki. Kako se to stori, opredeljujejo Navodila o pripravi in oddaji e-diplom, del prej omenjenega pravilnika je tudi izjava o istovetnosti tiskane in elektronske verzije diplomskega dela in objavi osebnih podatkov diplomantov. Na samo, da je bil zagotovljen trajen dotok zaključnih del v elektronski obliki, vpeljan je bil tudi neposreden način oddaje e-publikacij s strani študentov oziroma avtorjev. Vzor je bila rešitev, ki so jo bibliotekarji Univerzitetne knjižnice Maribor spoznali na študijskem obisku univerzitetne knjižnice Univerze Roskilde na Danskem.

2 ARHITEKTURA DIGITALNE KNJIŽNICE DKUM

DKUM je sestavljen iz dveh delov, ki tečeta na različnih platformah. Prvi je predstaviten del, izdelan s pomočjo spletnega portala CHP (Ojsteršek et al., 2003), ki teče na platformi Microsoft Windows Server 2008. Ta del skrbi za objavo raznih informacij v zvezi z DKUM-om. Drugi del DKUM-a je knjižnični del in deluje na platformi LAMP (Linux, Apache, MySQL in PHP). Oba dela DKUM-a je implementiral Laboratorij za heterogene računalniške sisteme, Fakultete za elektrotehniko, računalništvo in informatiko Univerze v Mariboru. DKUM je implementiran na principu tri-nivojske arhitekture, ki zajema podatkovni nivo, poslovno logiko in uporabniški vmesnik. *Podatkovni nivo* je v celoti implementiran v MySQL 5.x podatkovni bazi, dostop je mogoč samo preko shranjenih procedur, tj. SQL poizvedb v obliki funkcij, ki so zapisane v bazi in se tam tudi izvajajo. Kot osnovni metapodatkovni model za zapis gradiv se uporablja nabor elementov Dublin Core (Dublin Core Metadata Initiative, 2009). Gre za standardizirano zbirko petnajstih meta podatkovnih elementov, ki se uporabljajo za opis digitalnih virov. Elementi so navedeni v preglednici 1 v angleškem jeziku.

K elementom Dublin Core so bili dodani še drugi elementi, ki so potrebni za delovanje DKUM-a. Pri izpisu podatkov o posameznem gradivu v uporabniškem delu so na voljo povezave, preko katerih lahko dobimo izpis v Dublin

Core ali v DKUM-u naboru elementov v obliki XML (ang. Extensible Markup Language) ali RDF (ang. Resource Description Framework). *Poslovna logika* je implementirana v skriptnem jeziku PHP, večinoma po principih objektno usmerjenega programiranja. *Uporabniški vmesnik* je implementiran v obliki spletnih strani. PHP skripte generirajo veljavno XHTML kodo po standardu XHTML 1.0 Transitional. Uporabljajo se še tehnologije CSS in JavaScript, ponekod se uporablja tudi ogrodje jQuery³. Pri spletnih straneh s statistiko se izrisujejo grafi v JavaScript-u s pomočjo ogrodja JsCharts⁴. Oblikovno je DKUM skladen s spletnim portalom Univerze v Mariboru⁵.

Tabela 1: Zbirka elementov Dublin Core

Title	Creator	Subject
Description	Publisher	Contributor
Date	Type	Format
Identifier	Source	Language
Relation	Coverage	Rights

3 INTEGRACIJA DIGITALNE KNJIŽNICE DKUM

Trenutno je DKUM integriran oz. povezan z dvema drugima informacijskima sistemoma in sicer COBISS.SI in AIPS (Akademski informacijski podsistem Univerze v Mariboru). COBISS (ang. Co-operative Online Bibliographic System & Services) (2009) je knjižnični informacijski sistem za vzajemno katalogizacijo. COBISS povezuje lokalne knjižnične kataloge v vzajemni katalog, preko katerega so dosegljivi podatki vseh katalogov. Nekateri fakultete imajo svoj lokalni knjižnični katalog, ali pa so fakultete združene v skupno knjižnico (npr. Knjižnica tehniških fakultet ali Miklošičeva knjižnica), ki izvaja knjižnične storitve za več fakultet in uporablja skupno lokalno knjižnično bazo). Te lokalne baze so avtonomne, a imajo skupno platformo.

DKUM je s COBISS-om povezan preko protokola Z39.50, ki omogoča poizvedbe v lokalne knjižnične kataloge in pridobivanje podatkov o gradivih. V skrbniškem delu DKUM-a je tako mogoče preko COBISS-a identifikacijske

³ <http://jquery.com/>

⁴ <http://www.jscharts.com/>

⁵ <http://www.uni-mb.si/>

številke gradiva uvoziti podatke iz COBISS-a v DKUM. Na ta način je mogoče v DKUM vstaviti gradiva, ki so že katalogizirana v COBISS-u, kar se dogaja tudi v primeru zaključnih del, ki so bila izdana pred vzpostavitvijo DKUM-a. Takšna dela knjižničarji uvozijo iz COBISS-a, naknadno pa se v DKUM naloži še datoteka PDF, ki predstavlja zaključno delo v digitalni obliki (če je bila podpisana izjava o odstopu avtorskih pravic Univerzi v Mariboru in če je bila k tiskani verziji zaključnega dela priložena tudi elektronska verzija). Nova zaključna dela študentje v DKUM vstavljajo sami. Ko se gradivo katalogizira v COBISS-u, se izvede delni izvoz podatkov iz COBISS-a v DKUM. Pri delnem izvozu se prenesejo samo podatki, ki še niso v DKUM-u, npr. identifikator COBISS in klasifikator UDK. Z39.50 omogoča prenos podatkov v različnih formatih. Za potrebe DKUM-a se uporablja COMARC zapis v obliki XML. COMARC (ang. Cooperative Machine-Readable Cataloging) predstavlja format za izmenjavo bibliografskih podatkov. Vrnjen COMARC XML se s pomočjo XSLT transformira v DKUM XML zapis, ki ga je mogoče uvoziti v DKUM.

Protokol Z39.50 deluje na principu strežnik-odjemalec. Za strežniški del poskrbi COBISS, kot odjemalec pa je v DKUM-u uporabljena komponenta YAZ/PHP⁶. Za vsako lokalno knjižnično bazo je v DKUM-u izdelana ločena povezava Z39.50. Prenos podatkov je enosmeren, tj. iz COBISS-a v DKUM, obratno pa prenos zaradi pravil s strani COBISS-a ni dovoljen.

DKUM je med drugim povezan še s sistemom AIPS⁷. AIPS med drugim hrani podatke o študentih, izpitnih rokih, študijskih programih in fakultetah Univerze v Mariboru. Študentom omogoča elektronski vpis na študij, prijavo na izpite, pregled ocen in hrani podatke o zaključnem delu. Eden od razlogov za povezavo med DKUM-om in AIPS-om je prijava. DKUM študentom omogoča oddajo zaključnega dela, za kar se morajo prijaviti, pri tem pa uporabijo AIPS-ovo uporabniško ime in geslo. Ko se prijavijo v DKUM, morajo za oddajo zaključnega dela izpolniti več korakov (vpis osnovnih podatkov o zaključnem delu, izpolnitev izjave o istovetnosti tiskane in elektronske verzije, prenos elektronskega gradiva). Pri prvem obisku vnosnega obrazca, programska oprema DKUM-a nekatere podatke o zaključnem delu prebere iz AIPS-a ter napolni vnosni obrazec, študent pa obrazec samo dopolni. Poleg podatkov o diplomu pa so v AIPS-u še podatki o fakultetah in študijskih programih, ki bodo v prihodnje uporabljeni za

⁶ <http://indexdata.dk/phpyz/>

⁷ <http://aips.uni-mb.si/>

samodejno gradnjo drevesne hierarhije, ki omogoča brskanje po gradivih DKUM-a (več o tem kasneje).

Vsa komunikacija med AIPS-om in DKUM-om je izvedena preko spletnih storitev (ang. web services) in je enosmerna, tj. podatki se prenašajo iz AIPS-a v DKUM, obratno pa ne, saj za to ni potrebe.

DKUM testno že omogoča OAI-PMH 2, ki bo v končni fazi omogočal izmenjavo podatkov o gradivih z drugimi digitalnimi knjižnicami. OAI⁸ je ang. kratica za »Open Archive Initiative« in je iniciativa, ki se zavzema za razvoj ogrodij in standardov za lažjo izmenjavo podatkov med digitalnimi viri, npr. med digitalnimi knjižnicami. PMH⁹ oz. »Protocol for Metadata Harvesting« je konkreten protokol, ki je nastal v okviru OAI in za komunikacijo uporablja format XML preko protokola HTTP. Za prenos podatkov o gradivih se običajno uporablja Dublin Core v obliki XML. Zadnja verzija protokola je OAI-PMH 2, ki ga DKUM testno tudi podpira in deluje na principu strežnik-odjemalec. V programski opremi DKUM-a je implementiran strežniški del, ki omogoča odjemalcem, da berejo podatke o gradivih DKUM-a. Kot osnova za implementacijo OAI-PMH 2 je bila izbrana PHP implementacija, dosegljiva na spletu (Ojsteršek et al., 2003).

S pomočjo protokola OAI-PMH 2 bo DKUM izmenjeval podatke z drugimi knjižnicami. Trenutno testno izmenjujemo podatke z digitalno knjižnico, ki nastaja v okviru projekta DRIVER¹⁰ (ang. Digital Repository Infrastructure Vision for European Research). Ta knjižnica omogoča iskanje po repozitoriju raziskovalnih del evropskih univerz. Po protokolu OAI-PMH 2 bodo metapodatki gradiv iz DKUM-a preneseni v to digitalno knjižnico, vsebina gradiv v digitalni obliki pa bo še naprej dosegljiva samo preko spletnega portala DKUM.

3.1 ODDAJA ŠTUDENTSKIH GRADIV

DKUM omogoča študentom oddajo zaključnih del v digitalni obliki (slika 3), ki je po novem pravilniku na nivoju UM obvezna. Za oddajo se študent prijavi v DKUM z uporabniškim imenom in geslom, ki ga dobi za prijavo v

⁸ <http://www.openarchives.org/>

⁹ <http://www.openarchives.org/pmh/>

¹⁰ <http://www.driver-repository.eu/>

AIPS. Študentom se po prijavi odpre dodatna možnost, preko katere oddajo zaključno delo, oddaja pa poteka v štirih korakih:

- *Vpis osnovnih podatkov* o gradivu, kjer študent vpiše naslov, kratek povzetek in ključne besede v slovenskem in poljubnem tujem jeziku. Dodatno navede še mentorje in komentorje.
- *Prenos gradiva v digitalni obliki*. Študent mora obvezno oddati datoteko v formatu PDF, ki ne sme biti zaščiten z geslom, saj zaščito datoteke nastavi programska oprema DKUM-a. Po želji lahko odda še izvorno datoteko (s končnico doc, docx ali odt) ali datoteko ZIP, v kateri so kompresirane vse ostale datoteke, ki jih želi oddati (računalniški programi, preglednice, datoteke proizvedene z različnimi specializiranimi programi (npr. AutoCAD, ArchiCAD ...).



Slika 3: Oddaja študentskih gradiv v DKUM

- *Prenos izjave o istovetnosti tiskane in elektronske verzije in objavi osebnih podatkov avtorja*. Izjavo študent dobi, če je v celoti izpolnil prva dva koraka. Izjava je v formatu PDF in je izpolnjena vnaprej, manjka

le podpis študenta. Podpisano izjavo odda v referatu fakultete skupaj s tiskano verzijo zaključnega dela.

- Zadnji korak je samo obvestilo o nadaljnjem poteku oddaje zaključnega dela.

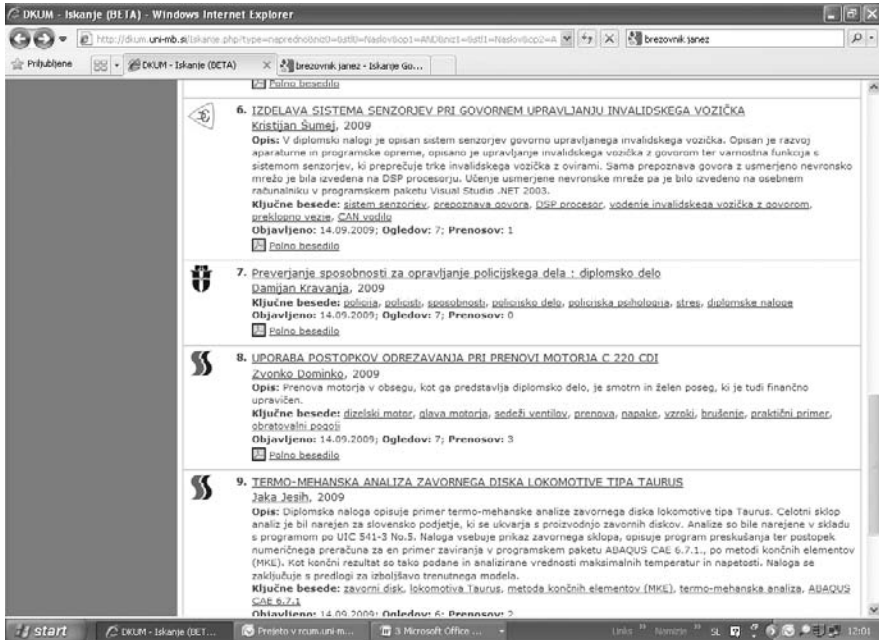
S tem je oddaja zaključnega dela opravljena. Študent se lahko v DKUM prijavi večkrat, postopek oddaje pa lahko opravlja po korakih, spreminja podatke, nadomesti že oddane datoteke itd. Ko odda podpisano izjavo in tiskano verzijo na referatu fakultete, se mu spreminjanje zapisa v DKUM-u onemogoči.

4 UPORABNIŠKI DEL DKUM-A

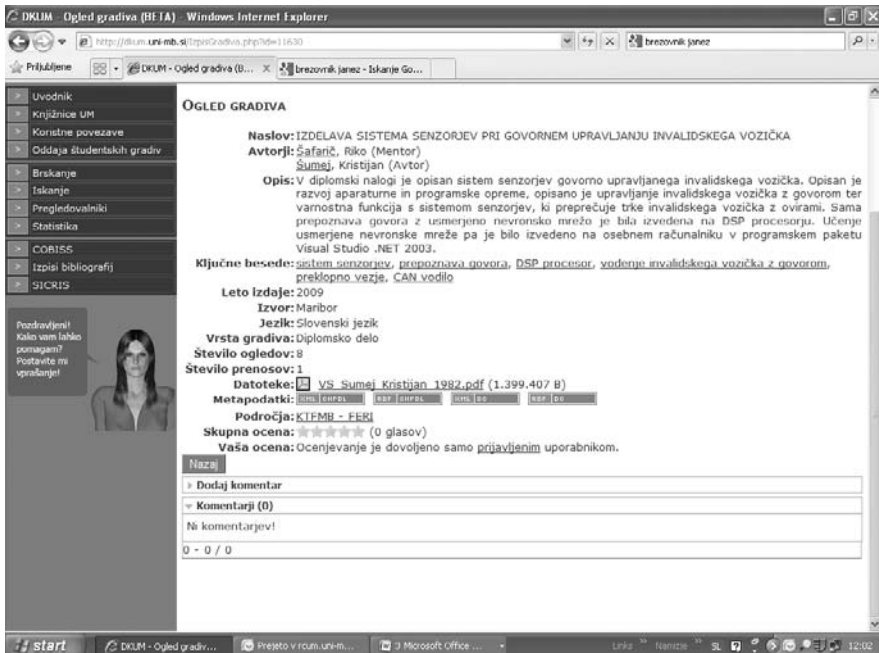
Digitalna gradiva so v DKUM-u dosegljiva vsem uporabnikom brez zahtevane prijave preko iskalnika, ki omogoča iskanje po metapodatkih in polnem besedilu ali s pomočjo brskanja po različnih hierarhijah portala DKUM. Iskalnik omogoča enostavno in napredno iskanje. Pri enostavnem iskanju lahko iščemo po naslovu, ključnih besedah, povzetku, polnem besedilu in avtorju, medtem ko lahko pri naprednem iskanju kriterije določimo natančneje. Obe iskanji lahko sprožita iskanje tudi po COBISS-u tako, da DKUM sestavi primeren naslov URL in s tem naslovom sproži iskanje na spletnih straneh COBISS-a. Obe iskanji izpišeta rezultate na enak način, izpis zadetkov je razdeljen na strani z največ 10 zadetki na stran (slika 4). Uporabnik lahko pride do digitalnega gradiva že na strani z izpisom zadetkov, lahko pa klikne na naslov gradiva in s tem dobi še ostale podatke o gradivu in dodatne funkcionalnosti, kot so izvoz podatkov v raznih formatih, pregled ocene in komentarjev gradiva (slika 5).

Uporabnik lahko do gradiv pride tudi preko brskanja po drevesni hierarhiji. Ta je zaenkrat izdelana ročno in ima na prvem nivoju tipe gradiv (doktorati, magisteriji, diplomska dela, specialistična dela in ostalo), na drugem nivoju so fakultete (v nadaljevanju organizacije), na tretjem pa so dosegljiva gradiva. Izpis gradiv v hierarhiji je identičen izpisu zadetkov iskanja. Hierarhija se polni samodejno enkrat dnevno.

DKUM omogoča tudi RSS, preko katerega objavlja nova gradiva. Objavljenih je več RSS virov, ločeno glede na organizacijo in tip gradiva, zaenkrat le diplomske, magistrske in doktorske naloge. RSS se osveži dvakrat na teden.



Slika 4: Izpis rezultatov iskanja e-diplomskih del na DKUM-u



Slika 5: Izpis meta podatkov v polnem formatu na DKUM-u

Prijavljeni uporabniki imajo poleg tega še možnost ocenjevanja in komentiranja gradiv. Funkcionalnost je zaenkrat na voljo zgolj študentom, ki se prijavljajo preko AIPS-a in osebam s skrbniškim računom, saj DKUM registracije trenutno še nima implementirane.

5 SKRBNIŠKI DEL DKUM-A

DKUM ima obsežen skrbniški del, ki je dosegljiv preko spleta z uporabniškim imenom in geslom. Manjši del skrbniškega dela je dosegljiv tudi knjižničarjem in referentom posamezne fakultete.

Ko pride študent na referat z izjavo in tiskano verzijo zaključnega dela, se na referatu prijavijo v DKUM in poiščejo ustrezen zapis zaključnega dela. Zapis poiščejo kar na podlagi vpisne številke študenta. Nato preverijo ustreznost vpisanih podatkov in na hitro prelistajo oddano datoteko PDF. Če zapis v DKUM-u ustreza, se ga zaklene, s tem pa onemogoči nadaljnjo spreminjanje s strani študenta. Zaklenjeno gradivo še ni objavljeno. Za objavo poskrbijo v knjižnici fakultete, kjer tiskano verzijo katalogizirajo v COBISS-u, nato pa izvedejo delni uvoz v DKUM (gre za replikacijo dela podatkov iz COBISS-a v DKUM). Vzpostavi se tudi obratna povezava tako, da se v COBISS zapis doda povezavo URL na objavljeno datoteko PDF. S tem je objava zaključnega dela končana tako v DKUM-u kot v COBISS-u.

6 ZAKLJUČEK

Čeprav je Digitalna knjižnica Univerze v Mariboru že nekaj časa v uporabi, še vedno nosi oznako *beta*. Trenuten cilj je prenova iskalnika, ki pri določenih poizvedbah deluje počasneje kot je zaželeno. Nadgrajena bo tudi drevesna hierarhija, ki bo grajena samodejno na podlagi organizacijskih podatkov iz sistema AIPS-a. V razvoju je tudi rešitev uvedbe poddrevesa v isto hierarhijo na podlagi klasifikatorja UDK s samodejnim vstavljanjem gradiv. Načrtovana je možnost grajenja hierarhij gradiv po drugih klasifikatorjih (npr. ISCED, Frascati, ACM, IEEE, CiteSeer, DBLP ...).

Dolgoročno gledano je načrtovana cela vrsta sprememb v DKUM-u. V prvi vrsti bo potrebno implementirati možnost registracije novih uporabnikov ter nato funkcionalnosti poosebitve, kot so priporočanje gradiv, osebnih zaznamkov gradiv in razvoj raznih orodij, namenjenih posamezniku.

V ozadju DKUM-a se načrtuje razširitev ponudbe v smislu dodajanja novih tipov gradiv. Pojavljajo se namreč ideje o objavljanju video vsebin in drugih velikih datotek, kot so učna gradiva v obliki CD/DVD formatov (npr. ISO slike). Glavni problem je vstavljanje takih gradiv, predvsem zaradi omejitev HTTP prenosov na strežnik. Uvedli bomo tudi možnost omejitve dostopa do gradiv samo določeni skupini uporabnikov (npr. samo študentom določenega letnika študijskega programa).

Razmišljamo tudi o uvedbi protokola *BitTorrent* za porazdeljen prenos gradiv med uporabniki. Gre za P2P (ang. peer-to-peer) protokol, ki omogoča prenos datotek ne samo od strežnika k odjemalcu, ampak tudi med odjemalci, medtem ko ti prenašajo datoteko k sebi. Uvedba protokola je smiselna predvsem pri prenosih velikih datotek. V ta namen bi bilo potrebno namestiti lasten sledilnik (ang. tracker) in nadgraditi programsko opremo DKUM-a, da tvori datoteke s končnico *torrent*, ki jih potrebujejo odjemalci BitTorrent za izvajanje prenosa.

Vsebinsko želimo DKUM razširiti tako, da bodo v DKUM-u vsa gradiva, ki se publicirajo na Univerzi v Mariboru (tehnična poročila, članki in druga dela zaposlenih, ki se zavajajo v COBISS-u in so dostopna v digitalni obliki, e-revije, monografije, digitalni arhivi, ki so zanimivi za širšo javnost ...).

Pojavlja se tudi zanimanje za implementacijo detektorja plagiatov, ki bi se izvajal nad oddanimi zaključnimi deli. Na tem področju že imamo določene rešitve, specifične za obdelavo besedil v naravnem slovenskem jeziku, vendar sistem še ni integriran z DKUM-om. Izdelati želimo tudi sistem, ki bo omogočal obdelavo besedil, ki se hranijo v DKUM-u, povezovanje teh besedil s pojmi, ki jih najdemo v različnih virih znanja (npr. Wikipedia, različni strokovni slovarji, domensko specifične baze podatkov ...). Vsebino iz DKUM-a pa želimo uporabiti tudi v sistemu, ki omogoča odgovarjanje na vprašanja, zastavljena v slovenskem jeziku (Stamerjohanns, 2009).

Na vsebinskem nivoju bomo torej nadaljevali z vključevanjem novih tipov gradiv. Vzpostaviti želimo repozitorij znanstvene dediščine Univerze v Maribor. Platformo DKUM-a pa želimo uporabiti tudi za objavo elektronskih verzij dragocenega gradiva, ki ga hrani Univerzitetna knjižnica Maribor (npr. časopis *Marburger Zeitung*).

LITERATURA

1. *COBISS (Kooperativni online bibliografski sistem in servisi)*. (2009). Maribor: IZUM. Pridobljeno 29. 6. 2009 s spletne strani: <http://www.cobiss.si>.
2. Čeh, I. in Ojsteršek, M. (2009). Sistem za odgovarjanje na vprašanja zastavljena v slovenskem jeziku. V *Dnevi slovenske informatike 2009 – DSI, Portorož, Slovenija, 15.–17. april 2009. Z inteligentnimi sistemi do strateške prednosti: zbornik prispevkov* (10 str.). Ljubljana: Slovensko društvo Informatika.
3. *Digitalna knjižnica Univerze v Mariboru*. (2009). Maribor: Univerza v Mariboru. Pridobljeno 29.6.2009 s spletne strani: <http://dkum.uni-mb.si/>.
4. *Dublin Core Metadata Initiative*. (2009). Pridobljeno 29. 6. 2009 s spletne strani: <http://dublincore.org/>.
5. Ojsteršek, M., Gorenjak, B., Bregant, A. in Potočnik, M. (2003). Portal Fakultete za elektrotehniko, računalništvo in informatiko. V *Dnevi slovenske informatike: zbornik posvetovanja* (str. 352–357). Ljubljana: Slovensko društvo Informatika.
6. Stamerjohanns, H. (2009). *Open Archives*. Pridobljeno 29. 6. 2009 s spletne strani <http://physnet.uni-oldenburg.de/oai/>.
7. *Pravilnik o postopku priprave in zagovora diplomskega dela na dodiplomskem študiju: št. A3/2008 41 AG*. (2008). Maribor: Univerza v Mariboru. Pridobljeno 12. 9. 2009 s spletne strani: <http://www.uni-mb.si/dokument.aspx?id=13273>.

PROST SPLETNI DOSTOP DO REZULTATOV DOMAČE USTVARJALNOSTI – »CONDITIO SINE QUA NON« RAZVOJA

FREE ONLINE ACCESS TO THE PRODUCTS OF NATIONAL
CREATIVITY – »CONDITIO SINE QUA NON« OF DEVELOPMENT

Daša Pokorn

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana
e-pošta: dasa.pokorn@nuk.uni-lj.si

Zoran Krstulović

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana
e-pošta: zoran.krstulovic@nuk.uni-lj.si

UDK 02(497.4):004.738.52

Ključne besede: digitalna knjižnica, digitalizacija, strategija razvoja, spletni portal, elektronske publikacije

UDC 02(497.4):004.738.52

Key words: digital library, digitalization, development strategy, web portal, electronic publications

1 PREDSTAVITEV PROJEKTA

Digitalna knjižnica Slovenije (www.dlib.si) je informacijski portal za upravljanje z znanjem. Zagotavlja neomejen dostop do zbirk digitalnega gradiva, v digitalni obliki ustvarjenega ali digitaliziranega, ter z enega mesta omogoča vpogled v zbirke aktualnih informacij in objekte slovenske kulturne dediščine, ki jih hranijo Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK) in druge slovenske knjižnice. Zbirka, zasnovana kot temelj družbe znanja in kot infrastruktura za potrebe vseživljenjskega učenja prebivalstva, zagotavlja podporo znanstvenoraziskovalnemu delu in kulturnemu udejstvovanju. Utrjuje narodovo identiteto v virtualnem okolju in prispeva k prepoznavnosti

Slovenije in slovenske kulture ter h konkurenčnosti Slovenije v Evropi in v svetu.

Digitalna knjižnica Slovenije je s svojimi zbirkami, storitvami in znanjem prevzela aktivno vlogo pri razvoju informacijske družbe, knjižnične mreže ter akademske skupnosti prihodnosti.

Splošni cilj projekta je ustvarjanje, zbiranje in ohranjanje digitalne pisne kulturne dediščine ter omogočanje dostopa do le-te.

Poslanstvo Digitalne knjižnice Slovenije:

- zagotavljanje informacijskih virov, informacij in storitev za potrebe razvoja informacijske družbe in pospeševanja družbenega in ekonomskega razvoja Slovenije;
- trajno ohranjanje slovenske kulturne dediščine v digitalni obliki z vzdrževanjem in razvojem zaupanja vrednega repozitorija oziroma digitalnega arhiva;
- gradnja, razvoj in upravljanje digitalnih zbirk v skladu s potrebami uporabnikov, obstoječimi predpisi in standardi ter v sodelovanju z različnimi strateškimi partnerji s področja kulture, znanosti, izobraževanja in gospodarstva;
- zagotavljanje najširšega in prostega dostopa do digitalnih vsebin ter razvijanje orodij za njihovo uporabo;
- promocija digitalne knjižnice kot infrastrukture izobraževalnega in znanstvenoraziskovalnega procesa, vseživljenjskega izobraževanja prebivalstva ter dejavnika demokratizacije družbe z zagotavljanjem dostopa do digitalnih informacij za vse uporabnike ne glede na njihove osebne okoliščine in lokacijo.

Uresničevanje poslanstva Digitalne knjižnice Slovenije podpira prizadevanja za trajno ohranjanje slovenske kulturne dediščine na klasičnih nosilcih z zmanjševanjem frekvence uporabe izvornikov. Prav tako Digitalna knjižnica Slovenije kot celovita digitalna knjižnica naroda in osrednji digitalni arhiv nudi osnovno infrastrukturo novi paradigmi knjižničarstva.

Digitalna knjižnica Slovenije uresničuje svoje poslanstvo v sodelovanju z uporabniki in partnerji: javnimi zavodi s področja kulture, akademskimi in raziskovalnimi ustanovami in gospodarskimi družbami.

Uresničevanje poslanstva Digitalne knjižnice poteka v treh fazah od zajema gradiv do njegovega ohranjanja in distribucije in je opredeljeno v *Strategiji razvoja Digitalne knjižnice Slovenije*:

- digitalna knjižnica organizira in skrbi za izvajanje digitalizacije izvorno analognega gradiva (gradiva na klasičnih nosilcih), pri čemer upošteva načrt digitalizacije na ravni države, hkrati pa zajema izvorno digitalne vsebine in jih nudi ustrezni spletni arhiv;
- za potrebe ohranjanja digitalnih vsebin dLib.si razvija varen digitalni arhiv, namenjen shranjevanju celotne vsebine digitalnih zbirk slovenike;
- distribucija vsebin poteka prek sodobnega spletnega portala, ki je uporabniku prijazen in v skladu z aktualnimi smernicami za e-dostopnost.

Tehnološke rešitve portala so zasnovane na implementaciji protokola Open Archive Initiative (OAI), avtomatičnemu zajemu podatkov in metapodatkovnem modelu Dublin Core.

2 ZGODOVINA VZPOSTAVITVE DIGITALNE KNJIŽNICE SLOVENIJE

1996–2003: Začetno obdobje digitalizacije v Narodni in univerzitetni knjižnici (projekti Digitalizacija zbirke portretnih fotografij znanih Slovencev, Digitalizacija Kopitarjeve zbirke slovanskih srednjeveških kodeksov, Elektronsko čiščenje vinilnih plošč, Retrospektivna konverzija – Katalog za obdobje 1774–1947 in tako dalje).

2003: Opredelitev koncepta Digitalne knjižnice na osnovi izsledkov sodobne knjižnične in informacijske znanosti in določitev najpomembnejših dejavnikov, ki bodo vplivali na prihodnji razvoj evropskih znanstvenih knjižnic. Opredelitev strateških ciljev: v *Strateškem načrtu NUK (2004–2008)* je kot strateška usmeritev izpostavljena gradnja učinkovite digitalne knjižnice.

2003–2005: Vzpostavitev portala dLib.si, ki je bil javnosti dostopen novembra 2005. Digitalizacija, zagotavljanje metapodatkov, postavitev digitalnih zbirk.

2006: Digitalizacija gradiva, vzpostavitev zbirke digitalizirane slovenske znanstvene periodike. Razvoj programa za arhiviranje slovenskih elektronskih publikacij na spletu. Priprava smernic za zbiranje, obdelavo in trajno hranjenje elektronskih publikacij. Aktivno sodelovanje v gradnji evropske

digitalne knjižnice (The European Library). Sodelovanje pri izgradnji digitalne knjižnice ljubljanske univerze in gradnji spletnega portala za uporabnike. Sodelovanje v raziskovalnih in razvojnih projektih s področja ohranjanja gradiv in gradnje digitalne knjižnice.

2007: V letu 2007 je bil sprejet projekt »*Digitalna knjižnica Slovenije – dLib.si – Digital Library of Slovenia – dLib.si*«; financirajo ga Norveški finančni mehanizmi (formalni začetek 1. septembra 2007).

Digitalizacija izvorno analognega gradiva, vključitev gradiva drugih knjižnic. Vzpostavljane spletnega arhiva in prvi testni zajem ter testni zagon spletne storitve za predložitev obveznega izvoda e-publikacij. Sodelovanje z zunanjimi partnerji – izdajatelji slovenske znanstvene periodike. Izboljšanje uporabnosti spletnega mesta in tehnične ustreznosti (bronasto priznanje NETKO 2007), dodajanje novih vsebin in izdelava mini iskalnika: obiskavnost spletnega mesta se poveča. Sodelovanje pri gradnji evropske digitalne knjižnice – Europeane.

2008: Uspešno smo vzpostavili sistem pridobivanja obveznega izvoda spletnih publikacij. Usmerjanje založnikov na portal SVAROG. Razvoj osnovnih delovnih postopkov selekcije in zajema spletnih publikacij. Zajem spletnih publikacij. Povečanje zbirke digitaliziranega gradiva za 35 %. V celoti je zaživela storitev EOD (digitalizacija po naročilu). Vzpostavitev programa izobraževanja o uporabi digitalne knjižnice za uporabnike.

Oktober 2008 začela obiskavnost portala strmo naraščati in je dosegla vrh v novembru (218 % povečanje glede na januar 2008).

3 SODELOVANJE

Digitalna knjižnica Slovenije gradi učinkovita in široko zasnovana partnerstva z akademskimi in raziskovalnimi ustanovami, gospodarskimi družbami, založniki, avtorji in uporabniki. Med drugim sodeluje z Javno agencijo za raziskovalno dejavnost (ARRS), Zavodom RS za šolstvo, z Univerzo v Ljubljani ter s številnimi knjižnicami, inštituti in društvi.

Digitalna knjižnica Slovenije se povezuje s podobnimi projekti v evropskem prostoru in aktivno sodeluje pri gradnji evropske digitalne knjižnice – Europeane, ter projektu TEL (The European Library).

4 ZAKLJUČEK

V prihodnjih dveh letih bomo vzpostavili digitalno geoknjžnico, URN sistem za celo državo, bolj povezali sistema dLib.si in COBISS, začeli z »množično digitalizacijo« monografij in serijskih publikacij, vzpostavili delujoč repozitorij za digitalno hrambo z uporabniškim vmesnikom, vzpostavili »virtualni NUK« kot nadgradnjo uporabniškega dostopa do digitalnih gradiv in virtualnih razstav, načrtali diferenciacijo portala (dLib Učenjak, dLib Šolar) itd.

V letu 2008 je portal obiskalo 282.106 različnih uporabnikov (leta 2007 82.929). Število obiskov portala strmo narašča: leta 2007 jih je bilo 141.574, leto za tem 464.094, samo v prvi polovici leta 2009 pa se je število obiskov povzpelo na 555.309.

SPONZORJI



SPONSORS



EBSCO



- **Periodika** 
- **Elektronske revije** 
- **Zbirke elektronskih revij**
- **Elektronske knjige** 
- **Podatkovne zbirke**
- **Orodja za integracijo**

Information to Inspiration

ebSCO.com



**Top Sponsors of
The Professional
Conference of the Slovenian
Library Association**

Visit ProQuest at **The Professional Conference
of the Slovenian Library Association**

ProQuest creates specialised information resources and technologies that propel successful research and lifelong learning. A global leader in serving libraries of all types, ProQuest offers the culmination of experience from many respected brands, including CSA™, UMI®, Chadwyck-Healey™, SIRS®, and eLibrary®. With Serials Solutions®, Ulrich's™, RefWorks®, COS™, and Dialog® now in the ProQuest brand family, the company continues to build on its legacy of responsive people in partnership with librarians.

Seek

Learn

Discover

For more information email marketing@proquest.co.uk. To request a **FREE** trial of any of our products please visit www.proquest.co.uk/go/trials quoting promotion code **EX 1127 09** on all correspondence.



(**MFC.2**)

ARHIVIRANJE
dokumentov, podatkov in informacij

Digitalizacija knjižničnih gradiv in gradiv kulturne dediščine

Ohranimo preteklost za uspehe v prihodnosti

MFC.2 d.o.o., Litostrojska 44B, SI-1000 Ljubljana, Slovenia, t: +386 0(1) 513 05 00,
f : +386 0(1) 513 05 25, email: info@mfc-2.si, www.mfc-2.si

OXFORD JOURNALS COLLECTION



OXFORD JOURNALS
OXFORD UNIVERSITY PRESS

- Over 220 journals available as a complete collection or as six subject subsets
- Access to content dating back to 1996
- High quality research at excellent value

Visit our stand
at the 2009
Congress of
Slovenian
Librarians

Email wolfgang.steinmetz@oxfordjournals.org to arrange a meeting, set up a FREE trial to our content, or to request more information

www.oxfordjournals.org





Tehnični pripomočki in programska oprema, ki slepim in slabovidnim omogočajo branje, pisanje, iskanje in upravljanje z informacijami



- Lupe
- Specialni sistemi leč
- Medicinski filtri
- Bralne table
- Ročne elektronske lupe
- Stacionarne in prenosne elektronske lupe



- Braillove vrstice
- Predvajalniki zvočnih knjig (Daisy)
- Povečevalniki zaslonske slike
- Bralniki zaslonske slike
- Programska oprema za izdelovanje Daisy zvočnih knjig



- Programska oprema za pretvorbo teksta v alternativne oblike (povečan tisk, Braillova pisava, zvok)
- Sintetizatorji govora



DIOPTA d.o.o., Aljaževa 30, 1000 Ljubljana, Slovenija
tel.: +386 1 519 81 48, fax: +386 1 518 71 92, GSM: +386 41 730 590
E-mail: diopta@siol.net

VSE ZA KNJIŽNICE NA ENEM MESTU



- *knjižni in arhivski regali*
- *mize, stoli, vozički...*
- *RFID tehnologija*
- *folije, trakovi...*

BETAX
d.o.o.

Aškerčeva ulica 59, 1230 Domžale
T: 01/729 56 16, 729 56 17, F: 01/729 56 18
info@betax.si, www.betax.si

CONFERENCE PROCEEDINGS CITATION INDEX

Published literature from the most significant conferences, symposia, seminars, colloquia, workshops, and conventions worldwide. Includes citations and is fully integrated in the *Web of Science*.

CENTURY OF SCIENCES AND CENTURY OF SOCIAL SCIENCES

Part of the *Web of Science*. Information from leading scientific, technical journals and social science journals from year 1900.

INCITES

Customized, citation-based research evaluation tool on the Web that enables you to analyze institutional productivity and benchmark your output against peers worldwide

For more information, please visit science.thomsonreuters.com or contact us on david.horky@thomsonreuters.com.



THOMSON REUTERS™



IMON VERLAG

f ü r B i b l i o t h e k s w i s s e n

Simon-Verlag für Bibliothekswissen, Riehlstrasse 13, 14057 Berlin

The Simon Verlag für Bibliothekswissen, a professional publishing house for library and information science is offering special literature to librarians and information providers and to all who are looking for fast and innovative answers in the rapidly changing information landscape.

The **mission** of the publishing house is to offer access to expertise and collaboration, internationally with the support of virtual networks and associations, nationally with advisory boards, universities, and institutions.

Visualizing the connections of different information brokers by persons and by institutions as well it will show different fields and approaches to information access. Therefore publishing innovative final theses, also in different languages, is one of the means to reach this goal. The **Simon Verlag für Bibliothekswissen** invites not only specialists but also practitioners to comment modern trends.

Publications are covering the following topics:

- Librarianship
- Libraries in the social environment
- Internet as world library
- Information literacy
- Digital media
- International expert knowledge and relations

The publishing house is deeply interested in co-operation with international experts. They invite foreign professionals from abroad to publish with them and are ready to negotiate about licensing at any time.

Please contact us:

Simon Verlag für Bibliothekswissen
Riehlstrasse 13
14057 Berlin
Tel: + 49 (0)30 / 86 39 46 35
Fax: + 49 (0)30 / 24 03 21 05
info@simon-bw.de

Riehlstrasse13, 14057 Berlin
E-mail: info@simon-bibliothekswissen.de
URL: www.simon-bibliothekswissen.de
Tel: 030/863 94 635, **Fax:** 030/240 32 105

