

UNIVERZA V LJUBLJANI
FILOZOFSKA FAKULTETA

Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost
in knjigarstvo

Matjaž Eržen

**ZAGOTAVLJANJE ODZIVNOSTI SPLOŠNIH KNJIŽNIC NA
ZAHTEVE OKOLJA**

MAGISTRSKA NALOGA

Mentor: **dr. Jože Urbanija**

Žabnica, 2005

Podatki o magistrski nalogi

Ime in priimek: Matjaž Eržen

Naslov magistrske naloge: Zagotavljanje odzivnosti splošnih knjižnic na zahteve okolja

Kraj: Žabnica

Leto: 2005

Število strani: 108

Št. shem: 10

Št. tabel: 7

Število bibliografskih opomb: 43

Mentor: dr. Jože Urbanija

UDK: 023/025:007(043.2)

Ključne besede: splošne knjižnice, odzivnost, zakonodaja, splošna teorija sistemov, zahteve okolja, Knjižnica Ivana Tavčarja Škofja Loka.

Povzetek:

Vedno nove zahteve okolja pomenijo za splošne knjižnice stalen napor v procesu spremljanja in prilagajanja svojih dejavnosti. Ustrezna odzivnost je eden od pomembnih elementov v tem procesu. Vendar pa predvsem uvajanje nove dejavnosti ali uvajanje spremembe pomeni tudi veliko obremenitev. Nekaterim dolgotrajnim postopkom in obremenitvam v tem procesu se je možno izogniti ali jih skrajšati z upoštevanjem pravil in elementov splošne teorije sistemov.

Splošna teorija sistemov omogoča razumevanje delovanja in povezanosti elementov, ki tvorijo vsak naraven ali umeten sistem, med katere spadajo tudi splošne knjižnice. Zaradi enotnih principov delovanja teh sistemov je možno ob vključevanju posameznih elementov sistema predvidevati in načrtovati reakcijo sistema. Enotna shema elementov splošne teorije sistemov torej omogoča poenostavitev načrtovanja in izvajanja sprememb. Tako za izvajanje sleherne nove dejavnosti ali spremembe ni potrebno postavljati popolnoma novega sistema, pač pa nove zahteve le vključimo v že obstoječega, ki ga predstavlja konkretna splošna knjižnica. Uporaba principov kibernetike in z njo povezane povratne zanke, pa nam omogoča sprotno nadzorovanje teh sprememb.

Ob upoštevanju veljavnih normativov za delo slovenskih splošnih knjižnic, so posamezni elementi splošne teorije sistemov preneseni in predstavljeni v okolju Knjižnice Ivana Tavčarja v Škofji Loki.

Title: Providing the responsiveness of public libraries to the demands of the environment

Key words: public libraries, responsiveness, legislation, general systems theory, environmental demands, Knjižnica Ivana Tavčarja Škofja Loka.

Summary:

New demands of the environment represent a constant effort for public libraries in the process of monitoring and adjusting of their activities. A relevant responsiveness is one of the important elements in this process. However, introducing a new activity or introducing changes also mean a burden. Some long-term procedures and strains in this process can be avoided or abridged by following the rules and elements of the systems theory.

The systems theory allows the comprehension of interaction and connection of elements forming every natural or artificial system which also represent public libraries. Due to the unified principles of functioning of these systems it is possible to predict and plan the reaction of the system. So, the unified scheme of elements of the systems theory enables a simplification of planning and implementing of changes. Therefore the introduction of any new activity or adjustment does not require a set up of an entirely new system; the new demands are included into the existing system represented by the concrete public library. Applying the principles of cybernetics and the feedback loop allow a simultaneous monitoring of these changes.

Under the observance of the valid standards for the Slovenian public libraries single elements of systems theory have been applied and introduced in the environment of the Ivan Tavčar Library in Škofja Loka.

ZAHVALA

Prva zahvala za pomoč pri tem delu pripada mentorju dr. Jožetu Urbaniji. S skrbnimi pregledi, ter nasveti ob razgovorih, ki sva jih imela pri nastajanju dela, mi je odkrival tančice s skrivnosti znanstvenega dela. Njegov delež pri tem delu je zato nenadomestljiv in nemerljiv.

Na tem mestu sem dolžan imenovati še Knjižnico Ivana Tavčarja Škofja Loka, ki mi je s posredovanjem svojih podatkov pomagala pri aplikativnem delu naloge in CTK za pomoč pri izpolnjevanju študijskih obveznosti.

Za konec pa naj se spomnim še treh najbližjih oseb. Trudil sem se in med tem mislil tudi za vas. Tudi vam hvala.

KAZALO

1	OPREDELITEV PROBLEMATIKE	7
2	ODZIVNOST	9
2.1	TERMINOLOGIJA	10
2.2	DEFINICIJA	11
2.3	MERJENJE ODZIVNOSTI	13
2.4	STANDARD – ORODJE ZA MERJENJE ODZIVNOSTI	14
2.5	DRUGI NAČINI ZA MERJENJE ODZIVNOSTI	16
2.6	ODZIVNOST KOT KATEGORIJA KAKOVOSTI	17
2.6.1	Marketing in imidž organizacije	17
2.6.2	Odličnost organizacije	19
2.6.3	Menedžment organizacije	20
2.7	NAČRTOVANJE ODZIVNOSTI	21
2.8	ODZIVNOST KOT ODGOVORNOST	23
2.8.1	Subjektivna odzivnost	24
2.8.2	Objektivna odzivnost	25
3	SPLOŠNE KNJIŽNICE	26
3.1	SPLOŠNA TEORIJA SISTEMOV	26
3.1.1	Osnovni principi sistemov	28
3.1.1.1	Sistem	30
3.1.1.2	Okolje	30
3.1.1.3	Meje sistema	31
3.1.1.4	Elementi sistema	31
3.1.1.5	Vhod/Izhod	32
3.1.1.6	Informacijsko komunikacijski sistem kot vhod/izhod	33
3.1.1.7	Odnosi kot pogoj sistema	34
3.2	KIBERNETIKA	36
3.3	POMEN TEORIJE SISTEMOV ZA ZAGOTAVLJANJE ODZIVNOSTI KNJIŽNICE	37
3.3.1	Cilji in kriteriji	39
3.3.2	Spremenljivke in njihova povezanost	40
3.3.3	Upravljanje sistema	41
3.4	KNJIŽNICA - RAZISKOVALNI SISTEM	44
3.5	POSILANSTVO KNJIŽNIC	45
3.6	POMEN IN VLOGA KNJIŽNIC V URADNIH DOKUMENTIH	48
3.6.1	Izobraževanje	48
3.6.2	Kultura	50
3.6.3	Znanost	51
3.6.4	Gospodarstvo	53

4	ZAHTEVE OKOLJA	55
4.1	OKOLJE SPLOŠNE KNJIŽNICE	57
4.1.1	Demografsko okolje	59
4.1.2	Gospodarsko okolje	59
4.1.3	Tehnološko okolje	60
4.1.4	Političnopravno okolje	60
4.1.5	Družbenokulturno okolje	62
4.2	ZAHTEVE OKOLJA IN POSLANSTVO SPLOŠNE KNJIŽNICE	63
4.3	ZAHTEVE OKOLJA KOT SMERNICE ZA RAZVOJ SPLOŠNE KNJIŽNICE	65
5	POVZETEK TEORETIČNEGA DELA	67
6	RAZISKAVA O ZAGOTAVLJANJU ODZIVNOSTI NA ZAHTEVE OKOLJA V KNJIŽNICI IVANA TAVČARJA V ŠKOFJI LOKI	73
6.1	PREDSTAVITEV KNJIŽNICE IVANA TAVČARJA ŠKOFJA LOKA	73
6.1.1	Splošne značilnosti območja	73
6.1.2	Knjižnica Ivana Tavčarja Škofja Loka	78
6.2	KNJIŽNICA IVANA TAVČARJA Z VIDIKA SPLOŠNE TEORIJE SISTEMOV	82
6.2.1	Mikro okolje Knjižnice Ivana Tavčarja	83
6.2.2	Makro okolje Knjižnice Ivana Tavčarja	84
6.2.3	Meje Knjižnice Ivana Tavčarja kot sistema	90
6.2.4	Elementi sistema Knjižnice Ivana Tavčarja	90
6.2.5	Elementi informacijsko-komunikacijskega sistema	92
6.3	ZAHTEVE OKOLJA KNJIŽNICE IVANA TAVČARJA	93
6.4	ODZIVNOST NA ZAHTEVE OKOLJA V KNJIŽNICI IVANA TAVČARJA ŠKOFJA LOKA	99
6.4.1	Odzivnost na zahteve mikro okolja uporabnikov	100
6.4.2	Odzivnost na zahteve mikro okolja gradiva	101
6.4.3	Zaključek	102
6.5	POVZETEK	103
7	LITERATURA	105

1 OPREDELITEV PROBLEMATIKE

Ob pripravi na izdelavo magistrskega dela so se zastavljala številna vprašanja v zvezi z delom splošnih knjižnic v prihodnosti. Problemi, ki so se pojavljali ob razmišljanjih, so porajali idejo o tem, da bi ugotovili ali obstajajo možne univerzalne rešitve, ki bi vsaj teoretično lahko služile kot osnova za reševanje različnih problemov po čimbolj enotnem načelu. S tem bi odpadlo veliko naporov, ki so običajno vezani na pripravo in izdelavo posameznih programov že pred začetkom njihovega izvajanja.

K čemu naj bi odzivnost pripomogla?

Odzivnost na spremembe je vedno bolj pomembna tudi za obstoj t. i. družbenih dejavnosti. Težko si predstavljamo ukinitve splošne knjižnice, ker se ne odziva na spremembe v okolju in posluje na način, ki ne ustreza novim potrebam. Trenutno je ukinjanje značilno za gospodarske, profitno naravnane dejavnosti. Toda tudi knjižnice so vedno bolj prisiljene potrjevati potrebo po svojem obstoju in z dejavnostjo opravičevati sredstva, ki so namenjena njihovem delovanju. Zato bo vedno bolj pomembno ne le spremljanje in odzivanje na spremembe, marveč tudi aktivno spodbujanje sprememb. O pomenu ustrezne odzivnosti govorijo tudi rezultati raziskave, ki poroča, da hiter odziv glede storitev zadrži 95 % uporabnikov, če pa tega odziva ni, jih med uporabniki ostane le še 64 % od tistih, ki so se pritožili (Bateson, 1999, s. 318).

Kaj so zahteve okolja in kakšne so?

Vsako okolje ima svoje posebnosti in s tem tudi zahteve. Širše ko je okolje, tem bolj so zahteve univerzalne. Knjižnice, ki delujejo v določenem okolju, se morajo prilagajati zahtevam bližnjega okolja, toda slediti morajo tudi trendom širše skupnosti. V nasprotnem primeru se ne bodo mogle pravočasno odzivati na novosti, ko bodo te zajele skupnost, kateri služijo. Vidimo torej, da so zahteve lahko posebne ali splošne.

Kako prepoznati zahteve okolja?

Ker je knjižničarstvo ena od znanosti, tudi zanjo veljajo načela, ki so veljavna v vsem znanstvenem svetu in ki pomagajo odgovoriti na to vprašanje. Različne znanosti imajo različne predmete in vsebine, vendar tudi veliko skupnih izhodišč. Eno od pomembnejših je prav gotovo sama funkcija teorije, ki izhaja iz pojasnjevanja narave, notranjega bistva, stalnih, pomembnih, vsebinsko povezanih in osmišljenih empirično ugotovljenih dejstev, ki jih oblikuje v splošne koncepte, odkriva njihov notranji pomen, njim imanentne splošne in posebne zakone. Na kratko teorija ustvarja znanstveno zanesljiva tla za analizo stanja, za predvidevanje in projekcijo bodočega razvoja (Toš, 1976, s. 12–13).

Zakaj načrtovati in kako?

Načrtovanje knjižnične dejavnosti in njen razvoj temeljita na teoretičnih osnovah bibliotekarske znanosti ter v povezavi z nekaterimi drugimi znanostmi, npr. psihologije, sociologije, komunikologije, statistike. Prav to pa je značilno za nova spoznanja o znanostih, kjer postaja interdisciplinarnost nekaj samoumevnega (Hribar, 1991, s. 59). Zlasti kompleksnost pojavov v družbi sili njene raziskovalce (sociologe, psihologe in ostale, ki jim je predmet proučevanja človek in družba) k večjemu sodelovanju, če želijo raziskati vzroke in analizirati pojave v družbi. Možnosti odkritij so odvisne od medsebojnega dopolnjevanja teorij z osrednjim ciljem skupnega znanstvenega napredka (Hribar, 1991, s. 101–102), in tu je mesto tudi za nadaljnji razvoj knjižnic.

Upoštevanje znanstvenih zakonitosti in njihovih posledic nam torej omogoča načrtovanje, ki bo privedlo do predvidenih učinkov oz. nam bo omogočilo ob neuspehu izvesti ustrezno analizo, ki bi ta neuspeh pojasnila. Iz tega teoretičnega vidika knjižničarstva kot znanosti naj bi torej načrtovali bodoče dejavnosti knjižnic.

Zahteve okolja najlažje ugotavljamo z vrednotenjem trenutnega stanja. Že na začetku si je potrebno postaviti jasen cilj, da je namen vrednotenja urediti

poslovanje knjižnic skladno z opredeljenimi cilji, ne pa da se še naprej sklicuje le na splošen pomen delovanja knjižnic za družbo (Popovič, 1988, s. 321). Cilj teh raziskav naj bo uporabnik, med bistvenimi spremembami v delovanju knjižnic pa naj se predvsem administrativno delovanje počasi spremeni v načrtovano vodenje procesov, ki jih izvaja knjižnica (Novljan, 1997, s. 15).

Upoštevanje teh dejstev je nujno pri spremljanju in ugotavljanju zahtev okolja z namenom pravočasnega odzivanja nanje.

2 ODZIVNOST

V prvem delu naloge bodo obravnavani pojem odzivnosti ter odnosi med slovenskim pomenom besede odzivnost ter ustreznim angleškim izrazom, ki ga potrebujemo za iskanje tuje strokovne literature.

S pomočjo primerov iz prakse in analize trženja bomo postavili splošno definicijo odzivnosti. Videli bomo, da je odzivnost del marketinga podjetja ter kot taka vključena v imidž organizacije. V sklopu načrtovanja dejavnosti je tudi sestavni del menedžmenta in pomemben del uspešnosti podjetja. Ker pa je uspešnost zaradi njenega dokazovanja potrebno meriti, bodo predstavljene tudi nekatere oblike merjenja odzivnosti, ki se v praksi pogosto prikazuje tudi kot učinkovitost.

Z željo po učinkovitosti in odzivnosti podjetja načrtujejo svojo dejavnost tako, da se kar najbolj zaščitijo pred nepričakovanimi dejavniki iz okolja. Zato je potrebno pripraviti strategijo delovanja. Za njeno pripravo pa moramo upoštevati še nekatere dodatne dejavnike odzivnosti, ki bodo predstavljeni v nadaljevanju tega sklopa, kot so subjektivna odzivnost ter odnos med odgovornostjo in odzivnostjo.

2.1 TERMINOLOGIJA

V želji, da bi našli potrebno tujo strokovno literaturo, ki bi se ukvarjala s pojmom odzivnosti, smo naleteli na problem ustreznega angleškega izraza. Za osnovno izhodišče pri iskanju smo uporabili Slovensko-angleški slovar (Grad, 1990, s. 398), kjer se za besedo »odziv« uporabljajo naslednji angleški izrazi: response; (odmev) echo; (odgovor) answer in replay.

Tudi starejši, Veliki slovensko-angleški slovar (Grad, 1982, s. 397), za besedo odziv ponuja iste angleške izraze. Že ta številna poimenovanja slovenskega pojma odziv nakazujejo, da smo se v angleški terminologiji morali odločati med več izrazi, ter se odločiti za najbolj ustreznega glede na naše potrebe. Iz istega slovarja lahko kot najustreznejši izraz v pomenu besedne zveze »odzvati se« izberemo angleški izraz »to respond« v smislu odzvati se klicu, prošnji, vabilu.

Veliki moderni poslovni slovar: angleško-slovenski (Šega, 1997, s. 695) za besedo respond ponuja naslednje slovenske pomene: odgovoriti, odzvati se, tudi biti odgovoren. Samostalniški obliki response naj bi ustrezali slovenski izrazi odgovor, odziv, reakcija. Povezavi besedne zveze response of the market pa naj bi ustrezal slovenski izraz odziv/reakcija trga.

Beseda responsible v obliki pridevnika v večini slovarjev predstavlja opis kvalitete posameznika v smislu njegove odgovornosti, o čemer nas prepričujejo tudi nekateri na spletu dostopni angleški razlagalni slovarji¹. Poleg spletnih slovarjev smo razlago besede responsible iskali tudi v Longmanovem angleškem razlagalnem slovarju (Longman, 2002, s.984–985). Njen pomen je predstavljen v štirih smereh:

- when it is someone's job or duty to do something,
- something this is your job or your duty to do,
- to agree to be responsible for something,
- to give the responsibility for doing something to another person.

¹ Hyperdictionary, Yourdictionary, Thefreedictionary. (dostopni preko naslovov navedenih v poglavju Literatura)

V glavnem lahko vse štiri razlage v slovenskem prevodu razumemo v smislu odgovornosti in le delno tudi kot odzivnost.

Zato smo se odločili, da ustreznost posameznih angleških izrazov preizkusimo z iskanjem člankov v raznih servisih s ponudbo elektronsko dostopnih revij². Iskali smo članke po ključnih besedah, ki so bile navedene poleg slovenskega izraza za odziv v navedenih slovarjih. Največ člankov z vsebino, ki je ustrezala slovenski definiciji besede odzivnost in ki je podrobneje predstavljena v naslednjem poglavju, smo našli z angleško besedo responsiveness.

V samostalniški obliki prinese ta izraz največ ustreznih zadetkov glede na vsebino. Zato smo se v nadaljevanju odločili za uporabo te besede, ki se je izkazala kot najbolj ustrezna za iskanje primerne literature.

Ustreznosti navkljub, pa smo še vedno morali opravljati selekcijo tuje literature glede na vsebino, saj, kot smo že zapisali, tudi ta izraz ne ustreza popolnoma pomenu naše besede odzivnost.

2.2 DEFINICIJA

Če želimo podrobneje ugotoviti, kaj beseda odzivnost pomeni, si oglejmo njene definicije. Za razlago bomo uporabili nekaj domačih in tujih virov.

Slovar slovenskega knjižnega jezika besedo odzivnost pojasnjuje kot *lastnost, značilnost odzivnega* (SSKJ, 1994, s. 751). Odzivnost je torej označena kot neka splošna značilnost, ki jo lahko razumemo kot del vseh bioloških, socioloških ali tehničnih procesov in sistemov v njihovem odnosu do okolja.

² ScienceDirect, Emerald.

Isti vir besedo odziv označuje kot *glagolnik od odzvati se*, ter v nadaljevanju našteva primere uporabe besede v biologiji, fiziki, medicini ali na področju poštinih storitev. Odziv je torej sestavni del vsakega sistema, kjer potekajo taki procesi, ki lahko sprožijo povratne ali nove dejavnosti.

Poleg omenjene, smo zasledili še nekatere druge definicije in opise besede odzivnost:

Hyperdictionary³ besedo responsiveness opisuje z naslednjimi opisnimi izrazi: kakovost odziva, hitra reakcija, kakovost posameznika v povezavi z odnosi do ljudi in dogodkov.

Thefreedictionary⁴ besedo responsiveness opisuje kot odziv na spodbudo, reakcijo, občutljivost, ter enako kot Hyperdictionary tudi kot kakovost posameznika.

Enake razlage za besedo responsiveness ponuja tudi Yourdictionary⁵.

V praksi pa se beseda responsiveness – odzivnost, pojavlja kot pripravljenost za pomoč stranki za zagotovitev hitre storitve (Evaluating library service quality, s. 4). Prav tako se v praksi pojavlja odnos reprezentativnost vs. odzivnost, kar pa že širi področje tega dela sestavka, in ga bomo zato obšli.

Poleg splošnih teoretičnih definicij in opisov odzivnosti v praksi proizvodne organizacije zasledimo tudi naslednjo definicijo:

Odzivnost je: ...»zmožnost proizvodnega sistema, da odgovori na motnje (znotraj ali zunaj proizvodnega procesa), ki vplivajo na rezultate proizvodnje« (Matson & McFarlane, 1998, s. 2).

³ Naslov prosto dostopnega spletnega slovarja je naveden v seznamu literature.

⁴ Glej opombo 3.

Take razlage potrjujejo univerzalnost uporabe pojma odzivnosti za vsa področja, kjer lahko pričakujemo odnose med posameznimi stanji, gibanji ali ostalimi dejanji, kjer prihaja do interakcij med osebami ali do odnosov zgolj na tehničnih področjih. Odnosi so torej sestavni del odzivnosti, saj je brez njih sama odzivnost brezpomenska.

Ne glede na vrsto okolja ali procesov, kjer se pojavlja, lahko odzivnost opredelimo kot sposobnost reakcije na kakršno koli akcijo.

2.3 MERJENJE ODZIVNOSTI

Beseda odzivnost je sicer abstrakten pojem, vendar pa je rezultate odzivnosti možno načrtovati in izražati s konkretnimi podatki. Bistvo merjenja odzivnosti je v učinkovitosti posamezne dejavnosti.

Teoretična izhodišča za merjenje odzivnosti so normativi in standardi.

V osemdesetih letih prejšnjega stoletja je bil razvit seznam kazalnikov za merjenje zaznav zahtev uporabnikov in za evalvacijo ponudbe storitev. Razvit je bil tudi servis za opravljanje te storitve – SERVQUAL. Pri seznamu kazalnikov gre za univerzalne elemente, uporabne za preverjanje v vseh storitvenih dejavnostih. Omenjeni servis pri merjenju kvalitete dejavnosti upošteva naslednje elemente (Adcock, 2000, s. 194):

- jasnost vidikov (zmogljivosti, oprema),
- zaupanje – jamstvo (znanje, varnost, strokovnost),
- zanesljivost (zmožnost za zagotavljanje dejavnosti in hitrost),
- odzivnost (pripravljenost na pomoč in hitrost odziva),
- empatija (skrb, uslužnost in pozornost kot sposobnost zaznavanja).

⁵ Glej opombo 3.

Medtem ko je učinkovitost prvih dveh elementov možno ugotavljati že pred začetkom izvajanja dejavnosti, pa je uspešnost drugih treh možno ugotoviti šele potem, ko je dejavnost ali storitev že izvedena. Med temi tremi je razumljivo tudi odzivnost, saj njeno uspešnost ali neuspešnost lahko ugotavljamo šele potem, ko neko dejavnost že izvajamo. Zato je razumljiva velika pozornost omenjenim elementom, ki temelji na pričakovanjih.

Odzivnost je pri tem postavljena med osnovne elemente za ugotavljanje uspešnosti organizacije in njenih storitev. Zato se ni čuditi, da si jo prizadevamo meriti tudi na druge načine in bolj neodvisno od ostalih delov v delovanju sistema. S tem si prizadevamo dobiti natančnejše podatke prav o tem segmentu. Oglejmo si merjenje s pomočjo standarda.

2.4 STANDARD – ORODJE ZA MERJENJE ODZIVNOSTI

V iskanju definicije odzivnosti smo ugotovili, da je le-ta običajno del širših odnosov. Pogosto niti ni nujno izstopajoči del procesa in se pojavlja le kot eden od elementov, ki ga niti ne opazimo. Prav tako pogosto niti ne vemo, da so učinki, ki jih merimo, ter imenujemo z besedo učinkovitost procesa, le merjenje njegove odzivnosti. Poglejmo si to na primeru mednarodnega standarda ISO 11620 (ISO 11620:1998(E)).

Omenjeni standard k definiciji besede effectiveness daje naslednjo opisno razlago: Dejavnost je učinkovita, če na koncu dobimo maksimalne pričakovane rezultate (ISO 11620, s. 2). Isto bi lahko trdili tudi, če besedo učinkovitost zamenjamo za odzivnost.

Po omenjenem standardu je učinkovitost v knjižnicah merljiva z naslednjimi kazalniki:

- splošna učinkovitost (zadovoljstvo uporabnikov),
- javni servis (delež ciljne populacije, ki jo servis doseže, ...)
- zagotavljanje dokumentov (dostopnost, delež nakupa v zbirki,...)
- iskanje dokumentov (srednji čas dobave iz skladišča,...)
- izposoja dokumentov (letni obrat zbirke, ...)
- medknjižnična izposoja,
- iskanje informacij (iskanje po katalogih,...)
- nabava dokumentov,
- oprema dokumentov,
- katalogizacija (stroški katalogizacije na posamezen naslov).

Že prej navedeno razumevanje odzivnosti kot sposobnosti zagotovitve hitre storitve stranki (Evaluating, s. 4) je tako vsebovano v teh širših področjih.

Iz naštetega vidimo, da je odzivnost znotraj posameznega procesa lahko kompleksna, ter da je njeno merjenje tam, kjer se rezultati prikazujejo kot učinkovitost nekega servisa, možno na veliko načinov. Učinkovitost v tem primeru služi za točen, številčno ovrednoten prikaz odzivnosti.

Odzivnost je bila v tem primeru skrita za učinkovitostjo, kar je lahko razumljivo, saj običajno želimo, da so procesi, ki jih ustvarja človek s svojim načrtnim delovanjem, tudi merljivi. Končen podatek o stopnji odzivnosti pa dobimo prav z merjenjem učinkovitosti.

Standard z dogovorjenimi parametri in točno določenimi načini in elementi merjenja omogoča primerljivost dobljenih podatkov z ostalimi servisi, ki uporabljajo za merjenje iste standarde. Z dobljenimi rezultati o učinkovitosti dobimo tudi podatke o odzivnosti posameznih knjižnic, če uporabimo kar konkreten primer. Zato nam lahko standard služi tudi kot orodje za merjenje odzivnosti.

2.5 DRUGI NAČINI ZA MERJENJE ODZIVNOSTI

Standard kot orodje za merjenje uspešnosti je najbolj sprejemljiv način, če želimo dobiti rezultate, ki bodo ustrezni za širšo primerjavo. Izdelani so za širša ali ožja strokovna področja na osnovi strokovnih ugotovitev. Širši in univerzalni standardi so manj uporabni za potrebe ožjih okolij in dejavnosti. Zato so razviti tudi nekateri drugi načini, ki omogočajo večje prilagajanje specifičnim potrebam okolja ali storitev. V nadaljevanju je predstavljen eden od takih načinov.

Eden od teh načinov za zagotavljanje odzivnosti je preprosto upoštevanje nasvetov uporabnikov. Njegov pomen se povečuje zaradi (Gould&Gardner, 2004, s. 4):

- naraščanja storitev, usmerjenih na posamezne ciljne skupine ljudi,
- uporabe tega načina pri uradnih (vladnih) službah za izboljšanje svojih programov,
- oblikovanje metodologije in strategije, ki je uporabna tudi za področje družbenih (zlasti neprofitnih) storitev.

Orientacija k odzivnosti ne pomeni zgolj enkratnega dogodka, kot pri merjenju učinkovitosti in njenih rezultatih, pač pa mora pomeniti stalno usmeritev sistema (Gould&Gardner, 2004, s. 3). V tem primeru avtorja poudarjata odzivnost kot ključni element delovanja sistema, h kateremu ta teži in mu je podrejeno njegovo celotno delovanje.

Tako kot v primeru standardov, kjer merimo učinkovitost po določenih parametrih, je tudi v tem primeru potrebno upoštevati določena pravila, da bi dosegli želene rezultate. Predstavljenih je naslednjih šest stopenj (Gould&Gardner, 2004, s. 3–5):

- 1 – identifikacija ciljnih skupin, ki jim je storitev namenjena,
- 2 – odločitev kako in od koga zbirati podatke,
- 3 – določiti naravo podatkov, ki jih bomo dobili od uporabnikov in tipe vprašanj, ki jih bomo zastavili,
- 4 – organizacija in ureditev pridobljenih podatkov,
- 5 – izobraževanje osebja za uporabo pridobljenih podatkov v nadaljnjem delu,
- 6 – ponovno preverjanje vseh delov sistema.

Kot smo že zapisali, tak način zagotavljanja odzivnosti omogoča preverjanje, ki je bolj prilagojeno posameznim potrebam, medtem ko merjenje učinkovitosti s pomočjo standardov prinaša širše primerjalne rezultate. Za katere načine se bomo odločili, je odvisno predvsem od tega, kakšne rezultate potrebujemo.

2.6 ODZIVNOST KOT KATEGORIJA KAKOVOST

Kakovost ali kvaliteta običajno v povezavi s prilastkom pomeni nekaj, kar opredeljuje kaj glede na pozitivno vsebino ali glede na pozitivne lastnosti (SSKJ, 1994, s. 469). Že te povezave nakazujejo, da gre pri kakovosti za pomemben element organizacije, ki se trudi za svoj uspeh na trgu. Ker pa je tudi odzivnost tak pomemben element, ga prav lahko povezujemo tudi s kakovostjo organizacije. Zato si bomo v nadaljevanju ogledali še odzivnost v vsebinskih okvirih marketinga in imidža organizacije, odličnosti in menedžmenta organizacije.

2.6.1 Marketing in imidž organizacije

Odzivnost je sestavni del uspešnosti dela in imidža organizacije. Zato poslovni svet temu segmentu poklanja posebno pozornost.

Imidž je celotna podoba, ki si jo človek ustvari o nekem objektu (nosilcu imidža), s katerim se sooči na kakršenkoli način (Gabrijan, 1996, s. 171). Imidž vsebuje prepričanja, vrednote, stališča, stereotipe in vtise, ki jih ima nekdo o nekem

objektu. Vendar pa vse naštetu niso statične postavke, pač pa je nanje možno vplivati in jih spreminjati. Na imidž organizacije je možno vplivati od zunaj ali pa od znotraj – s korigiranjem dejavnosti.

Med pomembne komponente organizacije, ki oblikujejo njen imidž, prištevamo (Gabrijan, 1996, s. 172):

- osebje,
- del osnovnih sredstev,
- komunikacijske konstante,
- sredstva in medije marketinškega komuniciranja,
- asortiment,
- nekatere elemente distribucije.

V okviru knjižnice in povezavi z naštetimi komponentami lahko na odzivnost knjižnice vplivajo naslednji elementi:

- osebje – odziv pri delu z uporabniki,
- osnovna sredstva – ustrezna oprema za delo (računalniki za uporabnike, ...),
- komunikacijske konstante – ali imamo vzpostavljeno stalno komunikacijo z uporabniki, ki omogoča ustrezen odziv,
- stalna povezava s ciljnimi skupinami,
- asortiment – ponudba gradiva, ki zagotavlja odzivnost na zahteve uporabnikov,
- nekatere elemente distribucije – primerno razvito knjižnično mrežo, ki omogoča hiter odziv s ponudbo gradiva ali druge oblike distribucije, npr. potujočo knjižnico.

Videli smo, da praktično vse komponente, ki vplivajo na imidž organizacije, lahko obravnavamo tudi skozi vidik odzivnosti. Zato jo moramo upoštevati kot sestavni del imidža.

Na dober imidž pridobitnih podjetij predvsem vpliva njihova socialna odzivnost (družbena odgovornost), v kar je po podatkih raziskav prepričanih 92 % anketiranih (Kotler&Armstrong, 2004, s. 649). Razne oblike socialne odzivnosti se pri posameznih podjetjih izkazujejo kot pomoč lačnim, brezdomcem, pomoč šolam ali drugim neprofitnim organizacijam, ki delajo s posameznimi socialnimi skupinami, ki pomoč potrebujejo.

Mnoga podjetja so socialno odzivnost prevzela kot del svojega poslanstva, ter si s planiranimi letnimi donacijami in akcijami ustvarjajo imidž v svoji okolici ter med svojimi uporabniki in kupci. Socialna odzivnost, ki je nekoč v profitnih organizacijah veljala za sovražnika uspešnega poslovanja, je danes postala njegova odlika, ter dobila celo termin »združeni državljani« (Kotler&Armstrong, 2004, s. 650).

Taka oblika odzivnosti lahko torej služi tudi kot ena od možnosti za širše delovanje neprofitnih organizacij, usmerjenih v delo s posameznimi skupinami uporabnikov.

2.6.2 Odličnost organizacije

Skrb za odličnost morajo enako kot profitne organizacije gojiti tudi neprofitne, kamor spadajo knjižnice. Odzivnost je tudi na tem področju bistvenega pomena.

V skrbi za boljšo odzivnost in z njo povezano odličnost morajo knjižnice opraviti miselni preskok ter uporabnike, bralce, obiskovalce pričeti obravnavati z drugega vidika. Obstoječa terminologija jih namreč postavlja v preveč pasivno vlogo. Na uporabnike bi bilo potrebno gledati z vidika, da je naš uporabnik nekdo, ki se je

raje odločil uporabljati našo storitev kot kako drugo. Knjižnico torej obiskujejo ljudje, ki so jo izbrali (Barter, 1994, s. 6).

Tak pogled narekuje ne le sledenje nastajajočim potrebam uporabnikov, pač pa aktivni pristop v oblikovanju potreb. S tem lahko dejavnost sama pripravlja in oblikuje zahteve ter skrbi za učinkovito odzivnost. Vsa storitev je naravnana v aktivno delovanje, kar pripomore k odličnosti organizacije kot celote. Končni cilj takega delovanja naj se oblikuje v spoznanju uporabnika, da je njegovo življenje veliko lažje in prijetneje, ker uporablja knjižnico in njene storitve (Barter, 1994, s. 6).

Pri skrbi za odličnost je potrebno opozoriti na nevarnost, da v nenehnem razvijanju novih storitev, sicer z namenom zagotoviti odzivnost, izgubimo na kvaliteti. Zato se je med odzivnostjo glede na obseg ali odzivnostjo glede na kvaliteto bolje odločiti za manjši obseg, saj le tako lahko zagotovimo večjo kvaliteto in posledično tudi odličnost storitve (Barter, 1994, s. 7).

2.6.3 Menedžment organizacije

Odzivanje je sestavni del vodenja podjetja, zato ni nenavadno, da ga upoštevajo kot del strateške razsežnosti menedžmenta.

Po mnenju teoretikov je odzivanje odvisno predvsem od dinamičnosti okolja in od prilagodljivosti organizacije (Tavčar, 1999, s. 224). Glede na prilagodljivost organizacije in dinamike okolja pa so opisane naslednje vrste organizacij (Tavčar, 1999, s. 224):

- ustaljene (zazrte v preteklost in toge),
- odzivne (se odzivajo na spremembe v okolju),
- predvidevajoče (predvidevajo spremembe in se pripravljajo nanje),
- raziskujoče (raziskujejo možnosti za nadaljnji razvoj),
- ustvarjalne (same ustvarjajo nove priložnosti).

Glede na opisane vrste organizacij, ter v prejšnjem poglavju že obravnavano odličnost, ugotovimo, da se z njo med vsemi lahko izkažejo le ustvarjalne organizacije, to so tiste, ki same ustvarjajo nove priložnosti. Med njimi so lahko tudi knjižnice.

Seveda pa mora biti za doseganje odličnosti, odzivnost del strateške usmeritve organizacije. Zato je potrebno poznati tudi oblike odzivanja (Tavčar, 1999, s. 225). Te so:

- nevodeno odzivanje (ni ciljno, naključno z nepredvidljivimi posledicami),
- vodeno odzivanje (programirano, načrtno in sistematično).

V strateško usmeritev, razumljivo, lahko vključimo le vodeno odzivanje, saj le-to lahko zagotovi predvidljive rezultate. Vendar pa nevedenega odzivanja ne moremo popolnoma izključiti iz načrtovanja, saj pogosto prihaja do nepredvidljivih situacij, ki zahtevajo naš odziv. V takih primerih se lahko zgodi, da se zaradi nepripravljenosti odzovemo na način, ki nima predvidljivih posledic. Zaradi tega ga moramo upoštevati vsaj do te mere, da smo pripravljeni tudi nanj.

Problem nevedenega odzivanja lahko rešujemo tudi s t. i. kriznim odzivanjem (Tavčar, 1999, s. 227). Ta oblika omogoča odziv na spremembe, kjer ni veliko časa med zaznavanjem spremembe in njeno uveljavitvijo. Za uspešnost odziva v tem primeru skrbi predvsem urejenost (struktura in procesi) organizacije in njena politika, ki je del strateškega menedžmenta.

2.7 NAČRTOVANJE ODZIVNOSTI

Za nepripravljen organizacijo je neugoden skoraj vsak vpliv iz okolja – celo tisti, ki bi zanjo lahko pomenil veliko priložnost (Tavčar, 2000, s. 59). Zato je odzivnost potrebno načrtovati.

Pred načrtovanjem si moramo najprej zastaviti vprašanje, čemu je v osnovi namenjena odzivnost? Odgovor je nedvomno v namenu obvladovanja sprememb. Da bi našli končni odgovor, pa si moramo zastaviti tudi vprašanje: kaj je sprememba?

Spremeniti pomeni narediti, da kaj ni več tako ali isto, kot je bilo, oziroma, da kaj postane kaj drugega (SSKJ, 1991; IV/876–877). Sprememba je torej izhodišče, na katero se veže odzivnost. Z namenom, da bi zagotovili ustrezen odziv na spremembe, moramo odzivnost načrtovati, saj se v nasprotnem primeru lahko zgodi, da smo prisiljeni v nevedeno odzivanje.

Pri načrtovanju odzivnosti zato upoštevamo nekaj že znanih ugotovitev. Načrtno odzivanje je lahko (Tavčar, 2000, s. 60):

- vsakokratno načrtovano,
- sistematično načrtovano.

Osnovna razlika med njima je v tem, da prvo zahteva nenehno načrtovanje in pripravljane na odziv, za kar lahko porabimo tudi veliko časa v trenutku, ko bi se že morali odzvati, sistematično pa ima že postavljena orodja in s tem prihranimo čas za hiter odziv. Tako odzivanje bolj temelji na rutini. To ima v praksi strateškega menedžmenta večjo prednost.

Dodatna razlika med vsakokratnim in sistematičnim odzivanjem je tudi v osnovnih konceptih, ki so naslednji (Tavčar, 2000, s. 60):

Koncepti vsakokratnega (posamičnega) odzivanja so:

- močni znaki,
- šibki znaki,
- krizno odzivanje.

Koncepti sistematičnega pa:

- predračunavanje,
- dolgoročno načrtovanje,
- strateško načrtovanje,
- strateški menedžment.

Že iz terminologije poimenovanja konceptov je zaznati, da je govora o dveh različnih izhodiščih. Izhodišča vsakokratnega odzivanja temeljijo na znakih, ki jih je potrebno zaznati. Šele na njih lahko gradimo pripravljanje na odziv. Izračuni kažejo, da le pri močnih znakih oz. signalih ostaja še dovolj časa za pripravo na odziv. Pri tej obliki je še mogoče enoumno in dokončno načrtovati tako kot pri konceptu systemskega načrtovanja. Pri šibkem signalu in kriznem odzivanju pa tega časa že primanjkuje. Pri šibkem signalu je zato možno le še variantno načrtovanje, kar terja večjo porabo sredstev organizacije, pa tudi kakovost tega odziva je lahko veliko manjša (Tavčar, 2000, s. 61). Pri kriznem odzivanju pa ni možno niti variantno načrtovanje in so zato odzivi negotovi.

Koncepti sistematičnega načrtovanja izhajajo iz predpostavk, ki so upoštevane pri pripravi na odzivanje. Pripravljeni predračuni so tako uporabni tudi za dolgoročno in strateško načrtovanje. Taka oblika načrtovanja omogoča maksimalne rezultate odziva ob minimalnih kasnejših vložkih, če upoštevamo, da smo večino dela opravili ob prvi postavitvi sistema za načrtovanje odzivnosti.

2.8 ODZIVNOST KOT ODGOVORNOST

Bolj očitno kot v slovenski, sta pojma odzivnosti in odgovornosti prepletena v angleški terminologiji, kjer smo videli, da beseda *respond* popolnoma ustreza slovenskemu terminu odgovornosti, v praksi pa v samostalniški obliki *responsiveness* lahko pomeni odgovornost ali pa tudi odzivnost. Zato smo jo tudi uporabili kot ključno besedo pri iskanju strokovne literature na temo odzivnosti.

Zaradi prepletanja pojmov odgovornosti in odzivnosti moramo slednjo obravnavati tudi z vidika prve.

2.8.1 Subjektivna odzivnost

Kvaliteta odzivnosti je odvisna od nivoja subjektivne odgovornosti. Za obravnavo te teze moramo najprej ugotoviti, kaj je subjektivna odgovornost.

Za izhodišče vzemimo, da je odzivnost sposobnost odziva na vsakršne akcije. V praksi gre za delovanje organizacije, v kateri je skupina zaposlenih ljudi - posameznikov, ki se odzivajo na potrebe uporabnikov. Vsak od teh posameznikov se na akcije uporabnikov odziva na svoj način, ki je pogojen z njegovimi psihičnimi in fizičnimi sposobnostmi in danostmi. Odziv je lahko odvisen tudi od njegovega trenutnega razpoloženja ali odnosa do uporabnika. Čeprav v odnosu do uporabnika nastopajo kot predstavniki te organizacije, je njihov odnos s tem uporabnikom subjektiven. Z vidika uporabnika pa ta posameznik predstavlja tudi svojo organizacijo. Zato je bistvenega pomena, da zaposleni v vsakem odnosu, kjer deluje kot predstavnik svoje organizacije, čuti to vpetost in odgovornost, ki jo v tem trenutku nosi. Zato lahko trdimo, da ob višjem občutku subjektivne odgovornosti lahko pričakujemo tudi večjo subjektivno odzivnost, kot željo po dobri predstavitvi svoje organizacije.

Pomen subjektivne odzivnosti vedno bolj narašča, saj rezultati splošne raziskave v raznih podjetjih prikazujejo nenehno naraščanje nepričakovanih problemov in težav, s katerimi se srečujejo zaposleni v srednje velikih organizacijah. V letu 1990 je bilo takih težav sedem na dan. V letu 1996 se je povzpelo na trinajst ter v letu 2002 doseglo že triindvajset (Bussiness, 2002, s. 334). Pripravljenost posameznika, da se odzove na te probleme, je odraz njegove subjektivne odzivnosti in ustreznega motivacijskega sistema v okviru organizacije.

2.8.2 Objektivna odzivnost

Poleg subjektivne obstaja tudi objektivna odzivnost. Obstaja v povezavi subjektivne odzivnosti v okviru posamezne organizacije in njene pripravljenosti za organiziran odziv. Le-ta mora biti vgrajen v sistem organizacije kot odzivnostni sistem oz. mehanizem. Pri gradnji sistema odzivnosti moramo upoštevati, da je neločljivo povezan z gradnjo subjektivne odzivnosti, sicer je izgradnja takega sistema obsojena na neuspeh (Irons, 1994, s. 160).

Bistvo objektivnega sistema odzivanja je usmerjeno k uporabniku. Ker vsak od udeležениh zaposlenih pri objektivnem sistemu odzivnosti drugače vidi svojo vlogo, je potrebno imeti skupno osnovo za vso organizacijo, ki se navzven demonstrira kot kultura podjetja. Zato je potrebno urediti tako kulturo, kjer se bo vsak udeleženec prepoznaval v dveh vlogah, in sicer kot subjekt in kot član organizacije (Irons, 1994, s. 161).

Pri gradnji sistema odzivnosti so na voljo naslednji elementi infrastrukture (Bussines, 2002, s. 696):

- pošta,
- telefon,
- fax,
- e-pošta,
- naslov na domači strani.

Vsak od njih lahko bolj ali manj ustreza potrebam organizacije ali uporabnikov, katerih odziv pričakujemo. Široka izbira ponujenih mehanizmov pa prikazuje dober uporabniški servis, ki zagotavlja uspešen mehanizem odziva (Bussines, 2002, s. 697).

3 SPLOŠNE KNJIŽNICE

Splošna knjižnica je organizacija, ki je ustanovljena z namenom, da izvaja zakonsko določene naloge za potrebe posameznih skupin uporabnikov na področju, ki ga določa njen ustanovitveni akt.

Ker je v svojem organizacijskem smislu splošna knjižnica enakovredna vsem drugim javnim organizacijam, ki skrbijo za potrebe posameznih skupin uporabnikov, tudi zanjo veljajo načela splošne teorije sistemov.

Zaradi lažjega razumevanja delovanja te teorije ter njene aplikacije na primer splošne knjižnice, bomo na kratko pogledali v osnovo te teorije ter predstavili nekatere bistvene elemente.

3.1 SPLOŠNA TEORIJA SISTEMOV

Z namenom obravnavanja odzivnosti in iskanja ustreznih orodij, bo v nadaljevanju predstavljena splošna teorija sistemov. Osnovne principe teorije sistemov bomo aplicirali na splošno knjižnico kot eno od oblik odprtega sistema. Tako dožemanje knjižnice nam bo omogočilo lažje razumevanje njenega delovanja in odzivanja na zahteve.

Pojem sistem izhaja iz stare Grčije in pomeni celoto sestavljeno iz delov. Že stari grški misleci so imeli oblikovane pojme o odnosih med delom in celoto ter odnosih med posameznimi deli in organizmom (Kljajić, 1994, s. 2). Zato lahko razumemo pojme, kot so ciljno usmerjena organizacija, red in struktura ter ostale sodobnejše izraze le kot nadgradnjo že znanih ugotovitev in ne kot popolnoma novo znanost sodobnega sveta.

Vendar je bilo za razvoj splošne teorije sistemov kot interdisciplinarne znanosti vseeno potrebno najti nekatere povezave in ugotovitve iz različnih znanosti –

matematike, tehnike, filozofije ter drugih naravoslovnih in družboslovnih znanosti. Upoštevati je potrebno tudi nekatere teorije, predvsem kibernetiko, teorijo informacije, teorijo verjetnosti, idr. Vse to združeno in povezano v uporabno znanost splošne teorije sistemov pa lahko služi potrebam sodobnega sveta.

Organizacijski sistemi so najkompleksnejši pojavi, ki jih je ustvaril človek, ki je hkrati tudi sam del oziroma element teh sistemov. Kompleksni niso le zaradi velikega števila odnosov med elementi, ampak zaradi vsebinske različnosti in prepletenosti odnosov in ker so elementi sistema hkrati sami (pod)sistemi na nekem drugem nivoju proučevanja (Kljajić, 1994, s. 4).

Cilj proučevanja teorije sistemov je, da se naučimo systemskega pristopa pri ugotavljanju in reševanju problemov ter da spoznamo zakone obnašanja sistemov, ki izvirajo iz različnih povezav med elementi sistema in vplivov iz okolja (Kljajić, 1994, s. 5). Tak način dela omogoča nadzorovano spremljanje in spreminjanje dela organizacije iz administrativnega delovanja v načrtovano vodenje procesov, ki je bilo v tem delu že omenjeno.

Teorija sistemov kot splošna teorija gradi svojo notranjo strukturo tako, da:

- proučuje splošni abstraktni sistem kot model vseh sistemov,
- upošteva, da takšen abstraktni model temelji na teoriji množic, teoriji informacij in odločanja, teoriji upravljanja, teoriji organizacije, teoriji učenja in adaptacije,
- upošteva da temelji na matematični teoriji in je formalna veda,
- da kot abstraktni model predstavlja področje znanstvenega raziskovanja in mora zato biti znanstvena (Kljajić, 1994, s. 11).

Cilj proučevanja splošne teorije sistemov so pravila povezav med elementi sistema in njihovim obnašanjem in splošnost teh ugotovitev (Kljajić, 1994, s. 13). Prav pomembnost odnosov med elementi služi tudi za definicijo sistema kot ga

razume Langefors⁶: Sistem je skupina posameznih delov-elementov, temelječih na njihovih medsebojnih odnosih (Backlund, 2000, s. 444). Bistvo sistema je torej odnos in ne posamezen element.

Izhajajoč iz do sedaj zapisanega, vidimo, da obstaja način, kako odgovoriti na temeljna vprašanja, ki so se nam porajala v uvodnem delu. Ker je splošna teorija sistemov obsežna interdisciplinarna znanost, katere podrobnejša razlaga bi zavzela veliko prostora in ker naš namen ni predstavitev te znanosti, pač pa njena uporaba, naj zaključimo s temi najpomembnejšimi splošnimi poudarki, ki bodo potrebni za nadaljnje razumevanje dela.

Bistveni cilj te znanosti je torej najti splošne lastnosti različnih sistemov, kar naj omogoča, da se pri načrtovanju odmaknemo od odločitev tipa: »poskušaj in naredi napako«. Da bi se tudi sami izognili takemu načinu načrtovanja, najprej preglejmo nekatere bistvene elemente te znanosti, ki jih bomo uporabili kasneje v praktičnem delu naloge.

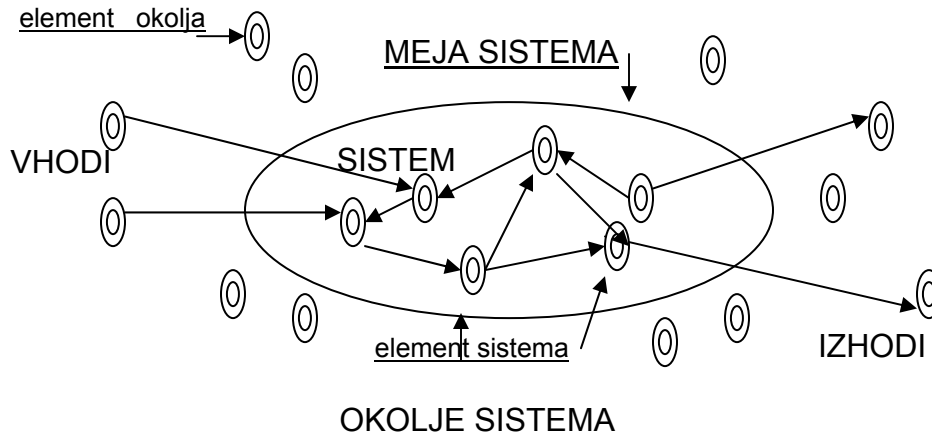
3.1.1 Osnovni principi sistemov

Med osnovnimi principi bomo na kratko pregledali le nekaj najpomembnejših, s katerimi se bomo srečevali v nadaljevanju – sistem, okolje, meja sistema, vhod, izhod, elementi sistema. Za lažjo predstavo pri opisu posameznih elementov in njihovih odnosov naj nam služita naslednji shemi⁷:

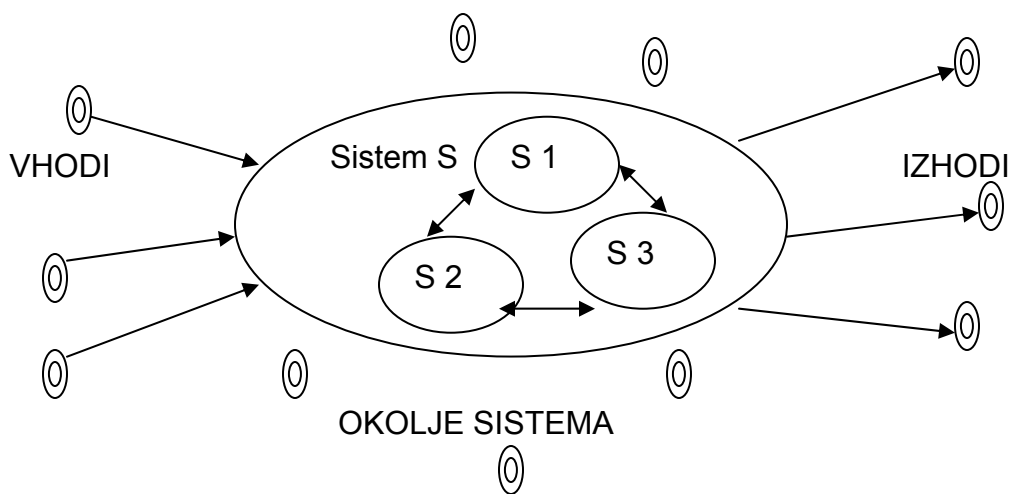
⁶ Citirano po Backlund, 2000, str. 444.

⁷ Shemi 1 in 2 povzeti po citiranem delu (Kljajić, s. 14, s. 15)

Shema 1



Shema 2



Shemi predstavljata različne principe sistemov glede na medsebojno povezanost njihovih sestavnih delov. Tako shema 1 predstavlja enostaven sistem brez notranje urejenih podsistemov za razliko od sheme 2, kjer gre za večji sistem z organiziranimi podsistemi in medsebojnimi povezavami. Tudi stiki elementov sistema z vhodom ali izhodom so v obeh primerih različni.

3.1.1.1 Sistem

Sistem je potrebno razumeti kot množico med seboj povezanih elementov v delujočo celoto v svojem okolju (Kljajić, 1994, s. 13). Od nas samih je odvisno, kaj bomo v določenem trenutku oz. potrebi vzeli za sistem. Nedvomno je sistem vsaka organizacija ali združenje ljudi ne glede na način nastanka take organizacije ali združenja.

V osnovi ločimo dva sistema:

- umetni sistem, kjer gre za organizacijo, ki je umetno ustvarjena z določenim namenom,
- naravni sistem, ki izhaja iz naravne danosti (živalski sistemi, rastlinski sistemi).

V primeru knjižnice je sistem sama knjižnica in odnosi v njej. V ta sistem so vključeni tudi različni odnosi med zaposlenimi, uporabniki, financerjem oz. ustanoviteljem, itd.

Sistem je torej na splošno vse, kar nas obdaja in je predmet našega zanimanja, saj je celotno človekovo življenje in delovanje vpeto v medsebojno odvisnost s posameznimi sistemi, ki pa so spet lahko le podsistem nekemu širšemu okolju.

V primeru, ko želimo proučevati le določen sistem, pa ga moramo postaviti v ustrezne meje v okolju.

3.1.1.2 Okolje

Vsak sistem deluje v določenem okolju. V njem že vladajo medsebojni odnosi. V smislu teorije sistema pa okolje predstavlja vse elemente, ki ne pripadajo obravnavanemu sistemu. Okolje je torej vse tisto, kar ni neposredno povezano s

sistemom. To dejstvo je pomembno, ko želimo postaviti meje sistema oz. določiti, kaj iz okolja je del sistema in kaj ni.

Za praktično ponazoritev knjižnice kot sistema, ki deluje v nekem okolju, lahko vedno z gotovostjo rečemo, da so uporabniki del njenega okolja, saj je njim namenjeno njeno delovanje. Prav tako so del okolja knjižnice tudi ustanove, ki so povezane z njenim delovanjem (občina,...). Ni pa nujno, da je del njenega okolja neko drugo društvo, čeprav bi za svoje poslovanje uporabljalo iste prostore kot knjižnica (npr. šahovsko društvo).

Okolje je torej vse, kar ni neposredno povezano s sistemom. Okolje so namreč vsi elementi, ki ne pripadajo obravnavanemu sistemu (Kljajić, 1994, s. 13). Ni pa izključeno, da bi bili ti elementi del nekega drugega skupnega sistema. Če vzamemo že uporabljeni primer knjižnice in šahovskega društva, ki sta del sistema občine, le-ta pa skrbi za njuno financiranje.

3.1.1.3 Meje sistema

Z mejami sistema smo se srečevali že v predhodnem poglavju, zato ne potrebujejo obširnejše razlage. Meja sistema poteka med elementi, ki so znotraj sistema ter tistimi, ki so zunaj njega in sestavljajo njegovo okolje.

3.1.1.4 Elementi sistema

Znotraj meja sistema se nahajajo elementi, ki so v različnih medsebojnih odnosih. Ti elementi predstavljajo najmanjše enote sistema, ki jih ne moremo ali nočemo deliti naprej (Kljajić, 1994, s. 15). Njihovo nadaljnje deljenje namreč ni več potrebno z vidika raziskave, čeprav bi bilo to še možno. Npr. uporabnikov knjižnice pri raziskavi ne delimo na posamezne skupine, če želimo dobiti le splošne podatke o uporabnikih.

Elemente, ki so povezani z okoljem, imenujemo vhodni oz. izhodni elementi. Za razliko od elementov v sistemu obstajajo tudi elementi v okolju, ki preko vhoda/izhoda komunicirajo s sistemom. Te elemente imenujemo elemente okolja.

Že prej je bilo omenjeno, da so elementi v različnih medsebojnih odnosih. Lahko so samostojni ter se povezujejo z vsemi ostalimi v okolju, lahko pa le s posameznimi tvorijo podsistem širšega sistema.

Glede na povezave elementov sistema z okoljem le-te ločimo na odprte sisteme in na zaprte sisteme. Elementi so torej osnovni sestavni del sistema, katerega delovanje je v večji meri odvisno prav od njih.

3.1.1.5 Vhod / Izhod

Umeten sistem sam po sebi in neodvisno od okolja ne more obstajati. Takšen obstoj bi bil brez smisla. Zato ima vsak tak sistem vhode in izhode, preko katerih komunicira z okoljem. Vhodne vrednosti predstavljajo vpliv ali delovanje okolja na sistem. Imenujemo jih vhodi sistema (input). Izhodne vrednosti ali spremenljivke, preko katerih zaznavamo vplive sistema na svoje okolje, imenujemo izhodi sistema (output) (Kljajić, 1994, s. 14).

Vhod in izhod iz sistema sta lahko vezana direktno na elemente sistema, lahko pa sta na elemente vezana le preko sistema samega.

V praksi bi to pomenilo, da se knjižnica odloči za neko dejavnost na osnovi predlogov bralcev, ki jih le-ti ustno posredujejo knjižničarjem (direktno elementom), lahko pa knjižnica – kot sistem, izvede raziskavo ter se za tako dejavnost odloči na tej osnovi.

Vhod in izhod sta torej ena od osnovnih komponent teorije sistemov.

3.1.1.6 Informacijsko-komunikacijski sistem kot vhod/izhod

V teoriji sistemov termina vhod in izhod pomenita povezave sistema z okoljem. V praksi delovanja institucije pa ta element poimenujemo informacijsko-komunikacijski sistem. Za delovanje institucije, ki jih ustanovi določena skupnost z namenom, da ji služijo, je razvoj tega sistema obvezen, saj preko njega spremljajo zahteve okolja, se na teh osnovah odločajo za delovanje ter preko istega sistema tudi delujejo na okolje.

Že sam termin sistem v povezavi z informacijo in komunikacijo nam pove, da gre za sestavo več elementov v nov sistem, ki v odnosu do širšega, v tem primeru institucije, deluje kot njen podsistem. Prav od delovanja tega podsistema je odvisna večja ali manjša uspešnost delovanja sistema, ki mu služi. Ker sistem ni stanje pač pa povezava, morajo povezave obstajati, saj je eden od pogojev sistema tudi, da ne more biti neodvisnih podsistemov (Backlund, 2000, s. 448).

Informacijsko-komunikacijski sistem v primeru institucij lahko služi tudi kot nosilec informacij povratne zanke, zato je njegova vrednost še večja, njegovo slabo ali pomanjkljivo delovanje pa je lahko usodno za uspešnost institucije in posredno tudi za skupnost.

Prav informacijsko-komunikacijski sistem ima pomembno vlogo pri zagotavljanju odzivnosti na zahteve okolja. Preko njega tečejo informacije in od tega, kako je postavljen, je odvisno ali bodo do institucije kot sistema prihajale ustrezne informacije, ki bodo omogočile pravilen ali nepravilen odziv oz. ali se bodo institucije sploh odzvale.

Informacijsko-komunikacijski sistem je torej bistveni sestavni del sistema, ki ga bomo morali upoštevati pri praktični izvedbi.

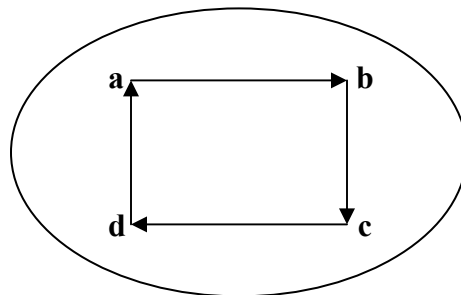
3.1.1.7 Odnosi kot pogoj sistema

V uvodu je bilo opozorjeno, da so odnosi med elementi bistven del sistema in šele na njihovi osnovi lahko pričnemo govoriti o neki stvari kot sistemu. Vse to priča o pomenu kompleksnosti sistema kot enega njegovih vitalnih delov.

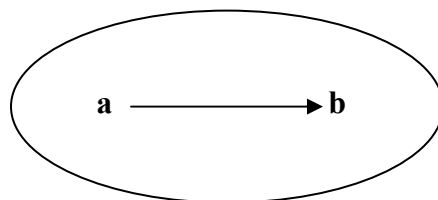
Na pomembnost upoštevanja odnosov med elementi je potrebno opozoriti zato, ker v želji prepoznavanja in drobljenja elementov posameznega sistema, zaradi boljše preglednosti nad njimi, v praksi pogosto prihaja do zanemarjanja odnosov med njimi (Harrington, 1999, s. 55). Ti pa so bistveni, če želimo razumeti delovanje celotnega sistema ter z njim tudi funkcije posameznih elementov.

V nadaljevanju si bomo na osnovi naslednjih shem ogledali, kdaj odnosi tvorijo sistem in kdaj ne⁸.

Shema 3



Shema 4

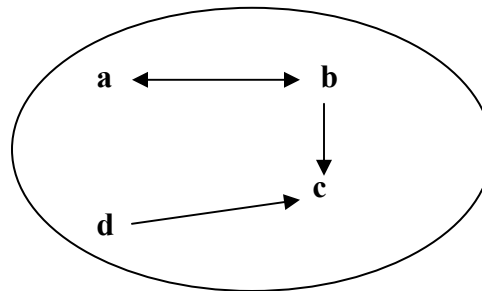


⁸ Sheme 3, 4, 5 in 6 so povzete po članku A. Backlund. (str. 445–448).

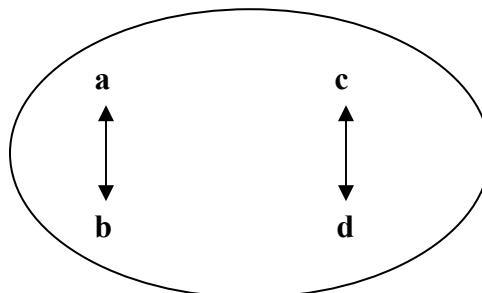
Shemi 3 in 4 prikazujeta, kaj ni sistem. Čeprav predvsem shema 3 z več elementi in njihovimi povezavami daje vtis sistema, je potrebno opozoriti, da so posamezni elementi ali skupine elementov v tem sistemu neodvisne od ostalih (a, b, c, d). Sistem namreč obstaja, kadar so vsi elementi med seboj tako povezani, da delujejo medsebojno in ne izolirano drug od drugega. Ta razlaga velja tudi za tudi shemo 4.

Tako opisani odnosi med posameznimi elementi nam v shemi 5 predstavljajo pravi sistem. Med elementi namreč potekajo večstranski odnosi.

Shema 5



Shema 6



Pri shemi 6 ne gre za en sistem, pač pa za dva ločena, saj potekajo medsebojni odnosi le znotraj elementov posameznih sistemov. Med temi sistemi oz. elementi pa ni drugih povezav.

Pregledane sheme nam bodo služile pri določanju in ugotavljanju elementov ter njihovih odnosov, ko bomo želeli določiti sistem v praksi. Osnovno vodilo nam bo torej ugotovitev, da je sistem celota, ki ne more biti razdeljena na neodvisne posamezne dele (Backlund, 2000, s. 447).

3.2 KIBERNETIKA

Zgodovinsko gledano se je kibernetika pojavila kot znanost o upravljanju komunikacij znotraj živih bitij in tehničnih sistemov (Kljajić, 1994, s. 8). Čeprav se je beseda kibernetika pojavila že v stari Grčiji, pa se je v smislu današnjega pojmovanja pojavila z delom N. Wienerja: *Cybernetics or control and communication in the animal and the machine*, objavljenim leta 1948. Značilno zanj je, da stare, znane pojme obravnava na nov, interdisciplinaren način. Uporabljati se je pričela tudi za povezovanje bioloških in tehničnih sistemov. Čeprav se je sodobna splošna teorija sistemov pojavila hkrati z njo, pa je preveč splošna, tako da se za konkretne primere imenovanih sistemov še vedno upoštevajo njena načela. V svojem razvoju se je tudi kibernetika prilagajala posameznim vrstam sistemov, tako da se uporablja več terminov: tehnična kibernetika, biokibernetika, poslovna kibernetika, ekonomska kibernetika, sociološka kibernetika, ... (Kljajić, 1994, s. 8).

Pomembna ugotovitev kibernetike pa je princip povratne zveze, ki je veljaven pri živih bitjih, v družbi in pri strojih. Kljub začetni skeptičnosti o koristnosti kibernetike pri proučevanju družbenih sistemov se je sočasno izkazalo, da je možno uporabljati principe kibernetike tudi na delih družbenih sistemov, seveda na prilagojen način. Že omenjena povratna zveza je središče kibernetike in zato se zanjo uporablja tudi sinonim kibernetični sistem (Kljajić, 1994, s. 10).

Ko na koncu želimo določiti kibernetiko kot družboslovno ali kot tehniško znanost, zaključimo:

- metode uporabljene na družboslovnih sistemih jo uvrščajo med družboslovne,
- metode uporabljene na tehniških sistemih jo uvrščajo med tehniške znanosti.

V obeh primerih pa so skupni cilji, stanje, omejitve, interakcija z okoljem, informacija, upravljanje in interdisciplinarnost.

Kibernetika je torej interdisciplinarna znanost z orodji, ki ustrezajo potrebam vseh znanosti, zato je uporabna tudi v knjižničarstvu.

Iz do sedaj zapisanega o splošni teoriji sistemov, kibernetiki ter osnovnih delih, lahko sestavimo potrebno orodje, ki bo zagotavljalo odzivnost knjižnice na zahteve okolja. Kot smo videli, je teorija sistemov uporabna za vse sisteme in torej tudi za knjižnice. Za njeno širšo uporabnost je potrebno le upoštevati značilnosti posameznih sistemov in njihove razlike.

3.3 POMEN TEORIJE SISTEMOV ZA ZAGOTAVLJANJE ODZIVNOSTI KNJIŽNICE

Teorija sistemov je lahko razumljiva v primeru naravnih sistemov, kjer ni človekove navzočnosti, da bi s svojimi posegi vanje spreminjal te sisteme. Saj vsako spreminjanje pomeni tudi večjo nestabilnost sistema v času sprememb.

Lažje obvladljivi in nadzorljivi so tudi umetni sistemi, ki jih je postavil človek in ki delujejo izključno na matematičnih ali drugih znanstvenih principih npr. fizike, kemije in podobnih znanosti, kjer so načrtovanja, meritve in predvidevanja bolj eksaktna.

Že od začetka razvoja kibernetike kot znanstvene veje v 50. letih pa se vedno bolj poizkuša splošno teorijo sistemov uporabiti tudi v netehničnih in posebej še

humanističnih in družbenih sistemih (Mansour, 2002, s. 1). V okvir družbenih sistemov so zajete tudi institucije.

Ves razvoj teorije sistemov temelji na modelih in njihovih aplikacijah. Primeri humanistično usmerjenih sistemov pa so v praksi veliko težji za raziskave in modeliranje. Veliko težje je namreč izdelati popoln model za preizkus, saj je praktično nemogoče zajeti vse elemente, s katerimi se bomo srečevali pri »živem« sistem.

Kljub temu, da pri humanističnih, družbenih in drugih netehničnih sistemih torej ne moremo uporabljati matematičnih izračunov, pa vseeno lahko uporabljamo osnovno strukturo teorije sistemov in z uporabo znanih elementov poizkušamo izvajati modeliranje sistema (Mansour, 2002, s. 2).

Da bi se izognili zgolj tehnološkemu pogledu na delovanje humanističnih ali družbenih sistemov, moramo upoštevati nekaj ugotovitev (Mansour, 2002, s. 5):

- v znanosti je človek stroj, kar v resničnem življenju ni,
- truditi se je treba za preseganje togega pogleda na sistem mišljenja še iz časa Galilea in Newtona,
- še vedno sistematično zanikanje enakovrednosti namena in posledic razlage narave ne sme biti sprejeto,
- v brezciljnem svetu ni prostora za etiko, zato mora biti v humanističnih sistemih vedno prostor tudi za etiko,
- napačen je vidik, kjer so tehnični sistemi grajeni tako, da je človek podrejen stroju, s katerim dela.

V vsakem humanistično usmerjenem sistemu je torej vedno potrebno upoštevati človeškega duha, čeprav ni merljiva kvaliteta. Ta element ima namreč nemerljiv vpliv na sistem v celoti in na zgodovino človeštva ter vse posamezne sisteme, ki so povezani z njim.

Teorija sistemov je torej lahko uspešna tudi pri raziskavi problemov družboslovno usmerjenih sistemov, čeprav je težko izvajati matematične modele zaradi nezmožnosti upoštevanja vseh naravnih zakonov. Kvantitativni rezultati namreč niso tako relevantni, toda dobljeni kvalitativni so pravilni, tako da jih lahko uporabimo za oba namena, znanstveni in pragmatični (Mansur, 2002, s. 11).

V vseh sistemih, v katerih je človek neposredno povezan in kjer je potrebno upoštevati našete ugotovitve, je potrebno upoštevati tudi dognanja kibernetike. Zato si jih na kratko oglejmo.

3.3.1 Cilji in kriteriji

Preden pričnemo spreminjati nek sistem, si seveda ustvarimo podobo, kakšen sistem naj bi dobili po njegovem spreminjanju. Zato si določimo cilj. Le-ta je neločljivo povezan s sistemom in pogojuje elemente ter njihovo strukturo v sistemu. Sam cilj pa je povezan tudi s smotrom sistema (Kljajić, 1994, s. 41).

Ob spreminjanju obstoječega sistema je prav cilj njegov najpomembnejši del. Ob zgolj hitrem pogledu nam morda to niti ne zveni posebej pomembno, vendar moramo opozoriti na dva pogoja, od katerih bo odvisna nadaljnja uspešnost sistema in na katera opozarja že Aristotel:

- da je pravilno določen končni cilj,
- da najdemo ustrezna sredstva, ki vodijo h končnemu cilju (Kljajić, 1994, s. 41).

V praksi to pomeni, da lahko pri enakem cilju v dveh splošnih knjižnicah za njegovo doseganje uporabimo različna sredstva, ki se prilagajajo potrebam posameznega okolja. Uspešnost doseganja cilja pa je odvisna predvsem od njegove začetne postavitve.

3.3.2 Spremenljivke in njihova povezanost

Knjižnica kot sistem, ki bi jo želeli spremeniti z določenim ciljem, je sestavljena iz raznih spremenljivk. Le-te so različne glede na cilj, ki si ga zastavimo. Sicer pa so spremenljivke množica med seboj neodvisnih količin, ki so potrebne za opis stanja (Kljajić, 1994, s. 39).

V povezavi s poglavjem, kjer smo govorili o elementih sistema, so spremenljivke lahko vsi elementi okolja ali elementi sistema, ki jih moramo upoštevati, če ne želimo, da bi bili na cilju presenečeni nad rezultatom, ker bi pozabili upoštevati katero od njih.

Najenostavneje si v praksi predstavljamo uvedbo nove dejavnosti v knjižnico, ne da bi upoštevali, da bomo zanjo potrebovali dodatna sredstva ali kader. Že ta primer nazorno govori tudi o medsebojni povezanosti spremenljivk, saj dodatnega kadra ne moremo načrtovati, če tega ni v letnem načrtu knjižničnega financerja. Krog spremenljivk in njihove povezanosti se torej širi.

Vodljivost in opazljivost sistema

Čemu sta pomembni vodljivost in opazljivost sistema?

Sistem je vodljiv, če obstaja takšen vhod, ki lahko prevede sistem iz sedanjega stanja v želeno stanje v končnem času (Kljajić, 1994, s. 76).

Za knjižnico kot sistem, ki je izpostavljen različnim vplivom elementov okolja in njegovih spremenljivk, ki niso vedno predvidljive, lahko ugotovimo, da ni popolnoma vodljiv sistem, saj v praksi težko obvladujemo vse spremembe. Kljub temu, da si ob zastavitvi določenega cilja lahko postavimo končen čas, pa na popolno doseg cilja ne moremo računati tako kot ob morebitnem sistemu, ki deluje zgolj po mehaničnih ali matematičnih principih.

Tudi glede druge trditve, da je sistem vodljiv, če je možno stanje sistema opredeliti na podlagi merjenja izhodnih spremenljivk (Kljajić, 1994, s. 75), lahko za knjižnice ugotovimo, da niso popolnoma vodljiv sistem oz. je njihova vodljivost odvisna od tega, katere so njene izhodne spremenljivke.

V primeru, da bi hoteli povečati število vpisanih uporabnikov in so spremenljivka tako uporabniki, je tak sistem vodljiv, če pa bi želeli ugotavljati njihovo zadovoljstvo s storitvami knjižnice po uvedenih spremembah, je merjenje izhodnih spremenljivk veliko težje in rezultati zato ne tako točni.

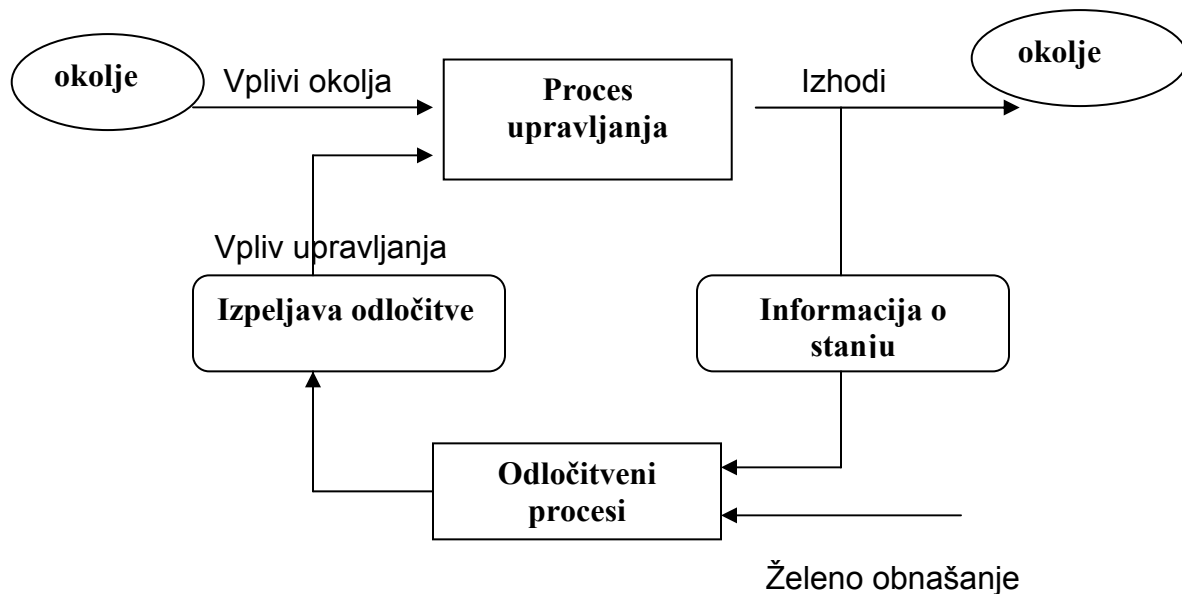
3.3.3 Upravljanje sistema

Povsem razumljivo je, da želimo spremembo delovanja posameznega sistema nadzorovati ali upravljati, če želimo doseči tak končni rezultat kot smo si ga zastavili kot cilj. Zato moramo upoštevati nekatere zakonitosti upravljanja.

Kibernetiski sistemi so odprti kompleksni dinamični sistemi, katerih delovanje ne more obstajati brez upravljanja (Kljajić, 1994, s. 158). Knjižnica kot tak sistem mora delovati na osnovah upravljanja tako kot vsi sistemi, ki jih je ustvaril človek. Središče v kibernetiskem sistemu zavzemajo sistemi s povratno informacijo – informacijsko-komunikacijski sistemi, o katerih je bilo že pisano v predhodnih poglavjih. S shemo takega sistema si najlažje tudi predstavljamo njegovo delovanje⁹.

⁹ Povzeto po Kljajić, 1994, s. 160.

Shema 7



Na osnovi prikazane sheme si torej lahko predstavljamo pomen upravljanja sistema za njegovo nadzorovano spreminjanje ter procese, ki v tem postopku potekajo. Tak princip je enak za vse umetne sisteme. Bistveno se lahko loči le zaradi vsebine in kompleksnosti posamezne naloge, vendar tudi pri tem ostajajo osnovni elementi in njihovi medsebojni odnosi nespremenjeni.

Tak sistem upravljanja nam govori tudi o pomembnosti elementov **vhod/izhod**, ki ga v sliki predstavljajo vplivi okolja in izhodi. Prav tako iz sheme vidimo tudi pomen povratne zanke za upravljanje sistema.

Povratna zanka

Povratna zanka v upravljanju sistema služi predvsem za uravnavanje odklonov od normalnega delovanja. S to povratno informacijo si pomagamo že v času spreminjanja sistema, ko lahko še izboljšamo rezultate ter se zadanemu cilju bolj približamo.

Povratna zanka je pomembna predvsem pri socioloških sistemih, katerih upravljanje ne poteka zgolj po matematičnih ali mehanskih zakonitostih in bi bilo iz tega vidika upravljanje in spreminjanje sistema bolj predvidljivo in nadzorovano.

Ker je upravljanje proces, ko se odločamo sedaj za naprej, ter so odločitve pomembne predvsem od razumevanja sedanjih dogodkov v sistemu, je povratna informacija v tem procesu še toliko bolj pomembna.

Knjižnica kot institucija je močno podvržena takemu načinu upravljanja in potrebi po uporabi povratne zanke v teh procesih. Predvsem, kadar uvaja nove dejavnosti ali spremembe, ki zahtevajo daljši čas za prilagoditev in na katere lahko vpliva več elementov, ki jih v začetku procesa nismo vključili ali pa nismo mogli upoštevati in so nas tako presenetili ter vplivali na nastajajoče spremembe. Povratna zanka nam torej z delnimi informacijami že v času uvajanja teh sprememb omogoča korekcijo glede na nastale odklone od načrtov.

Vrednost, stroški in zanesljivost informacij

Informacije, ki jih dobimo za potrebe dela v sistemu, ločimo na upravljalne in reaktivne. Upravljalne so tiste, ki jih pridobimo v procesu pripravljanja na dogodek v sistemu, medtem ko so reaktivne tiste, ki jih pridobimo s povratno zanko.

Njihova vrednost in zanesljivost narašča, čim bližje so času dogodka ter pada z njihovo oddaljenostjo od njega. V nasprotju s tem pa narašča zanesljivost reaktivne informacije v skladu z oddaljenostjo dogodka, saj jo glede na nastale spremembe lahko vključimo v širši okvir novih informacij, čeprav je njeno poznavanje čim bližje času dogodka prav tako pomembno.

Za pripravo pa so pomembne upravljalne informacije, saj na njihovi osnovi pripravimo spremembe. Čim bolj so te vnaprejšnje informacije oddaljene od dogodkov, bolj imamo opravka s strateškimi informacijami, ki nam ocenjuje le možne trende v okolju našega sistema (Kljajić, 1994, s. 168).

Pomembno je torej najti primerno razmerje med strateškimi, upravljalnimi in reaktivnimi informacijami. Upravljanje zgolj s pomočjo povratne zanke (reaktivnih informacij) bi bilo za organizacijske sisteme kot vožnja avtomobila z zavezanimi očmi (Kljajić, 1994, s. 168).

3.4 KNJIŽNICA - RAZISKOVALNI SISTEM

Več avtorjev je že poskušalo uporabiti koncept sistema in ga prenesti v okolje knjižnice¹⁰ (Marcum, 2001, s. 98). Njihov skupni problem je bil, da so knjižnico kot sistem obravnavali preveč ozko. Za sistem so običajno pojmovali le določene segmente in njihove odnose npr. knjižnico in njene oddelke v odnosu do uporabnikov ali pa so knjižnico kot sistem poleg naštetega razširili še na uporabljeno tehnološko podporo. Večkrat je bil poudarek predstavitve knjižnice kot sistema v odnosu uporabnik – zaposleni – informacijski viri. Vendar je tudi taka razlaga nepopolna.

Zato je veliko boljši pogled na knjižnico kot dinamični sistem. Tak pogled omogoča, da na knjižnico ne gledamo le kot na sestavino več posameznih manjših podsistemov. To pa omogoča preseči omejitve, katerih posledice se pojavljajo pri prej naštetih poizkusih, ki običajno pripeljejo le do omejenega prikaza knjižnice kot sistema preprosto sestavljenega iz več manjših podsistemov. Upoštevajoč ta priporočila, pa se ob vsej množici elementov sistema in njihovih odnosov pojavlja vprašanje, ali obstajajo in katere so potem prave meje pri obravnavi knjižnice kot sistema?

¹⁰ Gl. v poglavju o literaturi citirana članka avtrojev: Marcum (2001) in Mansour (2002).

Sistemsko razmišljanje je način dojemanja in razmišljanja, kako stvari delujejo. Tak način razmišljanja je bolj celosten in vključuje vse sestavne dele knjižnice, zmogljivosti, tehnično in tehnološko infrastrukturo, osebje, uporabnike, dobavitelje, organizacije s katerimi sodeluje, ... (Marcum, 2001, s. 99). Le iz tako celostno obravnavanega sistema lahko naredimo relevantne zaključke tudi za posamezne elemente sistema, ki bi jih sicer želeli najti.

Tudi celostno razumljen sistem je možno nadgraditi v raziskovalni sistem. V to nas predvsem sili obseg nenehnih preverjanj sistema z namenom, da bi se izognili napakam. Taka preverjanja pa zahtevajo veliko časa in truda. Zato tudi težnja po razvoju raziskovalnega sistema.

Raziskovalni sistem je obstoječi sistem, ki razvija zmožnosti za izdelavo naukov (lekcij) in teorij na osnovi tega, kar se je zgodilo (Marcum, 2001, s. 101). Pri raziskovalnem sistemu gre torej za avtomatizacijo procesa, ki omogoča hitro analizo delovanja sistema in sprotno popravljanje njegovega delovanja. Raziskovalni sistem bi v knjižnici omogočal dober nadzor nad delom sistema in hitro pridobivanje rezultatov, ki bi omogočali tudi hitra popravila ob morebitnih napakah. Seveda pa je za postavitve takega celovitega sistema v začetku potrebnega precej časa.

3.5 POSLANSTVO KNJIŽNIC

Poslanstvo kot višja izhodiščna osnova delovanja posameznika v družbi in za družbo predstavlja enako za posameznika kot za ustanovo, smiselnost pričakovanih in zahtevanih opravil, ki jih družba od posameznika ali ustanove zahteva. Opravljati poslanstvo, pomeni izvajati dejavnost z zavestjo, da ta dejavnost služi napredku in blaginji človeštva. Tega se žal v današnjem »hitrem« svetu premalo zavedamo. K temu pripomore tudi izgubljanje vrednot, zlasti v medsebojnih odnosih, ki posredno prispevajo tudi k večji vestnosti pri opravljanju poklica.

Teoretične osnove dejavnosti in etični kodeks pa dajeta izhodišče, iz katerega je možno graditi poslanstvo ter ga izvajati tudi v današnjem času. Osnove, ki so za nas zanimive, izhajajo predvsem iz področja medsebojnih odnosov, kjer je še veliko možnosti za razvoj družbe, ki je zlasti v zadnjem obdobju doživela velik tehnološki napredek. S pomočjo pravilne uporabe tehnologije in ob upoštevanju etičnega kodeksa knjižničarske stroke je možno prispevati k izboljšanju tudi splošnih medčloveških odnosov.

Kompleksnost odnosov v družbi se odraža tudi v delovanju knjižnice in vseh, ki prihajajo v stik z njo, tako zaposlenih kot njenih uporabnikov. Osnovni smisel delovanja knjižnice je v zadovoljevanju potreb svojih uporabnikov z omogočanjem dostopa do gradiva in virov informacij, k čemur jo usmerjata Zakon o knjižničarstvu¹¹ ter Etični kodeks¹². V t. i. razviti družbi, kjer vse teži k čim večjemu izkoristku potenciala posameznika, ima poslanstvo primarno veljavo.

Naloge in poslanstvo knjižnice se v odnosu do uporabnika kažejo predvsem v dveh smereh:

- v obliki preživljanja prostega časa,
- v zagotavljanju gradiva za posameznikov intelektualni razvoj in izobraževanje.

Splošne knjižnice se, za razliko od drugih tipov knjižnic, trudijo zadostiti obema kriterijema. Njihovo poslanstvo je dvosmerno. Kodeks usmerja k delovanju na obeh področjih. Podobno je razmišljal tudi Shera.¹³ Taka usmeritev tudi omogoča večjo trajnost v načrtovanju bodočega razvoja, saj gre za odnose, ki bodo vedno obstajali ne glede na nadaljnji tehnološki razvoj.

¹¹ 6. člen Zakona, ki govori o namenu knjižnic.

¹² 5. člen Etičnega kodeksa slovenskih knjižničarjev.

¹³ gl. citirano delo.

Osnovna naloga poslanstva v odnosu knjižnica – posameznik je v zagotavljanju takih storitev knjižnice, ki bodo v skladu s splošnim napredkom omogočale posameznikovo intelektualno rast ter duhovno zadovoljstvo. Delovanje knjižnice in zaposlenih naj bo usmerjeno tako, da bodo informacijske potrebe posameznika izraz njegovih interesov (Aparac-Gazivoda, 1993, s. 117). Taka usmeritev zahteva spremljanje sprememb družbe in posameznikovih zahtev ter njihovo prilagajanje. Knjižnica v odnosu do posameznika ne sme imeti pokroviteljskega odnosa, pač pa svetovalno – usmerjevalnega. Pri tem ne sme le pasivno čakati na spremembe, ampak mora tudi sama prispevati v skladu s svojimi možnostmi.

V načrtovanju in sodelovanju pri spremembah je potrebno poudariti, da knjižnica ni servis množične komunikacije (Shera, 1970, s. 31), pač pa moramo izhajati iz odnosa knjižnica – posameznik. Poudarek je torej na prilagajanju posamezniku. Reakcije in delovanja posameznika, ki npr. pripada določeni starostni skupini, so lahko pričakovana in predvidljiva. Zato lahko za delo s posamezno skupino uporabnikov pripravimo določen vzorec, toda srečanje s posameznikom kot uporabnikom knjižničnih storitev in reševanje njegovih osebnih zahtev je vedno individualno in specifično za njega.

Knjižnica kot ustanova, ki jo je ustanovila družba z namenom, da služi njim in posamezniku, ima svoje poslanstvo predvsem v odnosu do svojega ustanovitelja t. j. družbe. V odnosu do posameznika smo ugotavljali predvsem prilagajanje njegovim individualnim potrebam ter usmerjanje uporabnika v samostojno uporabo gradiva, ki mu je na voljo.

V odnosu do družbe pa mora knjižnica svoje poslanstvo opravljati na bolj splošnem nivoju ter v več smereh:

- v shranjevanju in izposoji gradiva,
- kot kulturna ustanova za svoje okolje,
- kot komunikacijski center družbe.

Te tri temeljne naloge že danes predstavljajo osnovo delovanja sleherne splošne knjižnice in bodo ostale osnova tudi v bodoče.

3.6 POMEN IN VLOGA SPLOŠNIH KNJIŽNIC V URADNIH DOKUMENTIH

Predvidevamo, da sta vloga in namen delovanja splošnih knjižnic tudi pravno opredeljena v dokumentih, namenjenih njihovem delovanju. Zato bomo te usmeritve preverili v Zakonu o knjižničarstvu (v nadaljevanju Zakon) (Zakon, 2001). Ker sklepamo, da je usmeritev njihovega delovanja podobna tudi v širšem evropskem prostoru, bomo to poizkusili preveriti tudi v dokumentih Evropske skupnosti¹⁴. Predvsem Poročilo o vlogi knjižnic v sodobnem svetu (v nadaljevanju Poročilo) (Report, 1988) je najpomembnejši tovrstni dokument, saj zajema pregled stanja knjižničarstva ter predstavlja smernice za nadaljnje delo.

V nadaljevanju bomo pregledali njihovo medsebojno usklajenost za splošne knjižnice ter njihov pomen danes za naslednja področja: izobraževanje, kulturo, znanost in gospodarstvo.

3.6.1 Izobraževanje

Poleg osnovne vloge knjižnične dejavnosti kot javne službe, kjer se poudarja zagotavljanje prostega dostopa do knjižničnega gradiva in elektronskih publikacij¹⁵, je prav izobraževanje eno od ključnih področij, kjer lahko pričakujemo veliko vlogo delovanja splošnih knjižnic. V to se lahko prepričamo, ko pregledamo oba dokumenta.

¹⁴ Upoštevano je Poročilo o vlogi knjižnic v sodobnem svetu (Report on the Green Paper on the role of libraries in the modern World), objavljeno 25. junija 1998, ki ga je pripravila g. Mirja Ryynanen). Omenjeno poročilo je služilo tudi za osnovo deklaracije EBLIDA, ki je bila predložena evropskemu parlamentu za izdelavo Izjave o vlogi knjižnic v sodobnih družbah (gl. Resolution on the role of libraries in modern societies).

Zakon govori o sodelovanju splošnih knjižnic v procesu vseživljenjskega učenja, kot eni pomembnejših nalog v okviru javne službe (Zakon, 2001, 16. čl.). Tudi omenjeno Poročilo poudarja vseživljenjsko učenje kot enega hitro rastočih področij izobraževanja, kjer je prispevek splošnih knjižnic nenadomestljiv (Report, 1998, K). Sicer pa je Poročilo bolj usmerjeno v pomoč knjižnic pri gradnji informacijske družbe, kjer je nenehno izobraževanje stalno prisotno kot sestavni del take družbe (Report, 1998, III). Bolj kot Poročilo o vseživljenjskem učenju govorijo projekti, izvajani z namenom povečanja možnosti raznih oblik učenja.

Projekti izobraževanja na daljavo naj bi služili kot izhodišče za vseživljenjsko izobraževanje, kot je označeno v poročilih o izvajanju teh projektov¹⁶. O izobraževanju na daljavo, kot pomembni nalogi za splošne knjižnice, govori tudi poročilo z delavnice, ki je bila izvedena v Luksemburgu (gl. Open, 1995) in kjer so bili predstavljeni nekateri projekti, v katerih knjižnice nastopajo kot centri za izobraževanje in usposabljanje (Open, 1995). Veliko priložnost ima tak način izobraževanja predvsem v ruralnih okoljih zaradi njihove oddaljenosti od uradnih izobraževalnih centrov ter za posamezne skupine, ki ne morejo sodelovati v procesih formalnega izobraževanja npr. nezaposleni ali starejši, ki ne morejo redno obiskovati programov visokih šol ali univerz (Distance, 2000)¹⁷.

Glede na dokumente, ima vseživljenjsko učenje pomembno vlogo v bodočem delu splošnih knjižnic, ki naj v njem sodelujejo z omogočanjem dostopa do tehnologije, virov ter usposabljanjem uporabnikov, da bodo pri tem kar najbolj samostojni.

¹⁵ To poudarjata oba dokumenta, ki smo ju uporabili za izdelavo primerjave: Zakon, 2001, 2. čl. in Report, 1998, III. The significance of knowledge and access to it.

¹⁶ Tako je označen projekt, ki ga je izvajala Univerza v Central Lancashire/VB. S spleta: <http://www.cordis.lu/libraries/en/publib.html>. (pridobljeno 22. 04. 2004)

¹⁷ Prikaz projekta, ki so ga v času 1998–2000 s pomočjo posameznih knjižnic izvajali v Španiji, Avstriji ter na Irskem.

3.6.2 Kultura

Z besedo kultura označujemo več stvari. Ena od opredelitev pravi, da je kultura »skupek dosežkov, vrednot človeške družbe kot rezultat človekovega delovanja, ustvarjanja« (SSKJ, 1994, s. 465). Tako širok opis zajema duhovno ter materialno kulturo človeštva na splošno. Ožja definicija opredeljuje, da je to »dejavnost, ki obsega področje človekovega umskega, zlasti umetniškega delovanja, ustvarjanja« (SSKJ, 1994, s. 465). Poleg tega se beseda kultura uporablja tudi kot »lastnost človeka glede na obvladanje, uporabljanje splošno veljavnih načel, norm, pravil pri vedenju, ravnanju« (SSKJ, 1994, s. 466). Glede na razne predstavljene definicije, bomo v dokumentih iskali, katere oblike kulture so najbolj poudarjene.

Pomenu kulture, kot bistvene naloge v delu knjižnic, Poročilo namenja veliko pozornost. Poznavanje medsebojne kulture, h kateremu pripomorejo knjižnice skozi proces dostopa do gradiva, naj bi pripomoglo k splošni varnosti in nadaljnjemu družbenemu razvoju Evrope (Report, 1998, P). V tem delu je zagotovo mišljena kultura v najširšem pomenu, kot je predstavljena v prvi definiciji. Prav poznavanje različnih kultur naj bi odvrčalo morebitne napetosti, ki izvirajo predvsem iz medsebojnega nepoznavanja. Zavedanje, spoznavanje in sprejemanje razlik in ne njihovo odpravljanje, naj pripomore k ohranjanju evropske identitete. Za to naj bi knjižnice igrale pomembno vlogo z razvijanjem bralnih spretnosti pri otrocih, ki jim v življenju omogoči srečanja s kulturami drugih. Nenehno pa je v omenjenem dokumentu kultura povezana s terminoma izobraževanja in raziskovanja.

Naloge knjižnic v odnosu do kulture večkrat omenja tudi Zakon. Najbolj je to poudarjeno v 5. členu, ki govori o knjižničnem gradivu kot kulturnem spomeniku. Pri tem je poudarek na ohranjanju materialne kulture posamezne družbe, ki služi kot dokaz njenega obstoja. Tako gradivo ima posebno vrednost in je zato tudi

predmet, ki ga ureja zakon o varstvu kulturne dediščine. Temu zakonu je prilagojen tudi dostop do takega gradiva in ravnanje z njim.

Poleg gradiva kot kulturnega spomenika, pa Zakon splošnim knjižnicam nalaga organiziranje kulturnih prireditvev, ki so povezane z njihovo dejavnostjo (Zakon, 2001, čl. 16). Prav taki obliki delovanja knjižnic je naklonjeno tudi poročilo, ki pravi, da naj bi v bodoče namenili več sredstev za delovanje na področju kulture (Report, 1988, 12). Vendar pa ne opredeljuje natančneje, kakšno naj bi to delovanje bilo. Kulturne prireditve v povezavi s knjižnično dejavnostjo naj bi po danih definicijah predstavljale širšo obliko, saj gre lahko za poudarjanje materialne kulture ali pa duhovne ustvarjalnosti, ki jo soustvarja tudi knjižnica.

Za povzetek lahko zapišemo ugotovitev, da se obe dokumentaciji ujemata v usmeritvah na področju kulture. Razlike nastanejo v bolj natančnem opisu dejavnosti v okviru Zakona. V obeh dokumentih je zaznati potrebo po delovanju splošnih knjižnic tudi na tem področju. Evropska dokumentacija, ki izhaja iz širšega prostora, bolj poudarja spoznavanje in sprejemanje različnosti, saj ji je v tem prostoru tudi bolj izpostavljena. Ugotovimo lahko, da gre med dokumentoma na področju kulture za medsebojno dopolnjevanje. Kultura je pri tem sprejeta in obravnavana kot širši pojem na duhovnem in materialnem področju in kot tako naj bi jo knjižnice predstavljale.

3.6.3 Znanost

Znanost je celota metodičnega raziskovanja sveta ter sistematično urejenih in dokazljivih spoznanj. Bistvo znanosti kot raziskovalnega in sistematičnega procesa, ki se kaže v luči vzročno-posledično, tematsko, kronološko ali drugače urejenega znanja, sta metodičnost in disciplinarna urejenost (Sorčan, 2001, s. 195).

Pisana beseda kot eden bistvenih pripomočkov in osnova za širjenje znanosti je neločljivo povezana s knjigo v najširšem pomenu. Njihovo hranjenje pa je bilo že v preteklosti v tesni povezanosti s knjižnico. Iz tega izvira tudi nenehna povezanost znanosti s knjižnico.

V Sloveniji je prišlo do prvih javnih znanstvenih knjižnic v zadnjih desetletjih 18. stoletja, ko je začela uradna razsvetljenska politika ukrepati v duhu humanističnih idej izobraženih strokovnjakov. Posledica tega je bila ustanovitev Licejske knjižnice (Berčič, 1991, s. 155). Tako je bila znanost preko javne knjižnice dostopna javnosti. Primat prve javne študijske knjižnice pa ima knjižnica *Academiae operosorum*, ki je bila ustanovljena že v začetku 18. stoletja.

Vloga splošnih knjižnic kot najširše oblike javnih knjižnic je za znanost danes drugačna kot nekoč. Diferenciacija v namenu delovanja knjižnic z usmeritvijo na posamezne skupine uporabnikov je splošnim knjižnicam odvzela del nalog, ki so jih knjižnice nekoč imele za znanost. Tako glede na vrste knjižnic za širjenje znanosti bolj skrbijo visokošolske, specialne in nacionalna knjižnica. Naloge in delo splošnih knjižnic je pretežno usmerjeno v zadovoljevanje širših potreb uporabnikov, npr. zagotavljanju dostopnosti in uporabe gradiv, sodelovanje v vseživljenjskem izobraževanju, organizaciji raznih prireditev. Naloge šolskih knjižnic pa so usmerjene v podpiranje izobraževalnega procesa učencev, dijakov ter študentov višjih strokovnih šol. Dela teh dveh vrst knjižnic Zakon ne opredeljuje izraziteje kot podpore znanosti. Kljub temu, pa naj bi bilo razmerje po vsebini gradiva v splošnih knjižnicah 40 % : 60 % v korist strokovnega gradiva glede na leposlovje¹⁸.

Večji poudarek kot podpori znanosti po uradnih dokumentih splošna knjižnica daje omogočanju dostopa do informacij. Nenehno narašča število on-line

¹⁸ Tako razmerje v gradivu priporočajo novi normativi in standardi za splošne knjižnice, ki so trenutno še v pripravi. V praksi pa je tak trend zaznati v povpraševanju ter izposoji že dalj časa ter mu z ustreznim nakupom odgovarja večina splošnih knjižnic. Natančnejši podatki o deležu gradiva so dostopni v letnih statističnih pregledih o delu splošnih knjižnic, ki ga letno objavlja Državna matična služba pri NUK-u.

dostopnih informacij in urejenih zbirk podatkov. Te zbirke so vsebinsko zaokrožene tako, da so primerne za uporabo v splošne namene ali le za uporabo posameznih skupin uporabnikov. Dostop do njih je običajno vezan na ureditev licenc ter na poznavanje orodij, ki jih mora uporabnik znati uporabiti, da pride do želenih podatkov. Splošne knjižnice imajo zato dve nalogi, in sicer urejanje dostopa z zagotovitvijo licenčnih pogodb in potrebne informacijske tehnologije ter usposabljanjem uporabnikov za uporabo le te (Zakon, 2001, 2. čl.) in (Report, 1998, I, J, W).

V splošnem pa so knjižnice in njihov informacijski sistem še vedno temelj za razširjanje znanstvenih informacij in dostopnost do njih (Sorčan, 2001, s. 196) ne glede na njihovo medsebojno diferenciacijo. Pomembno in vedno večjo vlogo pri tem imajo računalniška medmrežja. Splošne knjižnice prav preko medmrežij skrbijo za povezanost največje skupine uporabnikov knjižničnih storitev za povezavo z mednarodnimi sistemi pretoka informacij (Berčič, 1998, s. 202).

3.6.4 Gospodarstvo

Zakon kot uradni slovenski dokument, ki opredeljuje naloge splošne knjižnice, o njihovem pomenu za gospodarstvo ne govori popolnoma eksplicitno, saj je naloga splošnih knjižnic usmerjena v zadovoljevanje potreb najširšega dela uporabnikov, katerega potrebe so tudi temu primerno široke¹⁹. Tudi poglavje, ki ureja posamezne naloge splošne knjižnice, ne govori podrobneje o njihovi vlogi za gospodarstvo²⁰.

Večji pomen po slovenski zakonodaji za gospodarstvo opravljajo specialne knjižnice²¹. Njihova naloga je namreč zagotavljanje specializiranih informacij na posameznih strokovnih in problemsko orientiranih področjih ali v organizacijah katerih del so (Zakon, 2001, čl. 31).

¹⁹ Podrobneje so te naloge predstavljene v 2. členu Zakona.

²⁰ Čl. 16 omenjenega Zakona govori o storitvah, ki jih v okviru javne službe opravljajo splošne knjižnice.

Splošnim knjižnicam v primerjavi s tem členom po zakonu ostajajo predvsem naslednje naloge (Zakon, 2001, 2. čl.):

- zagotavljanje dostopa do knjižničnega gradiva in elektronskih publikacij,
- posredovanje bibliografskih in drugih informacijskih proizvodov in storitev,
- sodelovanje v medknjižnični izposoji in posredovanju informacij,
- informacijsko opismenjevanje,
- dostopnost elektronskih virov informacij v sistemu.

Izvajanje nalog iz izbranih naštetih alinej 2. člena Zakona zagotavlja splošnim knjižnicam tudi pomen v delu za potrebe gospodarstva. V razlagi naštetega je lahko prepoznaven pomen zagotavljanja dostopa do informacij ne glede na njihovo lokacijo in pomen izobraževanja uporabnikov za njihovo uporabo.

Res gre v obeh primerih za splošno podporo, ki pa je nujna, če želimo, da v končni fazi usposobljen uporabnik najde potrebne specifične informacije za potrebe, ki bodo prinesle korist lokalnemu in preko njega širšemu gospodarstvu. Te informacije pa lahko na osnovi pridobljenih izkušenj ali osnovnih informacij, ki jih je pridobil v splošni knjižnici, poišče tudi v specializiranih knjižnicah ali bazah podatkov dostopnih od tam.

O pomenu splošnih knjižnic za lokalno gospodarstvo Poročilo podrobneje navaja njihovo vlogo v prostoru, kjer je vedno več informacij potrebnih za podjetništvo in kot element za njegovo aktivnost predvsem za manjša in srednje velika podjetja (Report, 1998, N). Posredno je v tej vlogi lahko razumeti tudi nalogo, da morajo splošne knjižnice igrati aktivno vlogo v zagotavljanju dostopa do informacij in poznavanja komunikacij (Report, 1998, 3).

Tudi evropski dokument torej poudarja pomen splošnih knjižnic za lokalno gospodarstvo. V primerjavi z domačim Zakonom celo bolj natančno.

²¹ Čl. 31 in 32 Zakona.

O pomenu splošnih knjižnic za gospodarstvo torej v zaključku lahko strnemo naslednje ugotovitve:

- vloga splošnih knjižnic za gospodarstvo je usmerjena predvsem v zagotavljanje dostopa do virov informacij,
- knjižnice nudijo pomoč pri iskanju ustreznih virov,
- dobavljajo potrebno gradivo in vire znanja s pomočjo medknjižnične izposoje,
- izobražujejo uporabnike za uporabo elektronskih virov,
- direktni pomen za gospodarstvo je usmerjen predvsem kot pomoč manjšim in srednje velikim podjetjem, ki si ne morejo sami graditi svojih specialnih knjižnic ali pa ne morejo koristiti storitev teh knjižnic.

4 ZAHTEVE OKOLJA

Splošna knjižnica je organizacija in sistem, ki je usmerjen k zadovoljevanju potreb okolja, ki jo je ustanovilo.

Kot vsaki organizaciji, ki odgovarja na zahteve svojega okolja, je možno tudi pri knjižnici prepoznati in določiti posamezne zahteve. Marketing obravnava različne zahteve okolja, ki enako kot za ostale organizacije, veljajo tudi za knjižnice. Zaradi kasnejšega lažjega prepoznavanja teh zahtev, naj na kratko predstavim, katere temeljne oblike obstajajo v trženjskem okolju.

Trženjsko okolje pozna dve temeljni obliki (Sfiligoj, 1999, s. 57):

- mikro okolje podjetja,
- makro okolje podjetja.

Mikro okolje podjetja zajema tiste organizacije, s katerimi navezujemo poslovne stike, ki temeljijo na sodelovanju. V tem okolju so tudi naši kupci, s katerimi vzpostavljamo menjalne odnose (Sfiligoj, 1999, s. 57). V primeru trženjske

organizacije sestavljajo mikro okolje vsi posamezniki ali organizacije (podjetja), s katerimi ima organizacija neposredne odnose ali stike: dobavitelji, kupci, konkurenti, posredniki. Za mikro okolje se v marketinški terminologiji uporablja tudi izraz poslovno okolje (Sfiligoj, 1996, s. 7), ki zajema vse prej naštete elemente.

Za razliko od mikro okolja je makro okolje tisto, s katerim organizacija nima neposrednih odnosov, vendar vpliva na njeno poslovanje. Najenostavneje to razumemo z navedbo primerov makro okolja (Sfiligoj, 1999, s. 59–63):

- demografsko okolje,
- gospodarsko okolje,
- naravno okolje,
- tehnološko okolje,
- političnopravno okolje,
- družbenokulturno okolje.

Vsa našteta okolja ne vplivajo neposredno na organizacijo, vendar pa so preko povezanosti z mikro okoljem eden od dejavnikov, ki sooblikujejo zahteve. Za primer naj navedemo naravno okolje in njegov vpliv na delo podjetja. Ob načrtovanju novega izdelka za trg je nujno upoštevati naravovarstvene zahteve okolja, v katerem izdelek nastaja oz. kjer se bo uporabljal, saj je tudi od tega odvisen prodajni uspeh oz. neuspeh.

Ker ima varovanje okolja vedno večji pomen, ki ga je potrebno upoštevati pri proizvodnji, lahko neupoštevanje teh zahtev pomeni tudi neuspeh pri izdelavi in kasneje pri prodaji izdelka. Naravno okolje torej nima neposrednega vpliva na proces proizvodnje izdelkov znotraj posamezne organizacije, vendar pa je eden od elementov, ki ga je potrebno upoštevati, čeprav z njim organizacija ni v neposrednem odnosu kot npr. s kupcem izdelka ali dobaviteljem surovin za določen izdelek. Podobne ugotovitve veljajo tudi za ostale prej naštete oblike makro okolij.

4.1 OKOLJE SPLOŠNE KNJIŽNICE

Potrebam današnjega okolja, ki ga obvladujejo hitre ekonomske, tehnične, tehnološke in tudi upravne spremembe, lahko sledijo knjižnice, ki se prilagajajo tem spremembam, celo več, jih tudi povzročajo, zato da posamezniki in skupine aktivno posegajo v okolje, vplivajo in izboljšujejo njegovo in lastno življenje (Novljan, 1996, s. 31). Da pa bi to zmogli, je najprej potrebno ugotoviti, katere so te potrebe in iz katerega vira – okolja prihajajo, saj le tako lahko zagotovimo pravičen odziv.

Okolje splošne knjižnice kot tržno naravnane organizacije, ki je usmerjena k zadovoljevanju potreb uporabnikov, je podvržena istim značilnostim. Zato v njihovem prepoznavanju odkrivamo iste zakonitosti.

Tudi za knjižnično okolje velja, da ga v osnovi delimo na mikro in makro okolje. V teh okvirih moramo v nadaljevanju ugotoviti, katera okolja spadajo vanj oz. vplivajo na njegovo delo. Poznavanje teh okolij nam bo omogočalo tudi prepoznavanje njihovih zahtev in pravičen odziv nanje. To pa naj bi bil tudi končni cilj in smisel obstoja knjižnice.

V predhodnem poglavju so bili opisani elementi mikro okolja. Z njihovo pomočjo bomo poiskali tista okolja, ki spadajo v to kategorijo tudi v okviru knjižnice kot organizacije.

Mikro okolje v primeru splošnih knjižnic tako sestavljajo vsi tisti elementi (organizacije, posamezniki), ki so v neposredni povezavi z nastankom informacije, v kateri koli obliki ter njeno potjo preko knjižnic do končnega uporabnika. Glede na razširjene naloge splošnih knjižnic v smeri podpore vseživljenjskemu izobraževanju ter procesu izobraževanja na daljavo, pa je potrebna dodatna razširitev elementov tudi na druga področja kot zgolj v proces odnosa informacija – uporabnik.

Na teh izhodiščih mikro okolje knjižnice sestavljajo:

- okolje ustvarjalca informacije²²,
- okolje referenčne službe (kadrovska, vsebinska, tehnološka opremljenost)²³,
- okolje uporabnika.

Navedeni so najbolj osnovni elementi mikro okolja knjižnice v povezavi med uporabnikom in informacijo. Poleg teh so v neposredni povezavi z mikro okoljem še:

- upravno okolje (lokalna skupnost - financer),
- notranje okolje knjižnice (nabava, obdelava, finance, uprava).

Poleg navedenega Sfiligojeva (1999, s. 58) med mikro okolje prišteva tudi okolje javnosti. Spodaj navedene oblike javnosti je potrebno upoštevati tudi v mikro okolju knjižnice:

- finančna javnost,
- medijska javnost,
- državna javnost,
- akcija državljanov (kot pobuda uporabnikov storitev),
- lokalna javnost,
- širša javnost,
- interna javnost.

Vse naštetu se mora združiti v tako okolje, da bo knjižnica identifikacijski znak lokalne skupnosti in hkrati tisti element okolja, ki ponuja zmeraj več kot so dejanske potrebe prebivalcev, zato da okolje uspešno spodbuja k ustvarjalnemu delovanju ... (Novljan, 1996, s. 34).

²² Razumeti je potrebno stroške pri nastajanju informacij. S tem razumevanjem je možno vplivati na njihovo zmanjševanje pri prenosu do končnega uporabnika.

²³ Več o odzivu na potrebe okolja ter pomenu informacijsko referenčne službe kot odgovoru nanje gl. Novljan 40(1996)1.

Poleg mikro okolja obstaja tudi makro okolje knjižnice. Le-to sestavljajo že prej navedena okolja: demografsko, gospodarsko, fizično, tehnološko, političnopravno in družbenokulturno okolje (Sfiligoj, 1999, s. 57).

Pomen teh okolij ni v neposredni povezavi s knjižnico, vendar je njeno delo v znatni meri odvisno od njihovega upoštevanja.

4.1.1 Demografsko okolje

Upoštevanje demografskega stanja okolja, v katerem knjižnica deluje, je nujno pri nakupu gradiva in načrtovanju drugih dejavnosti. Na splošni trend staranja prebivalstva mora splošna knjižnica odgovarjati z nakupom ustrezne literature, ki zadovoljuje specifične potrebe tega prebivalstva ter dejavnostmi, ki so prilagojene tudi tej starostni strukturi. Poleg starosti je v okviru demografskega okolja potrebno upoštevati še: število ljudi, dohodkovno, izobrazbeno, etično, versko in spolno strukturo (Sfiligoj, 1999, s. 59).

4.1.2 Gospodarsko okolje

Gospodarsko okolje je bolj kot za neprofitne organizacije, kamor spadajo knjižnice, pomembno za trženjsko naravnana podjetja. Sposobnost gospodarske moči trga je namreč zelo pomembna pri razvoju novih izdelkov, ki jih je določen trg sposoben sprejeti. Gospodarsko okolje je za knjižnice pomembno v smislu usmeritve posameznih dejavnosti, ki so prilagojene potrebam gospodarske razvitosti okolja, v katerem delujejo. Spremembe v ožjem gospodarskem okolju (npr. povečanje brezposelnosti) za splošno knjižnico pomenijo prilagajanje novim potrebam okolja in njihovih uporabnikov.

V okviru gospodarskega okolja morajo knjižnice pri poslovanju upoštevati vsaj stopnjo inflacije, porazdelitev narodnega dohodka, višino proračuna in njegovo

strukturo (Štular Sotošek, 2003, s. 41). Še posebej pa morajo slediti konceptom informacijske ekonomije, ki je del tehnološkega okolja.

4.1.3 Tehnološko okolje

Splošni nivo tehnološkega razvoja okolja knjižnice vpliva tudi na tehnološki nivo knjižnice. To okolje ima zlasti velik pomen na področju vseživljenjskega izobraževanja, še večji pa pri izobraževanju na daljavo. Prav ustrezen odziv na to okolje lahko splošni knjižnici zagotovi mesto, ko v skladu s potrebami okolja oblikuje posebno ponudbo svoje informacijske službe za posebne skupine uporabnikov (Novljan, 1996, s. 42). Seveda vse to le, če je ustrezno tehnološko opremljena.

Informacijska infrastruktura je del informacijske politike države (Štular Sotošek, 2003, s. 39) in s tem najširšega tehnološkega okolja splošne knjižnice. Prav informacijska infrastruktura sodi med najpomembnejše dejavnike v tehnološkem okolju knjižnic. Glede na nenehno naraščanje elektronskega publiciranja in uporabe informacijske infrastrukture za dostop do virov mora knjižnica nujno upoštevati vsaj nekaj dejstev, ki jih narekuje tehnološko okolje (Weingand, 1995, s. 320):

- kakšen »hardware« uporabljajo člani lokalne skupnosti,
- kakšen je status kabelske televizije, satelitskih zvez in računalniških omrežij.

Zaradi vsega naštetega lahko tehnološko okolje štejemo med najpomembnejša zunanja okolja knjižnice.

4.1.4 Političnopravno okolje

To je okolje, ki predstavlja pravno osnovo delovanja okolja organizacije. Zakonodaja okolja, v katerem neka organizacija deluje in njeno upoštevanje je

pomembno ne le za tržno naravnane organizacije, pač pa tudi za neprofitne organizacije, kamor spadajo knjižnice.

Čeprav je pravno izhodišče, ki omogoča delovanje knjižnic vsebovano v Zakonu o knjižničarstvu (2001), je za delovanje potrebno upoštevati še vrsto vzporednih zakonov iz drugih področij. Predvsem je za uspešno odzivnost potrebno upoštevati lokalno zakonodajo, saj le-ta običajno vsebuje podrobnejše usmeritve za delo.

V tem primeru mora knjižnica preko svojih predstavnikov v lokalni skupnosti tudi skrbeti za usklajenost lokalne zakonodaje z višjimi predpisi ter njihovo izvajanje. Knjižnica kot organizacija ni popolnoma v podrejenem položaju v svojem politično pravnem okolju pač pa tudi njegov sooblikovalec.

Poleg upoštevanja lokalne zakonodaje, na katero ima knjižnica lahko neposreden vpliv, mora za svoje delovanje upoštevati tudi širši pravni okvir, npr. zaščito podatkov o svojih uporabnikih, zagotavljanje dostopnosti svojih storitev v skladu z zahtevami Zakona, upoštevanje zahtev kolektivnih pogodb za svoje zaposlene, upoštevanje davčne zakonodaje pri plačilu svojih storitev oz. nakupu gradiva, upoštevanje zakona o avtorskih pravicah, ipd.

Političnopravno okolje je torej zbirka raznih predpisov, na katere lahko knjižnica preko posrednikov sama vpliva in bi jih zato lahko šteli tudi med mikro okolje. Večji del predpisov, ki jih mora upoštevati, pa prihaja iz makro okolja in nanje nima neposrednega vpliva, vendar jih mora ob izvajanju svoje dejavnosti prav tako upoštevati, da ne pride v navzkrižje z zakonodajo. To pomeni tudi kršitev, ki njeno nadaljnje delo onemogoča oz. je za to kaznovana.

4.1.5 Družbenokulturno okolje

V družbenokulturnem okolju marketinški teoretiki ločijo primarne in sekundarne kulturne vrednote. Med primarne štejejo ustvarjanje družine, delo, moralo, etiko, pomoč šibkim in bolnim itn., med sekundarne pa npr. moderno glasbo in njene smeri, idole in njihov videz, življenjski stil ipd. (Sfiligoj, 1999, s. 63). Teoretiki prav tako ugotavljajo, da na primarne kulturne vrednote marketing nima vpliva, saj so se razvile v daljšem obdobju nastajanja človeške civilizacije, medtem ko ima marketing velik vpliv na oblikovanje sekundarnih kulturnih vrednot.

Knjižnica kot kulturna ustanova je tudi sama proizvod družbeno kulturnega okolja in je tako pravno kot moralno zavezana delovanju v skladu z kulturo okolja²⁴. Glede na našete primere iz prejšnjega odstavka lahko ugotovimo, da njena naloga ni prvenstveno usmerjena v spreminjanje sekundarnega kulturnega okolja, pač pa v spremljanje potreb obeh in zagotavljanje tistih storitev, ki jih ta okolja potrebujejo. Uspeh odzivnosti na te zahteve se odraža tudi v uspešnosti knjižnice.

Poleg naštetih oblik družbenokulturnega okolja, so za delo knjižnice in njeno odzivnost pomembne tudi subkulture, ki obstajajo v tem okolju. Tako kot za trženjsko naravnane organizacije in njihov marketing, ki so jim prav subkulture vir ciljnih trgov (Sfiligoj, 1999, s. 63), so te subkulture lahko tudi eden od ciljev delovanja knjižnice. Posamezne skupine uporabnikov, ki predstavljajo določeno subkulturo družbenega okolja (mladostniki, nezaposleni, starejši), so tudi eden od ciljev delovanja knjižnice. Neupoštevanje tovrstnih zahtev okolja je za knjižnico lahko vir njenega uspeha oz. neuspeha.

²⁴ K temu je zavezuje tudi Zakon o knjižničarstvu (2001).

4.2 ZAHTEVE OKOLJA IN POSLANSTVO SPLOŠNE KNJIŽNICE

Kot je bilo zapisano v predhodnih poglavjih, je poslanstvo dela splošne knjižnice usmerjeno predvsem v dve smeri:

- v individualno, kjer se knjižnica s svojimi storitvami poskuša čim bolj približati potrebam posameznika,
- v družbeno, kjer želi ohraniti svojo splošno usmerjenost v smer zadovoljevanja družbenih zahtev.

Predvsem na družbenem nivoju je glede zahtev okolja splošna knjižnica razpeta v dve smeri:

- zadovoljiti potrebe po sprostitvi in razvedrilu,
- zadovoljiti potrebe po izobraževanju oz. učenju²⁵.

Poleg zgoraj navedenih zahtev, ki smo jih ugotavljali za domače razmere, se nam v zadovoljevanju zahtev družbe odpirajo tri smeri dela:

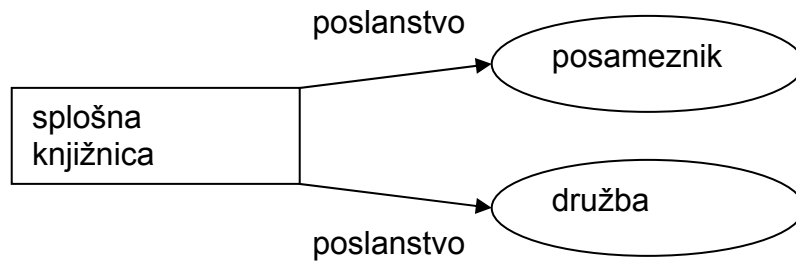
- podpora izobraževanju,
- dostop do dokumentov,
- zabava.

Iste zahteve okolja navaja Bouthillier v svojem članku (2000, s. 263), kjer opisuje probleme splošnih knjižnic v Kanadi in ZDA. Zato se ne gre čuditi ugotovitvam Audunsona (1999, s. 524), da se zahteve okolja sicer spreminjajo, vendar so sistematične in identične v vseh okoljih. Razlike se pojavljajo le v hitrosti sprememb²⁶.

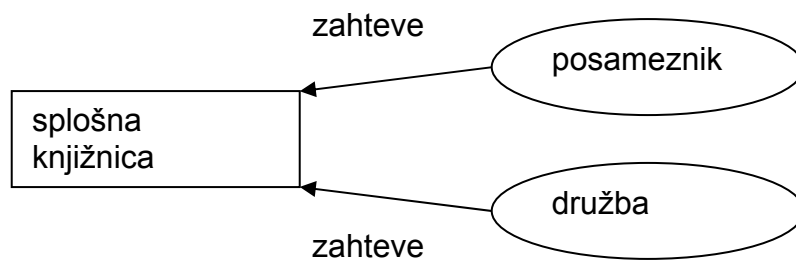
Odnose poslanstva splošne knjižnice ter zahtev posameznika in družbe lahko predstavimo z naslednjima shemama:

²⁵ Enake probleme zaznavajo tudi splošne knjižnice v ZDA in Kanadi, o čemer poroča v svojem članki F. Bouthillier (2000).

Shema 8: Poslanstvo



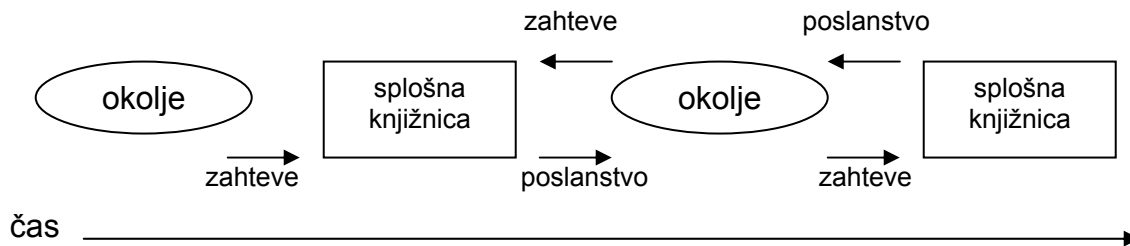
Shema 9 : Zahteve



Odnos elementov splošne knjižnice ter posameznika in družbe je v primeru poslanstva knjižnice usmerjen od knjižnice, medtem ko je v primeru zahtev obrnjen h knjižnici. Seveda pa v praksi poslanstvo in zahteve delujejo istočasno. Zato je takšno delovanje odnosov potrebno gledati v določenem časovnem okviru. Le-ta je lahko različno dolg, vendar pa je povsod prisoten v enaki obliki:

²⁶ Avtor v navedeni raziskavi primerja nekatere spremembe v glavnih splošnih knjižnicah v Oslu, Budimpešti in Gothenburgu. Rezultati omogočajo izdelavo primerjave zelo različnih splošnih knjižnic

Shema 10 : Okolje



V shemah 8 in 9 ločeno prikazani elementi posameznika in družbe so v shemi 10 združeni v elementu okolja. Le-to pošilja svoje zahteve knjižnici, ki nanje odgovarja s svojim poslanstvom. Medtem ko knjižnica še odgovarja na prejšnje zahteve, pa se v okolju že porajajo nove in se posredujejo knjižnici. Čas, ki je potreben za ta dogajanja, je lahko različen glede na posamezna okolja. Uspešnost knjižnice pa je odvisna predvsem od tega, kako hitro lahko odgovori na te zahteve ter prilagodi svoje poslanstvo.

4.3 ZAHTEV OKOLJA KOT SMERNICE ZA RAZVOJ SPLOŠNE KNJIŽNICE

Na osnovi predstavljenega lahko za splošno knjižnico kot odprt sistem, ki je široko povezan z raznimi dejavniki okolja, ugotovimo, da skoraj ni elementa v njenem okolju, s katerim ne bi bila tako ali drugače povezana ter od njega odvisna. To lahko ugotovimo že iz vsebine pisanja o njenem poslanstvu ter vsebine v zakonodaji. Področje zahtev okolja pa predstavlja le še dodatne povezave. Vse to pa nas vodi v razmišljanje, kako zahteve okolja razumeti in oblikovati tako, da bi lahko služile kot smernice za nadaljnji razvoj splošnih knjižnic.

V tem smislu zato iz primerjave zahtev zakonodaje ter zahtev okolja lahko izoblikujemo naslednjo ugotovitev:

glede na družbeno okolje, v katerem delujejo in iz tega izhajajoče zahteve.

Načrtovanje smernic za delo splošne knjižnice izhaja iz dveh glavnih smeri:

- uradne,
- neuradne.

Uradne smernice predstavljajo lokalno in širšo zakonodajo. Njeno izvrševanje je običajno vezano tudi na financiranje. Ker je financiranje obstoja knjižnice običajno vezano tudi na izvrševanje zapisanih nalog, lahko uradne zahteve razumemo tudi kot obvezujoče.

Za neuradne zahteve okolja razumemo tiste, ki niso zapisane v uradnih dokumentih, vendar je njihovo upoštevanje pomembno za uspešnost dela knjižnice. Ker njihovo upoštevanje ni pogojeno s financiranjem knjižnice, jih poimenujmo tudi neobvezujoče. Mednje spadajo npr. demografska gibanja in z njimi povezane zahteve, tehnološki razvoj, ipd.

Poleg omenjene delitve se pojavlja tudi delitev na zahteve notranjega in zunanjega okolja (McClamroch, 2001, s. 376)²⁷. Tudi tako izhodišče je možno uporabiti za osnovo pri oblikovanju sistema, kjer poskušamo zajeti čim več elementov, vendar je za naše potrebe bolj uporabna že prej omenjena delitev.

Če želimo biti pri načrtovanju uspešni ter uporabiti zahteve okolja kot smernice, ne moremo zavreči nobene od njih kot nepotrebne, prav tako kot tudi ne moremo mimo zahtev zakonodaje. Zato je na mestu ugotovitev, da je identifikacija zahtev, s katerimi se sooča knjižnica, ena od največjih časovnih postavk v okviru procesa strateškega načrtovanja (McClamroch, 2001, s. 376), ki ga lahko izvajamo tudi z upoštevanjem zakonitosti splošne teorije sistemov.

²⁷ Avtor opisuje, kako so na tej izhodiščni osnovi izvedli spremembe v univerzitetni knjižnici Indiana University Bloomington Libraries.

Pravilna kombinacija upoštevanih zahtev okolja in njihova uporaba kot smernic za nadaljnji razvoj sta ključni za uspešnost knjižnice, čeprav niso upoštevane kot bistveni element zakonodaje.

5 POVZETEK TEORETIČNEGA DELA

Z dosedanjo vsebino smo opravili pregled pomembnih delov, katerih poznavanje in razumevanje daje izhodišče, da elemente teorije sistemov lahko umestimo in prepoznamo v okviru organizacije.

Pri tem ne smemo pozabiti na velik pomen odzivnosti kot enega ključnih elementov, ki v kombinaciji s teorijo sistemov omogoča uspešno spremljanje in prilagajanje novim situacijam, katerim je organizacija nenehno izpostavljena. Pomena odzivnosti se največkrat niti ne zavedamo, saj se le-ta velikokrat skriva za raznimi drugimi izrazi. Zlasti je to opazno v angleški terminologiji, kjer smo morali izbirati med izrazi return, approval, response in sympathy, ki jih za našo besedo odziv ponuja Slovensko-angleški slovar (Grad, 1990, s. 398). Vendar pa le z določitvijo ustrezne terminologije pomen odzivnosti še ni izčrpan, saj smo se v nadaljevanju srečevali še z načini merjenja odzivnosti. Ugotovili smo, da je odzivnost merljiva in da je za potrebe mednarodne primerljivosti rezultatov v okviru posameznih dejavnosti tudi ustrezno standardizirana. Poleg standardiziranih metod pa obstajajo tudi nestandardizirane, ki jih prav tako lahko uporabimo za izdelavo raznih primerjav, le da te niso uradno predpisane in so iz tega vidika za organizacije morda manj zanimive.

Odzivnosti poklanjajo velik pomen tržno usmerjene organizacije, saj je prav od uspešne odzivnosti največkrat odvisen tudi njihov uspeh na tržišču. Zaradi tega se ne gre čuditi, da prav te organizacije odzivnost vključujejo v osnove marketinške dejavnosti. Preko nje pa odzivnost postaja tudi sestavni del njihovega menedžmenta. Odzivnost je s svojim pomenom za uspeh organizacije postala kategorija njene kakovosti, saj se organizacija lahko predstavlja kot

kakovostna prav z uspešno odzivnostjo na zahteve širšega trga ali zgolj posameznika.

Kvaliteta odzivnosti je odvisna predvsem od ljudi, ki so v organizaciji zaposleni in preko katerih ima organizacija stik z okoljem. Zato ima odzivnost organizacije izvor v subjektivni odzivnosti posameznika. Subjektivna odzivnost je kategorija posameznika in zato močno variabilna. Zato je razumljivo, da je pri načrtovanju posameznega procesa v delu organizacije lahko tudi element, na katerega se ni lahko zanesti. Zaradi tega se ga poskuša čim bolj zmanjšati oz. urediti tako, da je subjektivnost odzivnosti posameznika čim bolj vključena v norme, potrebne za uspeh organizacije.

Zakonodaja določa naloge in odnose v posamezni organizaciji ter med njo in okoljem. Prav tako zakonodaja običajno usmerja nadaljnji razvoj organizacij, kar je še bolj izrazito v javnem sektorju. Vendar pa ne ureja medčloveških odnosov znotraj posamezne, sorodne skupine organizacij. To nalogo so prevzeli etični kodeksi, ki jih v ta namen uporabljajo strokovno sorodne skupine. Knjižničarji imamo zato svoj etični kodeks, ki je namenjen urejanju prav teh odnosov.

Z združitvijo zahtev zakonodaje in etičnega kodeksa lahko stremimo k višjim ciljem in nalogam knjižnic, k njihovem poslanstvu.

V želji, da bi lahko knjižnice nemoteno opravljale svoje osnovne naloge ter preko njih stremele k poslanstvu, pa moramo procese opazovati, nadzorovati, meriti in usmerjati. To nam omogoča uporaba splošne teorije sistemov.

Splošna teorija sistemov je bila razvita na osnovi poznavanja delovanja naravnih in družbenih sistemov ter njihovih zakonitosti. Razčlenjenost na elemente sistema nam omogoča lažje razumevanje odnosov in reakcij kot posledic določenih akcij. Omogoča tudi lažje predvidevanje in načrtovanje delovanja organizacije, kar je zlasti pomembno v času, ko se izvajajo spremembe. Splošna

teorija sistemov je sprejemljiva za aplikacijo v vse družbene in naravne sisteme in je zato univerzalna. Uspešnost njene uporabe je odvisna le od pravilnega upoštevanja elementov, ki jo sestavljajo v praktičnem primeru določene organizacije – sistema.

Glede na močno povezavo in interakcijo z okoljem so splošne knjižnice tip odprtega sistema za razliko od nekaterih ozko strokovno usmerjenih ali celo internih knjižnic, ki so primer bolj zaprtega sistema.

V nadaljevanju smo se posvetili iskanju osnovnih usmeritev splošnih knjižnic za njihovo delo kot jih narekuje zakonodaja. Posebna pozornost je bila namenjena primerjavi evropskih priporočil in domače zakonodaje v luči usmeritev za potrebe kulture, gospodarstva in znanosti. Vsa ta tri področja so zajeta v obeh uporabljenih dokumentih.

Delo in naloge splošnih knjižnic so zakonsko opredeljene in usmerjene v različne storitve, ki jih morajo izvajati za okolje, kateremu služijo. V Poročilu (Report, 1996), ki smo ga uporabili tudi kot priporočilo za nadaljnje delo ter v Zakonu o knjižničarstvu (2001), smo odkrili več skupnih točk na vseh treh omenjenih področjih.

Poudarki Poročila glede vloge knjižnic za potrebe kulture so usmerjeni predvsem v poudarjanje multikulturalnosti, kot edine možne oblike sožitja ljudi. Knjižnice kot kulturni centri, kjer se prepletajo različne kulture, morajo omogočati dostop do spoznanj o naši različnosti in biti podlaga za širjenje znanja o tem. Slovenski Zakon o knjižničarstvu poudarja naloge splošne knjižnice v smislu ohranjanja kulturne dediščine okolja ter organiziranje kulturnih prireditev, ki omogočajo posredovanje te dediščine okolju. V tem smislu je slovenska zakonodaja razumljivo usmerjena v zadovoljevanje potreb ožjega kulturnega okolja.

Potrebe znanosti so drugo področje, na katerem delujejo tudi splošne knjižnice. S širitvijo obsega znanstvenih spoznanj se ožijo možnosti splošnih knjižnic za zadovoljevanje potreb po specialnih informacijah za potrebe posameznih znanstvenih vej. Iz te ugotovitve izhajata oba uporabljena dokumenta, ki poudarjata predvsem pomen splošnih knjižnic v izobraževanju uporabnika, da bo mogel sam uporabljati ustrezna orodja in tehnologijo, ki mu bo omogočila dostop do želenega znanja.

Oba dokumenta nam govorita tudi o pomenu splošnih knjižnic za vseživljenjsko izobraževanje kot izhodišče za nadaljnje znanstveno delovanje. Pomembno je omogočanje dostopa do tehnologije, ki je pogoj za izobraževanje na daljavo, kar je tudi skupna zahteva obeh dokumentov. Pri tem je poudarek na pomoči posameznim skupinam uporabnikov, ki te tehnologije še ne obvladajo.

Od vseh treh področij je pomen splošnih knjižnic za področje gospodarstva še najmanj izpostavljen, saj za te potrebe skrbijo specialne knjižnice. Za razliko od domačega Zakona, pa Poročilo poudarja pomen splošnih knjižnic za potrebe lokalnega podjetništva in aktivnosti manjših in srednjih podjetij na določenem področju.

Na osnovi slovenske zakonodaje so splošne knjižnice lahko gospodarstvu predvsem v pomoč pri zagotavljanju dostopa do informacij s pomočjo servisa medknjižnične izposoje, pri iskanju ustreznih virov ter izobraževanju uporabnikov za dostop do njih.

Zadnji vsebinski sklop je namenjen področju zahtev okolja. Okolje je eden od osnovnih elementov sistema, ki je zlasti pomemben pri sistemih, katerih delo je namenjeno zagotavljanju njegovih potreb. Zaradi lažjega prepoznavanja potreb so bile najprej predstavljene teoretične osnove okolja, kot jih razume marketing. Okolje organizacije je za potrebe marketinga razdeljeno na mikro in makro okolje. Mikro okolje predstavljajo vsi posamezniki ali organizacije (podjetja), s

katerimi ima ta organizacija neposredne odnose ali stike: dobavitelji, kupci, javnosti, konkurenti, posredniki, ki so poimenovani tudi s skupnim izrazom poslovno okolje.

Makro okolje predstavljajo elementi, s katerimi organizacija nima neposrednih stikov, vendar vplivajo na njeno poslovanje. Iz prakse so navedena in nato podrobneje predstavljena naslednja makro okolja: demografsko, gospodarsko, naravno, tehnološko, političnopravno in družbenokulturno okolje.

Kljub temu, da so bile uporabljene teoretične osnove za okolja tržno naravnanih organizacij, smo ugotovili, da gre tudi pri splošnih knjižnicah kot neprofitnih organizacijah za enaka izhodišča.

S tega vidika pregledane zahteve okolja so služile tudi pri oblikovanju pogledov na poslanstvo splošnih knjižnic. Pri tem smo ugotovili, da je poslanstvo usmerjeno v več smeri, ki so skupne ne le splošnim knjižnicam v slovenskem, pač pa tudi v širšem merilu. Njihovo poslanstvo je usmerjeno v:

- zadovoljevanje potreb po razvedrilu in sprostitvi,
- zadovoljevanju potreb po izobraževanju.

Poleg zgoraj navedenih zahtev, ki smo jih ugotavljali za domače razmere, se nam v zadovoljevanju zahtev družbe odpirajo tri smeri dela:

- podpora izobraževanju,
- dostop do dokumentov,
- razvedrilo in sprostitev.

Poleg pomena poslanstva je bil poudarjen tudi odnos med zahtevami okolja ter poslanstvom knjižnice. Pri tem je bilo poudarjeno, da gre za medsebojno odvisnost, ki omogoča večjo ali manjšo uspešnost knjižnice. Procesi zahtev in poslanstva potekajo istočasno, zato je pomembno, da je knjižnica odprta za

zahteve in se nanje hitro in pravilno odziva. Pri tem pa mora biti odziv tudi usklajen s poslanstvom.

Na koncu nas prav to privede do razmišljanja, kako zahteve okolja razumeti in oblikovati tako, da bi lahko služile kot smernice za nadaljnji razvoj splošnih knjižnic in njihovega poslanstva, saj le-to ne more biti vedno le odgovor na zahteve, pač pa mora biti tudi njihov soustvarjalec.

V želji, da bi našli ustrezno razmerje, smo za izhodišče smernic uporabili dve glavni usmeritvi zahtev: uradne in t. i. neuradne. Pri tem uradne predstavljajo vse zahteve, ki jih okolje zahteva od knjižnice preko uradnih dokumentov, neuradne pa vse ostale, ki prihajajo iz okolja in niso tudi pisno zahtevane.

Seveda zaradi obsega zahtev ne moremo upoštevati vseh, saj bi bili zaradi spremljanja le-teh, nesposobni izvajati osnovne naloge. Ob vprašanju, katere zahteve torej upoštevati kot smernice, je torej na mestu ugotovitev, da je identifikacija zahtev, s katerimi se sooča knjižnica, tisti element, ki zahteva največ časa v okviru procesa strateškega načrtovanja in je tudi najpomembnejša za uspešnost posamezne organizacije.

Ta kratek prikaz nekaterih teoretičnih razmišljanj in iz njih izpeljanih ugotovitev, ki so bile opisane v besedilu do sedaj, je bil narejen z namenom, da nam omogoči usmeritev v bistvene dele, ki nam bodo v pomoč pri prenosu zapisanih teoretičnih ugotovitev na praktičen primer, predstavljen v nadaljevanju.

6 RAZISKAVA O ZAGOTAVLJANJU ODZIVNOSTI NA ZAHTEVE OKOLJA V KNJIŽNICI IVANA TAVČARJA V ŠKOFJI LOKI

V nadaljevanju naloge bomo poskusili v predhodnem besedilu predstavljena teoretična izhodišča uporabiti na praktičnem primeru Knjižnice Ivana Tavčarja v Škofji Loki.

Predvsem se bomo usmerili na prenos dognanj splošne teorije sistemov v prakso omenjene knjižnice. Za potrebe uporabe številčnih podatkov nam bosta v tem poglavju služila predvsem Poročilo o delu Knjižnice Ivana Tavčarja Škofja Loka za obdobje 1. 1. – 31. 12. 2003 (interno gradivo) in Statistični letopis Republike Slovenije za leto 2003. Iz tega gradiva bodo uporabljeni podatki, ki zajemajo področje delovanja knjižnice, t. j. upravne enote Škofja Loka, ki zajema občine Škofja Loka, Gorenja vas – Poljane, Žiri in Železniki.

6.1 PREDSTAVITEV KNJIŽNICE IVANA TAVČARJA ŠKOFJA LOKA

Predstavitev knjižnice Ivana Tavčarja bomo omejili na izhodišča, ki jih bomo potem uporabili pri aplikaciji v elemente splošne teorije sistemov. Poudarili bomo splošne značilnosti okolja, v katerem deluje ter tiste številčne podatke iz njenega delovanja, ki bodo uporabni za nadaljnje navedene potrebe.

6.1.1 Splošne značilnosti območja

Knjižnica Ivana Tavčarja Škofja Loka s svojimi enotami deluje na področju občin Gorenja vas – Poljane, Železniki, Žiri in Škofja Loka. Oglejmo si nekaj številčnih podatkov o tem območju.²⁸

²⁸ Osnovno izhodišče za ta prikaz je tabela objavljena v ES, 1999/zv. 13, s. 53.

TABELA 1: Značilnosti pokrajine in prebivalstva

		delež v U.e.	delež v RS
Površina v ha (94)	51.156	100,0	2,53
Kmetijske površine	15.339	30,0	1,78
Od tega: - gozd	34.080	66,6	3,34
- nerodovitno	1.737	3,4	1,22
Prebivalstvo(2003)	40.882	100,0	100,00
- aktivno preb. (1991)	17.540	45,8	1,99
- kmečko preb.**	2.623	6,9	1,80
Učenci srednjih šol (1998/99)	2.432	6,3	2,30
Študenti visokih šol in fakultet1998/99	1.676	4,4	2,26

* upravna enota,

** podatki o številu prebivalstva brez upoštevanja dodatnih delavcev in družinskih članov, ki živijo na kmetijah.

Številke v prvi koloni predstavljajo skupne podatke v vsej upravni enoti (dalje u. e.), druga kolona prikazuje razmerja v procentih, tretja kolona pa prikazuje deleže posameznih podatkov u. e. v skupnih podatkih za vso državo (RS). Vsi ti podatki pa dobijo svojo pravo podobo šele v primerjavi s povprečjem za vso državo. Zato si v nadaljevanju oglejmo še ta razmerja.

TABELA 2: Značilnosti pokrajine in prebivalstva v razmerju do državnega povprečja (podatki v tabeli so v %)

	U.e. Šk.Loka	RS
Površina v ha (94)	100,0	100,0
Kmetijske površine	30,0	30,5
Od tega: -gozd	66,6	63,3
-nerodovitno	3,4	ni podatka
Prebivalstvo	100,0	100,0
aktivno preb. *	45,8	49,9
kmečko preb.	6,9	7,6
Učenci srednjih šol (2001/02)	6,2	5,2
Študenti vis. šol in fakultet (2001/02)	5,0	5,0

* podatki o številu prebivalstva brez upoštevanja dodatnih delavcev in družinskih članov, ki živijo na kmetijah.

Primerjave iz zgornje tabele nam prikazujejo razmerje posameznih rezultatov s slovenskim povprečjem. Opaznejše so razlike na področju kmetijskih površin, kjer gozd prekriva večje površine kot je slovensko povprečje. Podrobnejše vzroke za to je iskati v konfiguraciji terena, ki ga zajema u. e. Večina terena je namreč hribovita, kar onemogoča intenzivno kmetijsko obdelovanje in je zato bolj primerna za gozd.

Razlike so opazne tudi pri prebivalstvu. V okviru u. e. je delež aktivnega prebivalstva nižji od državnega povprečja. Preprosto sklepanje bi nas lahko navedlo na velik delež upokojencev v populaciji u. e. Vendar pa nas drug podatek o številu kmečkega prebivalstva usmerja tudi drugam. Ta podatek namreč govori le o prebivalstvu, ki dejansko živi od kmetije – ne upošteva ostalih družinskih članov, delavcev ipd. Zato lahko del razlike v aktivnem prebivalstvu

prištejemo tudi na to področje. Vemo namreč, da je na tem področju veliko hribovskih kmetij, kjer dela več članov, ki niso zajeti v statistiki aktivnega niti kmečkega prebivalstva.

Pri podatkih o šolajoči mladini izstopa primerjava o srednješolcih. V u. e. je povprečje srednješolcev višje od državnega povprečja. Pri tem gre opozoriti na rezultate, ki govorijo o počasnem, a nenehnem naraščanju prebivalstva v u. e., za razliko od podatkov za državo, kjer je že opaziti trend upadanja od prve polovice 90. let.

Zanimive so tudi primerjave v številu dijakov in študentov iz podatkov v tabelah 1 in 2 v okviru u. e. V obdobju štirih let je pri prikazu teh podatkov opaziti manjši padec števila srednješolcev, vendar veliko večji porast števila študentov. To je podatek, ki bi moral biti zanimiv tudi za poslovanje knjižnice.

Poglejmo še nekaj značilnosti po posameznih občinah iz sklopa u. e., ki jih s svojim delovanjem zajema tudi matična knjižnica.

Občina Gorenja vas - Poljane²⁹ zajema kraje ob Poljanski Sori in njenih pritokih. Do leta 1994 je območje pripadalo občini Škofja Loka. V letu 2003 je v 74 naseljih živelo 6.877 prebivalcev. Večja naselja so Gorenja vas, Hotavlje, Poljane nad Škofjo Loko. Kmetijstvo je usmerjeno v živinorejo, na kmetijah pod Blegošem in Starim vrhom pa se razvija tudi turizem. Večje industrije po zaprtju obratov Jelovice in Alpine v občini skoraj ni. Odpira se nova obrtna cona na področju že zaprtega Rudnika v Žirovskem vrhu. Nekaj manjših obratov je še v Poljanah. Več je obrti povezane s kmetijstvom in lesarstvom. Prebivalstvo se vozi v službo v Škofjo Loko, Žiri ali Kranj.

²⁹ Podatki iz ES, 1999, zv. 13, s. 53–54, dopolnjeno s podatki iz Statističnega letopisa za leto 2003.

Občina Škofja Loka³⁰ je sedež upravne enote in knjižnice. K mestu spadata še primestni naselji, Podlubnik in Trata. Sicer pa je v občini 62 naselij. Občina Škofja Loka je gospodarsko razvita. Prevladuje lesna, kovinska in tekstilna industrija. Intenzivno kmetijstvo je prisotno v vaškem naselju Sv. Duh – Virmaše ter v ravninskem delu dolin Poljanske in Selške Sore. V letu 1991 je bilo v občini 4,3 % kmečkega prebivalstva. Vse bolj se razvija tudi obrt. V občini je v letu 2003 živelo 22.093 prebivalcev. Območje občine se na vzhodu širi v ravnino Sorškega polja, na zahodu pa sega v dolini Poljanske in Selške Sore ter hribovitega sveta med njunima krakoma. V teh dolinah tudi meji z občinama Gorenja vas – Poljane ter Železniki. Delovno aktivno prebivalstvo poleg Škofje Loke gravitira še v Kranj in Ljubljano.

Občina Železniki³¹ zajema področje 26 naselij, kjer je v letu 2003 živelo 6.811 prebivalcev. V letu 1991 je bil delež kmečkega prebivalstva 9 %. Do leta 1994 je območje pripadalo občini Škofja Loka. Sedaj obsega zgornji del doline Selške Sore z Davčo, od Dolenje vasi do prevala pri Petrovem Brdu. Svet je strm, nad 70 % ga porašča gozd. Na severni prisojni strani nad dolino prevladujejo gručasta naselja in zaselki, na južni strani pa samotne kmetije. V hribovskih naseljih se je število prebivalstva zlasti v letih 1931–1961 močno zmanjšalo, nekaj naselij pod Ratitovcem se je skoraj izpraznilo. Poleg Železnikov sta večja kraja v občini še Selca in Dolenja vas. Večina industrije je razvite le v Železnikih. Pri tem prevladuje kovinska industrija. Drugod prevladujeta obrt in kmetijstvo. Prebivalstvo, ki nima zaposlitve v domačem središču, se vozi v službo v Škofjo Loko ali v bolj oddaljen Kranj.

Območje občine Žiri³² je do leta 1994 pripadalo občini Škofja Loka. V občini je v letu 2003 živelo 4.868 prebivalcev v 18 naseljih. V letu 1991 je bil delež kmečkega prebivalstva 5,6 %. Občina leži na prehodu Škofjeloškega v Rovtarsko hribovje. Osrednji del občine je Žirovska kotlina z dolinama

³⁰ Gl. op. 29.

³¹ Podatki iz ES, 2001, zv. 15, s. 311–313 dopolnjeni s podatki iz Statističnega letopisa RS za leto 2003.

Poljanske Sore in Račeve. Pripadajo ji še slemena in deloma zakrasela planota nad njima, hribovito obrobje kotlinice ter osojna pobočja nad dolinami. Gozd zarašča skoraj 60 % pokrajine. Število prebivalstva od 1869, z izjemo obdobja 1931–48, ves čas narašča. Nad $\frac{3}{4}$ prebivalstva živi v dolini, na bregovih in slemenih pa prevladujejo samotne kmetije. Na planotah so manjši zaselki. Več kot 60 % zaposlenih dela v industriji, ki je razvita v občinskem središču – Žireh, ki so edini večji kraj v občini. Prevladuje čevljarska in kovinsko predelovalna industrija. Del prebivalstva se vozi v službo v Logatec, Škofjo Loko, Idrijo ali Ljubljano.

6.1.2 Knjižnica Ivana Tavčarja Škofja Loka³³

Knjižnica Ivana Tavčarja je v letu 2003 delovala na območju občin Škofja Loka, Gorenja vas – Poljane, Železniki in Žiri. V svojem sestavu ima 10 enot, osrednja knjižnica pa je v Škofji Loki. V občini Škofja Loka poleg matične knjižnice deluje še Izposojevališče na Trati s stalno zalogo gradiva. Poleg tega delujeta v občini še dve izposojevalni mesti, ki se oskrbujeta z zalogo iz t. i. potujoče knjižnice – v Retečah in v Domu oskrbovancev v Škofji Loki. V občini Gorenja vas – Poljane delujeta dve izposojevališči s stalno zalogo gradiva, izposojevališče Gorenja vas in Izposojevališče Poljane. V isti občini je še izposojevalna enota v Sovodnju z gradivom iz potujoče knjižnice. V občini Železniki je stalno Izposojevališče Železniki z lastno zalogo gradiva, poleg tega pa še izposojevalna enota v Sorici, ki se oskrbuje iz že imenovanega fonda potujoče knjižnice. Občina Žiri ima svoje Izposojevališče Žiri z lastno zalogo. V tej občini ni drugih izposojevalnih mest.

V letu 2003 je bilo v knjižnici redno zaposlenih 15 delavcev. Od teh je 12 strokovnih delavcev, ki skrbijo za delo z uporabniki v matični knjižnici in petih izposojevališčih s stalno zalogo gradiva. V tem letu sta bila v pomoč še dva

³² Podatki iz ES, 2001, zv. 15, s. 334, dopolnjeni s podatki iz Statističnega letopisa RS za leto 2003.

³³ Vsi podatki v tem poglavju so iz Poročila o delu Knjižnice Ivana Tavčarja Škofja Loka za obdobje 1. 1.–31. 12. 2003 (interno gradivo).

zaposlena preko programa javnih del. Delo z uporabniki na izposojevalnih mestih (Dom oskrbovancev, Reteče, Sovodenj in Sorica) opravljajo prostovoljni delavci.

Podatke o temeljni zalogi knjižničnega gradiva in bralcih si oglejmo v naslednji tabeli³⁴:

TABELA 3: Knjižnično gradivo in članstvo

Enota / stanje	KG*	AVG**	članstvo	do 15. let
Škofja Loka***	105.872	2.885	3.459	1.521
Gorenja vas	11.056	280	529	125
Poljane	4.054	43	140	46
Trata	15.130	438	564	296
Železniki	14.412	438	626	216
Žiri	17.478	469	667	289
Sovodenj	Ni podatkov	Ni podatkov	150	106
Sorica	Ni podatkov	Ni podatkov	65	28
Dom oskrbovancev	Ni podatkov	Ni podatkov	57	0
Reteče	Ni podatkov	Ni podatkov	11	8
Mreža skupaj	168.002	4.553	7.789	2.635

* Knjižno gradivo,

** Avdio vizualno gradivo,

*** Podatki za Škofjo Loko obsegajo tudi fond gradiva potujoče knjižnice in velike zbirke serijskih publikacij (4.280 enot).

³⁴ Povzeto po tabeli: TEMELJNA ZALOGA KNJIŽNIČNEGA GRADIVA IN BRALCI jan. – dec. 2003 (dodano Poročilo o delu knjižnice ... TABELA 1)

Temeljna zaloga fonda v skupni mreži je l. 2003 znašala 172.555 enot. Podatki o izposoji govorijo, da je letni obrat temeljne zaloge knjižničnega gradiva v izposoji 2,79.

Od skupnega števila vsega prebivalstva v u. e. Škofja Loka (40.882) je bilo v letu 2003 v aktivno članstvo v vsej mreži vključenih 7.789 članov oz. 25,50 %. Število občanov do 15. leta starosti v u. e. Škofja Loka je bilo 7.428 oz. 18,17 %. Od teh je bilo aktivnih članov knjižnice 2.635 oseb ali 35,47 %. Glede na priporočila državne matične službe za splošne knjižnice pri NUK-u, ti podatki govorijo o zaostajanju, saj priporočila govorijo, naj bo v knjižnico vključenih vsaj 40 % vseh prebivalcev območja in vsaj 60 % mladine do 15. leta.

Oglejmo si še nekaj podatkov o obisku in izposoji³⁵:

TABELA 4: Obisk in izposoja

Enota	obisk		skupaj	izposoja		skupaj
	odrasli	mladina		tiskano	AVG	
Škofja Loka	86.543	30.646	117.189	319.937	21.283	341.220
Gorenja vas	1.524	2.400	3.924	14.915	1.089	16.004
Poljane	547	448	995	4.966	224	5.190
Trata	3.941	6.050	9.991	27.051	1.871	28.922
Železniki	6.031	3.858	9.889	34.794	2.483	37.277
Žiri	7.363	7.427	14.790	43.380	3.317	47.591
Sovodenj	92	410	502	3.028	386	3.414
Sorica	134	28	162	276	0	276
Dom oskrbo.	335	0	335	452	0	452
Reteče	0	139	139	266	0	266
skupaj	108.992	57.807	166.799	449.065	31.547	480.612

³⁵ Povzeto po tabeli: OBISK IN IZPOSOJA v obdobju januar – december 2003 (dodano Poročilu o delu knjižnice ... TABELA 2)

Skupni podatki prikazujejo že nekatere prej zapisane ugotovitve o deležu članstva v knjižnici glede na vse prebivalstvo u. e. Škofja Loka. Izračuni iz podatkov te tabele nam povedo še, da je letni obisk na prebivalca u. e. 4,08 ter povprečna izposoja na prebivalca upravne enote 11,76 enot knjižnega gradiva. Povprečna letna izposoja gradiva na aktivnega člana knjižnice je 61,70 enot.

Glede na število strokovnih delavcev v knjižnici (12) opravi en delavec na leto 40.051 enot izposoje. Veljavni normativ na strokovnega delavca je 12.000 enot in je tako presežen za 334 %.

Knjižnica Ivana Tavčarja je v svoji matični knjižnici ter izposojevališčih v obdobju januar – december 2003 poleg redne knjižnične dejavnosti opravljala še šestnajst različnih oblik obknjižničnih dejavnosti, kot npr. ure pravljic, knjižne razstave, literarni večeri, predstavitev knjig, mladinski kviz, igralne urice, informacijsko opismenjevanje, počitniške urice v knjižnici, i. t. d. Vse dejavnosti so bile izvedene 243 krat, obiskalo pa jih je 8.883 obiskovalcev.

Prostorske pogoje delovanja matične knjižnice in njenih enot prikazuje naslednja tabela.

TABELA 5: Prostorski pogoji delovanja knjižnice

Lokacija	Obstoječe v m ²	Po normativu v m ²	Doseganje normativa v %
Škofja Loka	609	2.300	26,5
Trata	106	194	54,6
Gorenja vas	71	119	59,7
Poljane	26	116	22,4
Železniki	92	195	47,2
Žiri	120	208	57,7
skupaj	1.025	3.132	32,7

Iz predstavljenih podatkov o prostorskih kapacitetah je opaziti veliko pomanjkanje prostora zlasti v Škofji Loki in Izposojevališču Poljane. Vsi ostali prostori izposojevališč so bili povečani, v obdobju zadnjih petnajstih let. Ta izposojevališča, kljub iz zgornjih podatkov že nakazanemu pomanjkanju prostora, trenutno še lahko poslujejo dokaj nemoteno.

Pregled osnovnih podatkov o Knjižnici Ivana Tavčarja in okolju, v katerem deluje, nam bo služil kot pomoč v nadaljevanju, ko bomo omenjeno organizacijo pogledali skozi vidik elementov splošne teorije sistemov.

6.2 KNJIŽNICA IVANA TAVČARJA Z VIDIKA SPLOŠNE TEORIJE SISTEMOV

V nadaljevanju bomo prenesli nekatere rezultate in ugotovitve o delu in okolju Knjižnice Ivana Tavčarja, predstavljene v predhodnih poglavjih, v elemente kot jih podaja splošna teorija sistemov. Pri tem bomo sledili teoretičnim izhodiščem teorije, ki so bila že predstavljena v tej nalogi.³⁶

6.2.1 Mikro okolje Knjižnice Ivana Tavčarja

Knjižnica deluje na področju štirih občin, kjer ima poleg matičnih prostorov še pet izposojevališč s stalno zalogo knjižničnega gradiva. Ker je večina dela, ki zajema področje mikro okolja opravljenega v matičnih prostorih (nakup, obdelava in oprema gradiva), le-to ne bo še bolj drobljeno na področja posameznih izposojevališč, pač pa bo predstavljeno v sklopu celotne ustanove.

Iz izhodišča, da mikro okolje podjetja zajema tiste organizacije, s katerimi navezujemo poslovne stike, ki temeljijo na sodelovanju (Sfiligoj, 1999, s. 57), v področje mikro okolja Knjižnice Ivana Tavčarja spada naslednje:

- založbe in posredniki, ki prodajajo njihovo gradivo,
- zaposleni v knjižnici, ki skrbijo za nabavo, obdelavo, opremo in izposajo tega gradiva – 12 strokovnih delavcev,
- ostali zaposleni, ki skrbijo za poslovanje knjižnice – 3 delavci,
- uporabniki – aktivni člani knjižnice – 7.789 članov (v letu 2003),
- financerji dejavnosti knjižnice: Ministrstvo za kulturo RS, občine Škofja Loka, Gorenja vas – Poljane, Železniki, Žiri,
- skrbnik tehnološke podpore delovanja knjižnice: IZUM Maribor (sistem COBISS),
- mediji, s katerimi sodeluje knjižnica in so v pomoč pri komuniciranju z javnostmi (lokalna radijska postaja Radio Sora, časopisi Utrip, Gorenjski glas, Ločanka, Delo, lokalna televizijska postaja Deželna TV),
- organizacije in društva, s katerimi najpogosteje sodeluje pri pripravi raznih prireditev (Glasbena šola Škofja Loka, Muzejsko društvo Škofja Loka, Društvo prijateljev mladine, Občina Škofja Loka, Vzgojno varstveni zavod, Javni zavod RS za kulturne dejavnosti ...),

³⁶ gre predvsem za poglavji 3.2 SPLOŠNA TEORIJA SISTEMOV in poglavje 4.1 OKOLJE SPLOŠNE KNJIŽNICE.

- mikro okolje javnosti (predvsem okolje finančne javnosti – ostali možni financerji (sponzorji) poleg občin in Ministrstva za kulturo; lokalna javnost – prebivalci lokalne skupnosti, ki ne uporabljajo storitev knjižnice, interna javnost - zaposleni in člani sveta knjižnice). Vsa ta okolja knjižnica informira o svojem delovanju preko medijev ali internih poročil ter s tem vpliva na svojo podobo pri njih.

Poleg fizičnih in pravnih oseb, ki delujejo v mikro okolju, pa sta pomembna vsaj še dva elementa:

- prostor,
- gradivo.

Pri naštevanju smo upoštevali le najbolj očitne dele mikro okolja knjižnice. Predvsem na področju organizacij in društev, ki sodelujejo pri pripravi prireditev, so upoštevani le tisti, ki se kot so prireditelji pojavljajo pogosteje.

6.2.2 Makro okolje Knjižnice Ivana Tavčarja

Makro okolje je po definiciji tisto, s katerim organizacija nima neposrednih odnosov, a vseeno vpliva na njeno poslovanje. Predvsem gre za razne vrste okolij, v katerih knjižnica deluje. V teoriji so kot primer naštet naslednja: demografsko, gospodarsko, finančno, tehnološko, političnopravno in družbenokulturno okolje (Sfiligoj, 1999, s. 57).

Na konkretnem primeru Knjižnice Ivana Tavčarja si bomo ogledali demografsko, izobraževalno, znanstveno raziskovalno, gospodarsko, družbenokulturno in političnopravno okolje. Ker bodo podrobnosti in zahteve posameznih vrst okolja na konkretnem primeru knjižnice obravnavni v nadaljevanju, tokrat njihovih podrobnosti še ne bomo navajali. Oglejmo si le najpomembnejše poudarke iz posameznih okolij.

Demografsko okolje

Za knjižnico so pomembni podatki o demografskem stanju okolja, v katerem deluje. V letu 2003 je bilo v upravni enoti 40.882 prebivalcev. Mladih do 15 let starosti je bilo 7.428 oz. 18,17 % starejših od 60 let pa 6.708 oz. 16,41 %. Skupno število teh dveh skupin je 14.136 oz. 34,58 % od skupnega števila prebivalcev upravne enote.

O demografskem stanju obravnavanega okolja govorijo tudi podatki o njegovi poseljenosti:

TABELA 6: Gostota poselitve

občina	Površina v km ²	število naselij*	število hišnih št.**	štev. hišnih št./naselje	štev. hišnih št/km ²
Škofja Loka	146,0	63	4.390	69,68	30,07
Gorenja vas – Poljane	153,3	73	2.052	28,11	13,39
Železniki	163,8	29	1.573	54,24	9,60
Žiri	49,2	18	1.305	72,5	26,52
Slovenija				82,69	24,46

* število naselij,

** število hišnih števil.

Podatki iz predstavljene tabele nam prikazujejo razpršenost poselitve. Glede na podatke je veliko manjših naselij predvsem v občini Gorenja vas – Poljane, ki tudi po svoji površini zajema velik obseg. V občini Železniki je večja koncentracija prebivalstva v manjšem številu naselij, ki pa so razpršena na veliki površini. Najbolj je koncentrirana poselitev v občini Žiri. Ob upoštevanju hribovitosti reliefa teh občin se zavedamo zahtevnosti dela knjižnice pri zagotavljanju dostopnosti svojega gradiva in ostalih storitev temu prebivalstvu.

Izobraževalno okolje

Knjižnica Ivana Tavčarja s svojimi izposojevališči deluje na območju, kjer obstajajo naslednje javne izobraževalne ustanove:

- 7 popolnih osnovnih šol,
- 1 gimnazija,
- 2 srednji šoli (z možnostjo poklicnega izobraževanja smeri lesarstva ali kovinarstva),
- 1 delavska univerza z različnimi, tudi študijskimi programi.

Poleg naštetih obstajajo še zasebne ali javne organizacije, ki nudijo izobraževanja na področju jezikovnih znanj ali izobraževanja s področja uporabe računalniške tehnologije.

Znanstveno raziskovalno okolje

Ker ne obstajajo javne ustanove, ki bi izvajale raziskave, tega okolja ni. Čeprav se izvajajo raziskave za potrebe razvoja lokalne industrije, so le-te usmerjene v potrebe proizvodnje in potekajo z namenom reševanje internih problemov. Možnosti za razvoj tega okolja na področju knjižnice so v nadaljnjem širjenju programov Delavske univerze ali uvedbi višjega - fakultetnega nivoja študija lesarske ali kovinarske usmeritve.

Gospodarsko okolje

Gospodarsko okolje knjižnice tvorijo razni gospodarski subjekti. Na področju delovanja knjižnice jih lahko razvrstimo na nekaj posameznih skupin, ki predstavljajo večji delež v tem okolju:³⁷

³⁷ Podatki za tabelo povzeti po Statističnem letopisu RS za leto 2003, s. 557–559.

TABELA 7: Poslovni subjekti po dejavnostih

občina	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	X
Gorenja vas-Poljane	8	1	3	73	6	58	41	19	29	-	15	14	3	6	62	338
Škofja Loka	11	1	2	285	3	167	283	63	106	5	199	30	17	48	289	1509
Železniki	11	1	-	92	3	48	43	19	34	-	26	14	3	11	80	385
Žiri	5	1	-	60	1	39	58	15	18	2	21	5	5	9	55	294
Skupaj	35	4	5	510	13	312	425	98	187	7	261	63	28	74	486	2.526

Legenda:

A – kmetijstvo, lov, gozdarstvo

B – ribištvo,

C – rudarstvo,

D – predelovalne dejavnosti,

E – oskrba z elektriko, s plinom,

F – gradbeništvo,

G – trgovina; popravila vozil,

H – gostinstvo,

I – promet, skladiščenje, zveze,

J - finančno posredništvo,

K - nepremičnine, najem,

L – javna uprava, obramba, sociala,

M - izobraževanje,

N - zdravstvo, socialno varstvo,

O - druge javne, skupne in os. storitve

X – skupni podatki za občino

Predstavljeni podatki nam povedo, da v gospodarskem okolju knjižnice prevladujejo predelovalne dejavnosti, sledijo jim druge javne, skupne in osebne storitve, trgovina in popravila motornih vozil, gradbeništvo, nepremičnine – najem in poslovne storitve ter promet, skladiščenje in zveze.

V primerjavi podatkov iz tabele 7 s podatki za vso državo, so opazne razlike predvsem pri deležu predelovalnih dejavnosti, kjer na državnem nivoju ta dejavnost zaseda šele četrto mesto, nepremičnine, najem in poslovne storitve so na tretjem mestu, trgovina in popravila motornih vozil na drugem mestu, gradbeništvo na petem mestu. Na prvem mestu v državi pa so druge javne,

skupne in osebne storitve, ki na nivoju občin u. e. Škofja Loka zasedajo drugo mesto.

Poimensko naštejmo še nekaj največjih družbenih subjektov, ki običajno s številom zaposlenih dajejo tudi utrip okolju, v katerem delujejo:

lesarstvo: Jelovica, Egoles, Sora, Alples,
kovinarstvo: Niko, LTH, LTH OL, Kladivar,
elektro: Iskra, Domel,
termo izolacije: Termo,
čevljarstvo: Alpina,
tekstil: Gorenjska predilnica, Kroj, Šešir, Odeja,
gradbeništvo: Tehnik,
obdelava kamna: Marmor Hotavlje,
prevozništvo: Alpetour.

Družbeno kulturno okolje

Družbeno kulturno okolje knjižnice predstavljajo kulturne ustanove in društva s področja njenega delovanja. Ker taka društva in ustanove vplivajo na delovanje okolja knjižnice, si oglejmo, katere javne kulturne ustanove poleg knjižnice še obstajajo na območju u. e. Škofja Loka:

občina Škofja Loka: Loški muzej (poleg muzejskih zbirk tudi galerija Ivana Groharja), Glasbena šola, Loški oder, Galerija Mestni trg, Galerija Fara, Javni sklad RS za kulturne dejavnosti,
občina Gorenja vas – Poljane: Galerija Krvina,
občina Železniki: Muzej Železniki,
občina Žiri: Muzej Žiri.

Poleg javnih ustanov vplivajo na podobo družbenokulturnega okolja knjižnice tudi društva in organizacije, ki prirejajo razne prireditve. Med njimi so klubi študentov

po področjih (Škofja Loka, Poljanska dolina, Selška dolina), kulturna društva po manjših krajih in občinskih središčih (DPD Svoboda Žiri, Prosветno društvo Sotočje Škofja Loka).

Subkulture kot soustvarjalke družbeno kulturnega okolja so prisotne zlasti med mladimi in niso v sklopu organiziranih oblik razen Kulturnega društva ROV v Železnikih.

Političnopravno okolje

Knjižnica Ivana Tavčarja deluje na območju štirih občin (Škofja Loka, Gorenja vas – Poljane, Železniki, Žiri), ki so hkrati njene ustanoviteljice in sofinancerji njenega delovanja. Pravne osnove delovanja knjižnice so torej prilagojene razdeljenosti na ustanoviteljice. Njim je knjižnica dolžna pošiljati redna poročila o svojem delu, zlasti o porabi sredstev in namenu, za katerega so bila sredstva porabljenaa. Poleg poročil občinam ustanoviteljicam, je knjižnica po zakonu dolžna vsako leto pošiljati poročilo tudi Državni matični službi za splošne knjižnice.

Občine ustanoviteljice morajo pri načrtovanju dejavnosti knjižnice upoštevati Standarde in normative za delo splošnih knjižnic, kjer so postavljeni pogoji za njihovo nemoteno delo.

Poleg tega je knjižnica dolžna pri svojem delovanju upoštevati trenutno zakonodajo za področje knjižničarstva, zaposleni pa morajo spoštovati tudi Etični kodeks slovenskih knjižničarjev.

Knjižnica mora upoštevati veljavno delovno zakonodajo, da zagotavlja ustrezno pravno okolje za svoje zaposlene.

Poleg tega mora knjižnica za nemoteno in pravilno finančno poslovanje upoštevati tudi ustrezno zakonodajo.

6.2.3 Meje Knjižnice Ivana Tavčarja kot sistema

V predhodnih poglavjih sta bila predstavljena mikro in makro okolje knjižnice. Na osnovi v tej nalogi že zapisanih teoretičnih izhodišč za določitev mej nekega sistema, velja, da v sistem spadajo vsi tisti elementi, ki so zajeti v mikro okolje. Med njimi namreč vladajo taki odnosi, ki pogojujejo njihov medsebojni obstoj. Kljajić namreč ugotavlja, da je okolje vse, kar ni neposredno povezano s sistemom. Okolje so namreč vsi elementi, ki ne pripadajo obravnavanemu sistemu (Kljajić, 1994, s. 13). Z delitvijo okolja na mikro in makro okolje, smo le-to razdelili na tak način, da na eni strani dobimo le tiste elemente, ki so s knjižnico povezani na način kot je opisano, medtem ko na drugi strani ostanejo tisti, katerih delo ni neposredno povezano z njo.

O pravi meji torej ne moremo govoriti, pač pa lahko na osnovi teoretičnih izhodišč le ugotavljamo, kaj spada v sistem knjižnice (mikro okolje) in kaj v njegovo makro okolje.

Ker smo mikro okolje knjižnice že pregledali in opisali v posebnem poglavju, vsebine na tem mestu ne bomo ponavljali.

6.2.4 Elementi sistema Knjižnice Ivana Tavčarja

Znotraj meja sistema se nahajajo elementi, ki so v različnih medsebojnih odnosih (Kljajić, 1994, s. 15). Če omenjeno trditev nadgradimo z ugotovitvijo, zapisano v prejšnjem poglavju, da spada v okolje knjižnice vse, kar pripada njenemu mikro okolju, potem že lahko pišemo tudi o elementih tega sistema. Veliko teh elementov je možno deliti na manjše dele, vendar je njihovo deljenje smiselno le, če je potrebno to izvesti z vidika raziskave. Preglejmo in razvrstimo torej elemente mikro okolja po skupinah tako, da bodo služili našim potrebam.

Knjižnica (notranje okolje):

- prostor,
- gradivo,
- zaposleni,
- uporabniki.

Financerji (upravno okolje):

- občine (Škofja Loka, Gorenja vas - Poljane, Železniki, Žiri),
- Ministrstvo za kulturo RS.

Tehnološka podpora:

- IZUM Maribor (sistem COBISS),
- ARNES (omrežje za dostop do interneta),
- tehnološka infrastruktura (mesta za dostop do interneta).

Ostali elementi:

- Glasbena šola,
- Muzejsko društvo,
- Društvo prijateljev Mladine Škofja Loka,
- Javni sklad RS za kulturne dejavnosti,
- VVZ Škofja Loka,
- mikro okolje javnosti (finančna, lokalna, interna javnost).

Vhod/izhod:

- mediji (tiskani, elektronski - internet, radio, TV),
- interna poročila,
- COBISS.

Tako organizirane skupine elementov sistema Knjižnice Ivana Tavčarja nam bodo omogočile ugotavljati nivo zagotavljanja odzivnosti na zahteve okolja.

Preden preidemo na to področje, pa si podrobneje oglejmo še elemente informacijsko komunikacijskega sistema na konkretnem primeru.

6.2.5 Elementi informacijsko komunikacijskega sistema

Knjižnica Ivana Tavčarja v smislu sistema komunicira s svojim makro okoljem preko informacijsko komunikacijskega sistema, ki ga sestavljajo v prejšnjem poglavju našteje skupine elementov. Oglejmo si podrobnosti teh skupin, komu so ti mediji namenjeni in kakšne so vsebine informacij, ki jih prenašajo.

Tiskani mediji:

- Gorenjski glas – glasilo izhaja z namenom informiranja prebivalcev področja Gorenjske (informacije splošne narave o delu knjižnice, problematiki in njenih dejavnostih. Namenjene so splošni in širši javnosti).
- Utrip – glasilo izhaja z namenom informiranja prebivalcev u. e. Škofja Loka (informacije enake narave kot v Gorenjskem glasu. O delu knjižnice so lahko navedene že večje podrobnosti, saj gre za vsebine, ki jih potencialni bralci tega glasila bolje poznajo).
- Ločanka – glasilo je priloga Gorenjskega glasa in izhaja za isto področje kot Utrip. Vsebina informacije je zato lahko enaka.
- Delo - glasilo je namenjeno širši slovenski javnosti, zato so pomembne le informacije, ki so zanimive za širši krog bralcev (prostorska problematika, financiranje, večje prireditve).

Interna poročila:

- poročila namenjena financerjem (finančni javnosti), zajemajo podatke o porabi sredstev in se pripravljajo četrtno, polletno in letno. Ti podatki so namenjeni tudi informiranju interne javnosti (zaposlenih in sveta zavoda);
- podatki letnega poročila namenjeni tudi informiranju Državne matične službe za splošne knjižnice o delu knjižnice v preteklem obdobju;
- prilagojeni (skrčeni) podatki internih poročil so primerni tudi za informiranje širše javnosti preko ostalih medijev.

Elektronski mediji:

- internet – informacije o knjižnici, namenjene uporabnikom knjižnice in njenih storitev (katalogi, prireditve, predlogi za uspešnejše poslovanje) ter informacije za širši krog z organizacijo domače strani za dostop do splošnih informacij o knjižnici ali kraju;
- Radio Sora – namenjen informiranju prebivalcev u. e. Škofja Loka, čeprav njegov signal sega tudi v sosednje občine. Informacije o delu knjižnice predvsem s področja prireditev in prostorske ali finančne problematike, namenjene poslušalcem tega območja;
- Deželna TV – lokalna TV postaja, katere signal je dosegljiv tudi izven meja u. e. Nivo informacij in namen informiranja enak kot za Radio Sora.

COBISS:

- podatki o gradivu so namenjeni predvsem uporabnikom knjižničnega gradiva Knjižnice Ivana Tavčarja in vsem ostalim, ki jih zanima gradivo, ki je na voljo v drugih slovenskih knjižnicah in ga knjižnica lahko zagotovi s storitvijo medknjižnične izposoje.

Uspešno delovanje teh elementov je pogoj za dobro vključenost knjižnice v okolje. Njihovo delovanje je tudi pogoj za uspešno sprejemanje zahtev okolja in njihovo vključevanje v nadaljnje delo knjižnice.

6.3 ZAHTEVE OKOLJA KNJIŽNICE IVANA TAVČARJA

V nadaljevanju bomo analizirali, kakšne so zahteve okolja Knjižnice Ivana Tavčarja, katere vrste okolij je potrebno upoštevati pri delu in kakšne so možnosti za odgovor na te zahteve. Pri tem bomo upoštevali le makro okolja, ki obstajajo izven sistema knjižnice, vendar mu le-ta s svojim delom posredno tudi služijo.

Ker so bile vse vrste makro okolij knjižnice s svojimi posebnostmi že predstavljene v enem prejšnjih poglavij, bomo tokrat iz njih izpeljali le zahteve, na katere mora biti knjižnica pozorna. Obravnavali bomo področja zahtev demografskega, gospodarskega, izobraževalnega, družbeno kulturnega in politično pravnega okolja.

Zahteve demografskega okolja

Za primer reševanja teh zahtev se bomo osredotočili le na eno od njih.

Podatki in komentarji k tabeli 6 nam povedo, da ima področje, na katerem deluje knjižnica s svojimi storitvami zelo razpršeno poselitev. Zaradi tega zelo težko doseže vse ali vsaj večino uporabnikov zlasti na območju občin Gorenja vas – Poljane in Železniki. Kljub temu, da se knjižnica trudi odgovoriti na te zahteve z zbirko potujoče knjižnice, je to le delna rešitev. Tudi izposoja te zbirke namreč poteka iz fiksnega mesta. Poleg tega lahko na tak način nudi le dostop do klasičnega knjižnega gradiva, ne pa tudi do storitev, ki so jih deležni uporabniki v bližini knjižnice in njenih izposojevališč (dostop do interneta, prireditve knjižnice, ipd.). Rešitev tega problema je v uvedbi bibliobusa, ki je že dolgo prisoten v željah in načrtih knjižnice ter knjižničarjev, vendar ostaja zaradi velikega finančnega obsega investicije ta načrt nerealiziran.

Ker želimo predstaviti reševanje problemov v okviru teorije sistemov, katerih bistvo so odnosi med elementi, si oglejmo, katere elemente bi morali povezati za rešitev tega problema:

Elementi okolja :

- makro okolje (elemente gospodarskega okolja, demografsko okolje),
- mikro okolje (elementi upravnega okolja – financerji, elementi notranjega okolja – uprava knjižnice, zaposleni, gradivo).

Elementi sistema knjižnice:

- elementi tehnološke podpore (IZUM, ARNES),
- elementi sistema vhod/izhod (mediji).

Le kombinacija sodelovanja vseh naštetih bi omogočila izvedbo projekta, ki bi pripeljal do cilja – bibliobusa.

Zahteve gospodarskega okolja

Ob zahtevah gospodarskega okolja se je potrebno vprašati ali je splošna knjižnica sploh dolžna skrbeti za zadovoljevanje potreb gospodarskih subjektov ali zadostiti le osebnim potrebam zaposlenih? Bolj kot na prvi, je pravilen pozitiven odgovor na drugi del vprašanja. S tem pa že posredno stopamo na področje demografskih zahtev okolja. Zakon o knjižničarstvu (2001) namreč splošnim knjižnicam ne daje nalog za zadovoljevanje potreb gospodarstva. V tem primeru je torej splošna knjižnica dolžna spremljati stanje gospodarstva v tolikšni meri, kot je posredno odvisna od njegove gospodarske moči.

Glede na rezultate tabele 7 je na območju poslovanja knjižnice prevladujoče gospodarstvo predelovalnih dejavnosti, ki ima nizko stopnjo donosnosti in ne zahteva veliko visoko izobražene delovne sile. Glede na naraščanje števila študentov iz obravnavanega območja (primerjava tabel 1 in 2) je pričakovati dvoje: odseljevanje tega dela populacije ali spreminjanje prevladujočih gospodarskih dejavnosti. Zlasti druga varianta bi za knjižnico pomenila, da mora pričakovati povečanje števila bolj zahtevnih uporabnikov, ki bodo pričakovali od nje tudi zahtevnejše storitve – dostop do elektronskega gradiva ali vsaj dostop do meta podatkov in še boljše tehnološko opremljenost.

Reševanje teh zahtev je možno s povezovanjem naslednjih elementov:

Elementi okolja :

- makro okolje (demografsko okolje),
- mikro okolje (elementi upravnega okolja – financerji, elementi notranjega okolja – uprava knjižnice, prostor, gradivo).

Elementi sistema knjižnice:

- elementi tehnološke podpore (IZUM, ARNES),
- elementi sistema vhod/izhod (mediji).

Povezava vseh naštetih elementov bi omogočila uspešen odziv na pričakovane zahteve.

Zahteve izobraževalnega okolja

Velik pomen pri delu splošnih knjižnic v prihodnosti je v pravnih dokumentih usmerjen ravno na podporo področju vseživljenjskega učenja. Delo splošne knjižnice pa naj ne bo namenjeno reševanju specifičnih problemov in zahtev izobraževalnega okolja (potrebe posameznih ustanov). V okolju Knjižnice Ivana Tavčarja je možno spremljati spreminjanje izobraževalnih programov. Pri tem so opazne zlasti spremembe v dvigu nivoja teh programov.

V okviru Delavske univerze ter srednjih šol s programi kovinarstva in lesarstva se pojavljajo izobraževalni programi višjega nivoja. Pričakovati je, da bo del slušateljev teh programov svoje potrebe po gradivu ali dostopu do njega iskal prav v Knjižnici Ivana Tavčarja. Čeprav knjižnica ni dolžna zagotavljati gradiva te vrste, pa lahko ponudi nekatere od drugih storitev. Predvsem prostor, informacijsko tehnologijo, ki omogoča dostop do tega gradiva in storitve medknjižnične izposoje za želeno gradivo.

Za zagotovitev teh zahtev se morajo povezati naslednji elementi:

Elementi okolja:

- makro okolje (demografsko okolje, izobraževalno okolje),
- mikro okolje (elementi upravnega okolja – financerji, elementi notranjega okolja – uprava knjižnice, prostor, gradivo).

Elementi sistema knjižnice:

- elementi tehnološke podpore (IZUM, ARNES),
- elementi sistema vhod/izhod (mediji).

Zahteve družbenokulturnega okolja

Pri predstavitvi družbenokulturnega okolja knjižnice je bilo naštetih več organizacij, ki se ukvarjajo s tem področjem. Njihovemu delu se pridružuje tudi knjižnica, ki je v letu 2003 izvedla 243 prireditev v šestnajstih različnih oblikah. Izvedba dodatnih dejavnosti ali le pomoč pri njihovem izvajanju pa je vezana na ustreznejšo kadrovske zasedenost in večje prostorske zmogljivosti, kar je prikazano v tabeli 5.

Elementi sistema, ki bi omogočali ustreznejši odziv knjižnice na te zahteve so naslednji:

Elementi okolja :

- makro okolje (družbeno kulturno okolja – soprireditelji in soizvajalci dejavnosti, demografsko okolje, gospodarsko okolje kot možni sofinancerji posameznih dejavnosti v svojem okolju),
- mikro okolje (elementi notranjega okolja – uprava knjižnice, prostor, zaposleni).

Elementi sistema knjižnice:

- elementi sistema vhod/izhod (mediji).

Zahteve političnopravnega okolja

Zaradi večje preglednosti bomo to okolje razdelili na najpomembnejše elemente. V njihovem okviru pa bodo predstavljene le nekatere zahteve, saj bi bila podrobnejša in popolna obravnava vseh zahtev preobširna in k takemu splošnemu pregledu ne bi doprinesla veliko bistvenega.

- zahteve ustanoviteljev:

Knjižnica Ivana Tavčarja deluje na področju štirih občin, ki imajo kot soustanoviteljice tudi svoj delež v financiranju njenih dejavnosti. Knjižnica jih mora seznanjati s svojimi plani, da lahko občine načrtujejo potrebna sredstva za njihovo izvajanje. Prav tako jim je dolžna redno poročati o porabi teh sredstev. Knjižnica mora tudi skrbeti za doseganje standardov in normativov za svoje delo v teh občinah, zato jih mora obveščati tudi o njihovem doseganju ali ne doseganju ter jih opozarjati na možne posledice v primeru slednjega.

- zahteve Državne matične službe:

Državni matični službi je knjižnica dolžna vsako leto pošiljati podatke, ki jih ta zahteva v svojem vprašalniku. Na tej osnovi lahko Državna matična služba opozarja na ne doseganje standardov dejavnosti soustanoviteljice knjižnice ter pomaga pri odpravljanju teh pomanjkljivosti. Knjižnica Ivana Tavčarja sodeluje z Državno matično službo preko prej omenjenega letnega anketnega vprašalnika.

- zahteve Zakona o knjižničarstvu:

Zakon ureja pravno delovanje knjižnic. Ureja sistem financiranja, določa osnovne naloge knjižnic in določa katere interne akte mora knjižnica imeti za svoje nemoteno delovanje. Ta zakon je krovni pravni akt za delo knjižnic. Njegovo upoštevanje se lahko preveri s preverjanjem izvajanja preko prej imenovanih podzakonskih aktov in doseganjem standardov in normativov za delo knjižnic.

- zahteve Standardov in normativov:

Standardi in normativi za delo knjižnic so eno od izhodišč za njeno delovanje. Njihovo izpolnjevanje omogoča enakovredni nivo pri izvajanju dela z uporabniki. Knjižnica Ivana Tavčarja močno zaostaja v doseganju prostorskih normativov in številu zaposlenih, kar ji onemogoča delo v želenem obsegu. V želji doseganja le teh že več let potekajo priprave na pridobitev večjih prostorov.

Izvajanje vseh zahtev je v večini vezano na naslednje elemente sistema:

Elementi okolja :

- makro okolje (demografsko okolje, izobraževalno okolje, politično pravno okolje),
- mikro okolje (elementi notranjega okolja – uprava knjižnice),
- mikro okolje javnosti (finančna, lokalna, interna javnost)

Ostali elementi sistema knjižnice:

- elementi sistema vhod/izhod (mediji).

Vsi naštetni elementi v različnih povezovalnih kombinacijah sodelujejo pri zagotavljanju odzivnosti na potrebe zahtev političnopravnega okolja. Gre predvsem za področji zagotavljanja pravnega reda delovanja in prizadevanjih zagotoviti ustrezne standarde delovanja (prostore knjižnice).

6.4 ODZIVNOST NA ZAHTEVE OKOLJA V KNJIŽNICI IVANA TAVČARJA ŠKOFJA LOKA

Kot je bilo zapisano, lahko odzivnost tudi merimo in prikazujemo z rezultati. S tem namenom so bila predstavljena tudi nekatera orodja – predvsem standardi. Za področje knjižničarstva, kot eno takih orodij obstaja že imenovani mednarodni standard z oznako ISO 11620, ki je uporabljen kot orodje za merjenje uspešnosti delovanja in s tem odzivnosti slovenskih splošnih knjižnic.

Na osnovi izračunov, kot jih zahteva standard, ter z njihovimi primerjavami z normativi za splošne knjižnice, bomo v nadaljevanju pregledali odzivnost Knjižnice Ivana Tavčarja. Uporabili bomo podatke letnega poročila knjižnice. Pri tem se bomo omejili na kombinacijo tistih zahtev okolja, katerih odzivnost je možno izračunati s tem standardom in glede na rezultate, ki so dostopni v omenjenem poročilu. Kombinacija vseh teh omogoča prikaz odzivnosti na zahtevi okolij uporabnikov in gradiva, ki spadata v okvir mikro okolja knjižnice.

6.4.1 Odzivnost na zahteve mikro okolja uporabnikov

Bistvo obstoja in dela splošnih knjižnic so njihovi uporabniki. Mikro okolje Knjižnice Ivana Tavčarja je imelo v obravnavanem obdobju 40.882 prebivalcev. Od teh je bilo v letu 2003 v njeno članstvo vključenih 7.789 oseb. Izračun v skladu s standardom ISO 11620³⁸ in rezultat – 19 % prebivalcev, vključenih v članstvo pove, da je glede na priporočila Državne matične službe za splošne knjižnice ta odzivnost slaba. Omenjeno gradivo priporoča vsaj 40 % vključenost prebivalstva v članstvo knjižnice.

Za povečanje te odzivnosti lahko obstaja več izhodišč, ki bi jih bilo potrebno preveriti ter nato z ustreznimi ukrepi na dobljene rezultate tudi odgovoriti. Za začetek lahko postavimo nekaj domnev, zakaj potencialni uporabniki ne uporabljajo storitev knjižnice (plačilo članarine, neustrezno gradivo, prekratek čas odprtosti, pomanjkanje bralnih navad, neustrezni prostori knjižnice, lokacija - oddaljenost, ...). Rezultate, ki bi jih dobili – najbolje z anketo med nečlani knjižnice, bi lahko uporabili za načrtovanje oz. ustrezno ukrepanje za dvig odzivnosti na to mikro okolje.

³⁸ poglavje B. 2. 1. 1

Mikro okolje uporabnikov standard³⁹ ocenjuje tudi skozi število obiskov uporabnikov v določenem obdobju. Knjižnico Ivana Tavčarja in njena izposojevališča so tako v letu 2003 njeni uporabniki obiskali 166.799-krat oz. 5 % več kot v letu pred tem. Tako je povprečni bralec knjižnico obiskal 21-krat v letu oz. vsak član mikro okolja knjižnice 4-krat v letu 2003. Ti podatki naraščajo že več let zapored, njihove rezultate pa lahko uporabimo tudi pri iskanju odgovora za odzivnost pri prejšnjem prikazu.

6.4.2 Odzivnost na zahteve mikro okolja gradiva

Mikro okolje gradiva spada med temeljna okolja vsake knjižnice. Konec leta 2003 je bilo v celotni mreži Knjižnice Ivana Tavčarja 172.555 enot knjižničnega gradiva. Po podatkih izposoje in v skladu z navodili standarda⁴⁰ za izračun obrata gradiva, je bilo le-to izposojeno 2,79-krat v letu. Podatek nam pove, da je glede na normativ 3-kraten obrat letno, le-ta dober. Iz tega lahko sklepamo na dobro nabavno politiko in ustrezno izbiro gradiva. Prav tako lahko tak podatek uporabimo pri iskanju odgovora na odzivnost s področja mikro okolja uporabnikov (članstva).

Uporabljeni standard⁴¹ in rezultati poročila nam za mikro okolje gradiva posredujejo tudi podatke o izposoji gradiva na uporabnika. Posamezen uporabnik si je v letu 2003 izposodil 61,70 enot gradiva.

Mikro okolje gradiva nam v povezavi z mikro okoljem zaposlenih in skupnimi podatki posreduje rezultate o odzivnosti na potrebe po številu zaposlenih. Povprečni strokovni delavec je po izračunu v skladu s standardom⁴² v letu 2003 izposodil 40.051 enot knjižničnega gradiva. Veljavni normativ je 12.000 enot na

³⁹ poglavje B. 2. 1. 3

⁴⁰ poglavje B. 2. 4. 1

⁴¹ poglavje B. 2. 4. 2

⁴² poglavje B. 2. 4. 5

leto. Ta podatek prikazuje neodzivnost ustreznih organov po povečanju števila strokovnih delavcev, saj je normativ na posameznika presežen kar za 334 %.

6.4.3 Zaključek

S prikazom teh oblik odzivnosti na zahteve mikro okolij smo želeli prikazati možnost interpretacije rezultatov v smislu splošne teorije sistemov. Taka interpretacija omogoča izhodišča za celostne povezave posameznih področij v smislu sistemov z medsebojnimi vzročno-posledičnimi povezavami. Le-ta pa so lahko izhodišča za nadaljnje ukrepanje in prizadevanja za doseganje večje odzivnosti.

Osnovni problem pri določanju odzivnosti na okolje, ki je bil predstavljen v konkretnem primeru, so predvsem rezultati, za katere ni podanih primerljivih izhodišč ali normativov. Edino ti nam lahko služijo kot merilo uspešnosti oz. neuspešnosti odzivanja. Tudi uporabljeni standard⁴³ ne podaja vedno vseh orodij za merjenje odzivnosti na zahteve različnih okolij in na način kot bi želeli.

Če bi torej v praksi želeli podrobno ugotoviti odzivnost na zahteve raznih vrst okolij knjižnice, ki so bila predstavljena v tem delu, bi morali uporabiti različna orodja in normative, ki ne bi nujno izhajali le s področja knjižničarstva.

⁴³ ISO 11620

6.5 POVZETEK

Splošna teorija sistemov je ena od možnosti, kako razumeti principe delovanja naravnih ali družbenih organizmov. Zaradi lažjega razumevanja delovanja te teorije na konkretnem primeru Knjižnica Ivana Tavčarja, je bilo pred aplikacijo v to okolje potrebno pregledati nekatera teoretična izhodišča.

S tem namenom smo pregledali pomen in definicije besede odzivnost, kot ključnega elementa pri delu knjižnice. Ugotovili smo, da odzivnost lahko merimo in spoznali nekatera orodja za njeno merjenje. Poleg tega smo ugotovili, da je odzivnost pomemben del imidža organizacije in kot taka vpeta v okolje marketinga in menedžmenta le-te. Ker je odzivnost merljiva kategorija je zato tudi sestavni del planov organizacije. Beseda odzivnost se v terminologiji velikokrat povezuje tudi s terminom odgovornosti predvsem v subjektivni ali objektivni obliki.

Zaradi lažjega razumevanja osnov splošne teorije sistemov v povezavi s splošnimi knjižnicami so nato predstavljeni ključni elementi te teorije. Ti elementi se nato pojavljajo tudi v delu naloge, kjer je teorija uporabljena v primeru Knjižnice Ivana Tavčarja v Škofji Loki.

Za popolnejše razumevanje delovanja in načrtovanja dela splošnih knjižnic smo primerjalno pregledali domačo in evropsko zakonodajo, kako predvideva njihovo vlogo za področja izobraževanja, kulture, znanosti in gospodarstva. Pri tem smo ugotavljali razlike in podobnosti.

Temu sledijo širše predstavljene zahteve okolja splošne knjižnice, da bi v praktičnem primeru vsebino lažje prilagodili dejanskim zahtevam okolja Knjižnice Ivana Tavčarja. Te zahteve so podane tudi v smislu smernic za nadaljnji razvoj splošnih knjižnic.

Vsemu temu sledi aplikacija teorije na primeru konkretne knjižnice. Pri tem je v prvem delu predstavljena knjižnica in območje, na katerem deluje. Drugi del je usmerjen v prenos elementov splošne teorije sistemov v okolje knjižnice. Naša pozornost je bila usmerjena v povezovanje elementov, ki naj v primeru določenih zahtev sodelujejo pri njihovem reševanju. Z uspešnostjo te aplikacije smo tudi dokazali uporabnost splošne teorije sistemov, tudi pri načrtovanju dela splošnih knjižnic.

S to nalogo smo želeli najti ustrezno orodje, ki naj poleg običajnih, že uveljavljenih metod načrtovanja, zagotavlja splošnim knjižnicam sposobnost hitrega in pravilnega odzivanja na vedno nove zahteve, ki se pojavljajo v njihovem okolju. Rezultati iz praktičnega primera so pokazali, da orodje sicer obstaja, vendar pa ni univerzalno za merjenje odzivnosti vseh okolij, ki obdajajo knjižnico. Za ta namen bi morali uporabiti več orodij, ki bi ustrezala posebnostim merjenj odzivnosti na zahteve raznih okolij.

Želeli smo tudi preizkusiti univerzalnost teorije splošnih sistemov, v konkretnem primeru splošne knjižnice, kot ene od oblik družbenih sistemov. V upanju, da nam je to vsaj delno uspelo, tudi zaključujemo to delo.

7 LITERATURA

1. **Adcock, D.** (2000). Marketing strategies for competitive advantage. – Chichester.
2. **Aparac-Gazivoda, T.** (1993). Teorijske osnove knjižnične znanosti. – Zagreb.
3. **Audunson, R.** (1994). Between professional field norms and environmental change impetuses : A comparative study of change processes in public libraries. - *Library & information science research*, 21(4), str. 523-552. – s spleta: <http://www.sciencedirect.com> (pridobljeno 05.08.2004).
4. **Backlund, A.** (2000). The definition of system. – V: *Kybernetes*, 29 (4), str. 444-451. – s spleta: <http://www.emerald-library.com> (pridobljeno 15.03.2004).
5. **Barter, R.F.** (1994). In search of Excellence in Libraries. – *Library Management*, 15 (8). – str. 4-15.
6. **Bateson, J.E.G.** (1999) Managing services marketing. – Forth Worth.
7. **Berčič, B.** (1991). (Knjižnica) : (geslo). – V: *Enciklopedija Slovenije*. - Ljubljana.
8. **Berčič, B.** (1998). (Splošnoizobraževalna knjižnica) : (geslo). – V: *Enciklopedija Slovenije*. – Ljubljana.
9. **Bouthillier, F.** (2000). The meaning of Service : Ambiguities and dilemmas for public library service providers. – V: *Library & information science research*, 22 (3), str. 243-272. – s spleta: <http://www.sciencedirect.com> (pridobljeno 05.08.2004).
10. Business (2000). - London.
11. Distance education in rural area via libraries (2000). s spleta: <http://ica.cordis.lu/serach/index.cfm?fuseaction=proj.simpdocument> (pridobljeno 22.04.2004).
12. Enciklopedija Slovenije (ES). – Ljubljana, 1987-2001.
13. Etični kodeks slovenskih knjižničarjev (1995) . – V: *Knjižničarske novice*, (12)
14. Evaluating library service quality. – s spleta: <http://www.libqual.org/documents/admin/blixrud.pdf> (pridobljeno 14.03.2004)

15. **Gabrijan, V.** (1996). Image. - V: *Sodobni marketing*. - Ljubljana. – str. 171 – 177.
16. **Gould, M.; Gardner, J.** (2003). System responsiveness guideliness : ensuring the consumer/customer perspective in systems reform . – s spleta: <http://www.ncor.org/sysresguid.htm> (pridobljeno 08.03.2004).
17. **Grad, A.** (1982). Veliki slovensko-angleški slovar. – Ljubljana.
18. **Grad, A.** (1990). Slovensko-angleški slovar. – Ljubljana, 1990.
19. **Harrington, H.J.**, idr. (1999). What's this »system« stuff, anyhow?. – *The TQM Magazine*, 11 (1), str. 54-47.
20. **Hribar, T.** (1991). Teorija znanosti in organizacija raziskovanja. – Ljubljana.
21. Hyperdictionary . – s spleta: <http://www.hyperdictionary.com> (pridobljeno 08.03.2004).
22. **Irons, K.** (1994). Managing service companies. – Wokingham.
23. ISO 11260:1998(E)
24. **Kljajić, M.** (1994). Teorija sistemov. – Kranj.
25. **Kotler, P. ; Armstrong, G.** (2004). Principles of Marketing : 10th ed.. – Upper Saddle River (NJ).
26. Longman language activator (2002) . – Harlow.
27. **McClamroch, J.**, et all. (2001). Strategic planning : politics, leadership and learning. – V: *The Journal of Academic Librarianship*, 27 (5), str. 372-378. – s spleta: <http://www.sciencedirect.com> (pridobljeno 11.08.2004).
28. **Mansour, M.** (2002). Systems theory and human science. – V: *Annual Reviews in Control*, 26 (1) str. 1-13. – s spleta: <http://www.sciencedirect.com> (pridobljeno 10.03.2004).
29. **Marcum, J.W.** (2001). From information center to discovery system : Next step for libraries. – *The journal of academic librarianship*, 27 (2) str. 97-106. – s spleta: <http://www.sciencedirect.com> (pridobljeno 04.08.2004).

30. **Matson, J. ; McFarlane, D.** (1998). Tools for assessing the responsiveness of existing production operations. – V: *In Proceedings of IEE workshop, Responsiveness in manufacturing.* – London. – s spleta: www.mmd.eng.cam.ac.uk/automation/Paper/lee298-18.pdf (pridobljeno 05.03.2004).
31. **Novljan, S.** (1996). Informacijska referenčna služba v splošnoizobraževalni knjižnici kot odgovor na izziv časa. – V: *Knjižnica*, 40 (1), str. 31- 48.
32. **Novljan, S.** (1997). Učinkovitost merjenja uspešnosti slovenskih splošnoizobraževalnih knjižnic. – V: *Knjižnica*, 41 (1), str. 7-18.
33. Open distance learning now on the agenda for public library (1995) . – s spleta: <http://cordis.lu/libraries/en/opdl.html> (pridobljeno 22.04.2004).
34. Poročilo o delu Knjižnice Ivana Tavčarja Škofja Loka za obdobje 1.1. – 31.12.2003 (interno gradivo)
35. Report on Green Paper on the role of libraries in the modern world (25 June 1998), (št.dokumenta: A4-0248/98) . – s spleta: <http://www.cordis.lu/libraries/en/reportrole.html> (pridobljeno 05.05.2004).
36. Resolution on the role of libraries in the modern societies. – s spleta: http://www.eblida.org/topics/position/declaration_libraries.htm (pridobljeno 24.05.2004).
37. **Sfiligoj, N.** (1999). Marketinško upravljanje. – Ljubljana.
38. **Sfiligoj, N.** (1996). Trženje in trženjsko komuniciranje : interno študijsko gradivo. – Ljubljana.
39. **Shera, J.H.** (1970). Sociological foundations of librarianship. – Bombay.
40. Slovar slovenskega knjižnega jezika (SSKJ) (1994). – Ljubljana.
41. **Sorčan, S.** (2001). (Znanost) : (geslo). – V: *Enciklopedija Slovenije.* – Ljubljana.
42. Statistični letopis : za leto 2003 (2004). – Ljubljana.
43. **Štular Sotošek, K.** (2003). Makro okolje knjižnic : nova tehnološka in ekonomska pravila. – V: *Knjižnica* 47 (3), str. 35-47.
44. **Tavčar, M.** (1999). Razsežnosti strateškega managementa. – V Kopru.

45. **Tavčar, M.** (2000). Strateške razsežnosti managementa : skripta za podiplomski študij. – V Kopru.
46. Thefreedictionary. – s spleta: <http://www.thefreedictionary.com> (pridobljeno 08.03.2004)
47. **Toš, N.** (1976). Metode družboslovnega raziskovanja. – V Ljubljani.
48. **Weingand, D.E.** (1995). Preparing for the new millenium. – V.: *Library Trebds*, 43(3), str. 316-335.
49. Yourdictionary . – s spleta: <http://www.yourdictionary.net> (pridobljeno 08.03.2004).
50. Zakon o knjižničarstvu (2001). – Ljubljana.