

INFORMACIJSKO DELO V KNJIŽNICAH GLEDE NA ANALIZO INFORMACIJ, INFORMACIJSKIH VIROV IN UPORABNIKOV

Breda Filo

višja bibliotekarka specialistka, vodja službe bralcem, Univerzitetna knjižnica, Maribor

UDK 025.5:001.89:002:028.8

FILO Breda: Informacijsko delo v knjižnicah glede na analizo informacij, informacijskih virov in uporabnikov. Knjižnica, Ljubljana, 20(1976)1—4, str. 16—35.

Članek govori o potrebi, da knjižnice ponovno najdejo mesto v pretoku znanstvenih informacij. Teoretiki bibliotekarstva so socialno funkcijo knjižnic vedno videli v tem, da preskrbujejo bibliografski aparat, ki naj omogoča tako fizični kot vsebinski pristop k tiskanim virom. Sedanja prizadevanja na mednarodni ravni (NATIS) nalagajo knjižnicam naloge, ki jih bodo lahko rešile le v funkcionalni povezavi z INDOK službami in arhivi v nacionalnem informacijskem sistemu. Množino informacij je mogoče obvladovati le z avtomatizacijo, dobro klasifikacijo in v sistemih; uporabnik pa lahko sprejme metode formalnih informacijskih poti le v tolikšni meri, kolikor se le-te vklaplajo v njegov način študija in za katerega potrebuje najmanj napora. Raziskovalci postavljajo danes načelo, da želje uporabnikov določajo vrsto in množino podatkov ter postopke za njihovo iskanje.

UDC 025.5:001.89:002:028.8

FILO Breda: The informative work in libraries with regard to the analysis of information, of information sources and users. Knjižnica, Ljubljana, 20(1976)1—4, p. 16—35.

The article deals with the necessity for the libraries to regain their position in the flow of scientific information. The theorists of librarianship saw the social function of libraries in providing a bibliographic apparatus that would enable both physical and contentwise approach to printed sources. The present efforts on the international level (NATIS) impose upon the libraries the tasks which can be solved only in the functional cooperation of libraries with INDOK centres and archives within a national information system. The amount of information can be mastered only by means of automation, well devised classification and within systems; the user, however, can accept the methods of formal information channels only to such extent as they can be included in his method of study and for which minimum efforts is required. The scholars today maintain the principle that the wishes of users determine the kind and amount of data and the methods of finding them.

O informacijski službi v znanstvenih knjižnicah je predavala na občnem zboru v Ptujju leta 1969 Radojka Vrančič¹. V referatu je sistematično obdelala delo informatorja v znanstveni knjižnici in

podala zaključen prikaz referenčne službe. Strokovnjaki za informatiko ugotavljajo, da je prav referenčni proces v knjižnici tisto področje, ki bi ga bilo potrebno znanstveno preučiti pri uvajanju avtomatike v informacijske službe.² Ni dovolj, da poznamo zakonitosti stroja, potrebno je poznati procese, ki se odvijajo med uporabnikom in bibliotekarjem — informatorjem, poznati je potrebno naravo človeških vprašanj. Veliki nerešeni problemi avtomatizacije informacijskih služb so tisti, ki temelje na situaciji referenčnega dela. Kljub temu svojega referata ne bom poglobljala v tej smeri, ampak bom nanizala le nekaj vidikov in problemov, kakršni se pojavljajo pred knjižničarji v letu 1975, ko razmišljajo o problemih informacijske službe v knjižnicah.

Knjižnice sodijo poleg arhivov med klasične ustanove, ki posredujejo informacije. Osrednja funkcija knjižnice je komunikacija. Nemški bibliotekar Rolf Kluth³ postavlja bibliotekarstvo kot vedo v informacijsko-komunikacijsko znanost, v sklopu katere je, pravi, bibliotekarstvo sploh možno obravnavati kot znanstveno disciplino. Kluth uporablja, ko govori o knjižnici, moderne izraze informatike, ki pa v bistvu povedo le to, da je knjižnica v celoti informacijski center, česar smo se bibliotekarji vedno zavedali. Za svet okrog nas pa mesto knjižnice v komunikacijskem procesu ni samo po sebi razumljivo. Načrti za informacijske sisteme in INDOK službe puščajo knjižnice ob strani. Nova informacijska znanost, ki ima v raznih krajih sveta različna imena⁴, določa knjižnici funkcijo skladišča. Z informacijami in njihovo uspešno komunikacijo, ki so za funkcioniranje moderne družbe potrebne, kot je za telo kri, knjižnice skoraj nimajo zveze. Ali je to res? Zdi se mi, da bi v tem referatu, ki kar trikrat v naslovu ponovi besedo informacija, bilo potrebno iskati odgovor na to vprašanje. Saj prav nemoč, ki nastaja v knjižnicah zaradi njihovih nejasnih nalog v informacijskih sistemih, onemogoča normalno vraščanje knjižnic v nacionalne informacijske sisteme. Potrebno je, da osvetlim vzroke za trenutni položaj knjižnic v komunikacijskem procesu in pokažem na dolžnosti, ki jih imajo knjižnice do svojih uporabnikov, predvsem tiste v knjižničnem sistemu univerze. Čeprav bom o informacijskem sistemu neprestano govorila, nikakor ne mislim postavljati izhodišč ali celo shem za njegovo izgradnjo.

Pričakovali bi, da bi nam analiza pomena besede informacija najhitreje pojasnila nesporazume. Žal pa ni tako. Beseda, ki jo tako pogosto uporabljamo celo v vsakdanjem govoru, nima natančno določenega pomena. Analizirati besedo informacija pa bi pomenilo samo razvrstiti vse pomene, ki jih ima v raznih strokah in teorijah. Za nas je matematični pomen, ki ga daje besedi teorija informacij,

prav tako brez pomena kot definicija: »Človek ustvarja s svojim delom tri vrste proizvodov: substanco, energijo in informacijo; informacijo generira iz opazovanja in spoznavanja okolja; z njo upravlja tokove substance in energije.«⁵ Zaznamo pa, da smo segli na področje, ki je brezmejno in zelo zapleteno. Za našo nalogo bo dovolj, če pomen informacije omejimo samo na izmenjavo informacij, ki jih strokovnjaki potrebujejo za delo, raziskovanje in študij. S tem pa smo segli v stari, usodni spor med bibliotekarstvom in dokumentacijo. Ker še do danes nimamo znanstveno utemeljene razlage o odnosu med disciplinama, če sta sploh dve disciplini, bi tudi razčiščevanje na tem področju pomenilo samo nizanje nepregledne vrste definicij. Ker pa moramo tu imeti jasno stališče, bom o bibliotekarstvu in dokumentaciji govorila v zgodovinskem kontekstu. Le tako se bom približala modernemu pojmovanju vloge knjižnice v informacijskem sistemu, ki se prav v zadnjih letih dočneje odraža v svetu in potrjuje tezo, ki jo je postavil S. C. Bradford že leta 1947 v svojem temeljnem delu Dokumentacija,⁶ da sta namreč bibliotekarstvo in dokumentacija dejavnosti, ki ju bibliografska organizacija povezuje v enoto. V zadnjih sto letih sta dejavnosti stopali v različno smer in to v škodo obeh; šele sedemdeseta leta prinašajo jasna spoznanja in zahteve, da je s tradicionalno ločitvijo potrebno prenehati. Strokovna bibliografija, zgodnja manifestacija dokumentacije, je skoraj tako stara kot bibliotekarstvo samo in v začetku enega ni bilo mogoče ločiti od drugega⁷. Sedanji problemi bibliografske organizacije so tako stari, kot je stara tiskana knjiga. Postajajo pa vedno bolj zapleteni. Več kot štiri stoletja je bilo bibliotekarstvo skoraj sinonim za bibliografijo in začetniki modernega gibanja v bibliotekarstvu v 19. stoletju so napredek bibliografske organizacije imeli za enako pomemben kot prakso bibliotekarstva samega. Naraščanje tiska in nastanek vedno večjega števila knjižnic sta povzročila, da so se začele razvijati tudi osnovne bibliotekarske discipline. Anglija dobi l. 1841 svojih 91 katalognih pravil; l. 1853 slišimo v Ameriki predloge za centralni katalog vseh ameriških knjižnic; l. 1876 dobi svet Deweyevo decimalno klasifikacijo. Usodni pomen za zgodovino bibliotekarstva in dokumentacije pa ima naraščajoča vloga revije kot komunikacijskega medija med znanstveniki. Okrog l. 1850 ima revija že dvesto let življenja, toda šele tedaj se njen pomen za znanost pokaže takšen, da je potrebno najti tehniko za sistematično razporejanje člankov glede na njihovo vsebino. Prvi⁸ »Abecedni indeks k predmetom, ki jih obravnavajo časniki in časopisi«, je izdala Unity Library na Yaleu že l. 1848. Toda urednik, William Frederick Poole, že l. 1876 poroča, da nove izdaje ne bi mogel napraviti en sam človek. V tem

letu so se ameriški bibliotekarji navdušili za izdajo indeksa, ki bi ga knjižnice izdelale vzajemno. Mnoge knjižnice so v tem času poročale, da so začele izdelovati registre k periodiki. Dolgo časa niso zmogle takšnega dela. Gibanje za vsebinsko analizo periodične literature je bilo v tistem času splošno razširjeno in poudarjati je treba, da so v začetku to analizo imeli za eno izmed osnovnih knjižničnih funkcij. Razlogov za to, da knjižnice tega dela niso nadaljevale, ni težko odkriti. Morda je bil eden glavnih vzrokov v organizacijski strukturi knjižnic samih. Knjižnice so se razvile kot popolnoma samostojne krajevne ustanove. Bile so zgrajene na principu, da ima lahko vsako območje vse knjige, ki jih prebivalci potrebujejo, in da je povsem dovolj, če strokovni aparat v knjižnici zagotavlja le pristop k vsebini vsake posamezne knjižnice. Drugi razlog pa ne prestando ponavljamo. To je izredno hitri razvoj periodike. Teoretično bi knjižnični katalog lahko vseboval tudi članke iz revij. Toda knjižnice so imele mnogo premalo ljudi in denarja, da bi zmogle takšno delo. Ker so vse dobivale enake revije, je bilo možno organizirati kooperacijo ali centralizirati obdelavo. Slišali smo, da so knjižnice poskusile s sodelovanjem. Toda sodelovanja med neodvisnimi in prostorsko oddaljenimi knjižnicami, vsaj v tisti dobi, ni bilo možno dolgo ohraniti. Profesionalna nezrelost bibliotekarske organizacije je tudi preprečila ustanovitev centralne referalne službe, ki bi jo podpirale posamezne knjižnice. Tako je pomembni del bibliografskega mehanizma, ki oskrbuje vsebinski pristop k velikanškemu delu sodobne literature, posebno pomembne za razvoj znanosti, zdrsnil iz rok bibliotekarjev. Njihova vloga je vsaj za to vrsto gradiva bila potisnjena na funkcijo fizičnega varuha. Ko je bibliotekarstvo opustilo tako pomemben del svoje strokovne odgovornosti, ni oslabilo samo ugleda bibliotekarskega poklica, ampak onemogočilo bibliotekarstvu razvoj kot znanstveni disciplini⁸. Veliki pionirji bibliotekarstva, na primer Panizzi, Cutter, so videli pravo socialno funkcijo knjižnice v tem, da priskrbuje bibliografski aparat, ki je potreben, da se omogoči tako fizični kot vsebinski pristop k tiskanim virom. V tretji tretjini 19. stoletja se je ta zavest začela izgubljati. Nasledniki so izložili velik del te prvotne odgovornosti. V tem času so se velike knjižnice ukvarjale z notranjimi organizacijskimi problemi; to je bila doba razvoja osnovnih bibliotekarskih prvin, katalogizacije in klasifikacije. Usodno je bilo, da urejanje knjižnic sega v leta 1870—1920, v čas, ko je akumulacija znanja prisilila znanstvenike k specializaciji. Z izrazi sistemske teorije bi rekli, da so knjižnice kot socialne organizacije omejile svojo odprtost do okolja, stabilizirale so svojo strukturo in delovanje, ko so dosegle stanje najmanjšega spreminjanja. Vendar sistemska teorija opozar-

ja, da zahteva učinkovito delovanje posameznika ali organizacije visoko stopnjo odprtosti do okolja ter gibčnost strukture in delovanja⁹.

Nadaljnji razvoj bibliotekarstva in dokumentacije, ki sta od konca 19. stoletja ločeni dejavnosti, poznamo. Omenila bi samo usmeritve, ki so značilne za dokumentacijo v posameznih obdobjih. V začetku je bilo zanimanje dokumentalistov usmerjeno h klasifikaciji. Po koncu 2. svetovne vojne so v ospredje stopili moderni reprografske pripomočki, s katerimi so želeli popraviti škodo, ki jo je gradivo pretrpelo med vojno. Znanstvena odkritja oblikujejo novo dobo, dobo računalnikov. Računalniki v temeljih spreminjajo strukturo družbenih in proizvodnih sil. Ekonomisti ugotavljajo, da se začenejo procesi, ki jih je mogoče primerjati z onimi, katere je povzročila prva industrijska revolucija na področju proizvodnje. Priče smo drugi industrijski revoluciji, ki postopoma zamenjuje človekovo umsko delo s strojem. Računalniki postajajo nenadomestljivi povsod, kjer se pojavljajo podatki. Prav zato so jih že zelo zgodaj začeli uporabljati v dokumentaciji. S tem pa so prišli v ospredje tehnični, predvsem matematični vidiki, in to tem bolj, ker je bilo prizadevanje dokumentalistov usmerjeno v izgradnjo informacijskih sistemov za področje naravoslovnih in tehničnih ved. Pri avtomatizaciji dokumentacije je bilo potrebno reševati probleme obdelave podatkov, torej pretežno formalne elemente. Zaradi tega so bili tudi dokumentacijski sistemi zgrajeni na osnovi možnosti, ki so jih računalniki imeli, pustili pa so ob strani principe dokumentacijskega procesa in probleme v zvezi z uporabniki. Prav v zadnjih letih zaznavamo na področju informatike premike, ki nakazujejo bistveno drugačne koncepte informacijskih sistemov. Stroški za obstoječe sisteme rastejo v nedogled, a so v izrazitem nesorazmerju z njihovo učinkovitostjo. Vedno večje potrebe po dobri in široko zasnovani informacijski službi prinašajo s seboj tudi zahteve po racionalizaciji na eni strani in po koordinaciji ter povezavi informacijskih sistemov na nacionalni in mednarodni ravni na drugi strani. Najbolj znan projekt je UNISIST (United Nations Scientific Information System).

Povezovanje informacijskih sistemov je postavilo v ospredje problem kompatibilnosti. Kompatibilnost med informacijskimi sistemi pa je mogoče ustvariti le na podlagi veljavnih kriterijev, na katerih bi temeljili informacijski sistemi. Doslej sem omenjala informacijske sisteme na splošno. Ker pa si pod informacijskimi sistemi predstavljamo tako različne oblike posredovanja informacij, ali bolje, ne razumemo, zakaj sploh obstajajo različni informacijski sistemi, bom nekatere tipe le-teh natančneje opisala.

Pri raziskavah informacijskih problemov so ugotovili, da predstavljajo kriteriji¹⁰, ki jih osredotočimo na dimenzije vseh možnih zvez, v katerih stoji vsakokratni posamezni podatek v informacijskem sistemu, uspešno definicijo tipov. Informacijski sistem si lahko zamišljamo splošno kot abstraktni informacijski sistem ali pragmatično kot konkretni strokovni informacijski sistem. Abstraktne sisteme ločujemo med seboj po podatkih, katerih parametri in njihove medsebojne povezave so osnova za take vrste informacijskih sistemov, kot so statistična dokumentacija, dokumentacija predmetov ali dejstev, literarna dokumentacija ali dokumentacija dokumentov, dokumentacija zvez, dokumentacija postopkov, dokumentacija odločitev in dokumentacija sistemskih elementov.

V drugo vrsto sodijo konkretni strokovni sistemi. Delimo jih po strokah, po uporabi ali organizacijski strukturi, npr. ISIS (Mednarodni znanstveno informacijski sistem), MEDLARS, NASA-informacijski sistem, bolnišnični informacijski sistemi, upravni sistemi itd. Vsak izmed teh sistemov obdeluje posebno vrsto podatkov, uporablja posebne metode in prinaša informacije različne kakovosti. Te informacije so prirejene potrebam specialnih sistemov, čeprav jemljejo podatek lahko v enem in istem dokumentu. Ostre meje med posameznimi vrstami ni mogoče potegniti, ker obstajajo prehodne oblike, ki jih najdemo v eni ali drugi vrsti.

Oglejmo si zdaj tipe abstraktnih informacijskih sistemov, ki jih ločimo na podlagi dokumentacije naslednjih vrst podatkov:

1. Dokumentacija statističnih podatkov

Gre za elemente, ki so sami po sebi popolnoma samostojni in ločeni. Med njimi ni drugih zvez kot istovrstnost. Vežejo se lahko samo med seboj. Ti elementi so znaki, števila ali celo posamezne besede. Tip takega sistema so tabele in statistike. Tipično za elemente je, da dobe svojo informacijsko vsebino šele v svojem mestu v celotnem sistemu.

2. Dokumentacija predmetov ali dejstev

Tip zajema različne vrste predstavitvenih elementov, ki stojijo med seboj v takem odnosu, da ena vrsta opisuje lastnosti druge vrste. Povezava ima dve dimenziji in tako odgovarja na vprašanje, kakšna je neka stvar. To velja za vse informacijske sisteme, v katerih obdelujejo podatke (banka podatkov o materialih). Tipično za ta tip je, da predstavitveni elementi in njihove povezave opisujejo dejansko stanje tako, da imajo vrednost samostojne izjave. Podatki imajo torej informacijsko vsebino, ne da bi bilo potrebno navajati vir informacije.

3. Literarna dokumentacija ali dokumentacija dokumentov

Predstavitvene elemente razdelimo v dva razreda: v 1. razredu podatki opisujejo vsebino dokumenta, v 2. razredu identificirajo določen dokument. Povezava med posameznimi elementi, ki so v tem sistemu posebno številni, je mnogovrstna in je odvisna od dokumentacijskega procesa.

Tip literarne dokumentacije predstavlja pretežni del dosedanjih dokumentacijskih zasnov, zato mnogi vidijo v njih informacijski sistem v vsej celovitosti, čeprav ni tako. Organizacijska struktura, tehnična sredstva in službe so v teh sistemih zelo različni. Sem spadajo tudi referatne službe. Tipično za ta tip je, da sloni na dokumentacijski enoti; podatek o vsebini nekega dokumenta ima vrednost le ob hkratni navedbi vira ali bibliografskega podatka ali dokumentacijskega vira.

4. Dokumentacija zvez

Tu imamo elemente, za katere je značilna direktna zveza med določenimi dokumenti; ta je v pretežni meri formalnega značaja. Taka zveza nastane pri citiranju dokumentov. Izrazit primer dokumentacije aktivnega citiranja je Science Citation Index. Tipično za to vrsto je, da je izhodišče za iskanje že znani, z vidika vsebine ustrezni dokument; z drugimi dokumenti enake vsebine ga povezujejo pretežno formalni elementi.

5. Dokumentacija postopkov

Sem sodijo poleg elementov, ki označujejo vsebino, in takih, ki dokument identificirajo, še tisti, ki omogočajo uvrstiti določeni dokument v neki postopek. Ta postopek razlagamo kot nizanje poljubnih dokumentov, ki izhajajo iz osnovnega dokumenta in imajo vsi zvezo z enim postopkom. V to vrsto spadajo upravni informacijski sistemi, parlamentarni informacijski sistemi in dr. Tipičen zanje je poleg njihove vezanosti na dane pravilnike procesualni vidik njihovih specifičnih podatkov.

6. Dokumentacija odločitev

Ukvarja se z bolj ali manj neurejenimi postopki, ki se pojavljajo na primer pri odločitvenih procesih. Tu se pojavljajo kompleksne informacijske enote, kot so argumenti, predlogi za reševanje problemov, vrednotenja, ki pa se vedno znova lahko razstavijo v posamezne informacijske enote. Tipično za to vrsto je vrednotenje nasprotujočih si analiz danega problema. Vrednost izpovedi in informacije leži v širokem spektru dokumentiranih dokazov in stvarnih odnosov, ki so pomembni pri rešitvi podobnih problemov.

7. Dokumentacija sistemskih elementov

Informacije služijo nadzoru v sistemu. Specialni elementi so odvisni od posebnosti sistema. Nanašajo se v bistvu na splošno razumljive elemente, ki imajo kontrolno funkcijo pri izpeljavi sprejetih odločitev. To so podatki o rokih in finančni podatki. Taki so »monitoring« sistemi, ki jih vodijo z metodami operacijskega raziskovanja. Prvi pogoj zanje je izčrpna dokumentacija spreminjajočih se podatkov. Njihova informacijska vrednost je poleg aktualnosti tudi v tem, da razpolagajo s sistematično zbranimi izkušnjami, ki služijo primerjavi optimalnega z dejanskim stanjem in dajejo preverjene podatke za načrtovanje. Označujemo jih tudi kot informacijske sisteme za planiranje.

Informacije, ki jih posamezni tipi informacijskih sistemov dajejo na vprašanje: Kako se razvija jedrska energija v Jugoslaviji? so: 1. Procent jedrske energije v primerjavi z drugimi viri energije; 2. številčni podatki o storilnosti jedrske energije; 3. podatki o literaturi, ki obravnava jedrsko energijo; 4. podatki o zvezi med stroški za izgradnjo in zakonskimi predpisi o obratovanju ustreznih naprav; 5. podatki o položaju med izgradnjo; 6. podatki o argumentih, ki odločajo o uporabi jedrske energije ali proti njej.

Tipologija informacijskih sistemov ni popolna; pregled zajema samo trenutno najbolj običajne. Kriteriji za njihovo ločevanje so vsaj ponekod prav težko razumljivi. Tudi v realnosti večinoma ne nastopajo samostojno in izolirano, ampak se med seboj prepletajo. Povezava med njimi je lahko horizontalna ali vertikalna. Problemi kompatibilnosti pa so zelo pereči. V praksi so pogosti kompleksni informacijski sistemi, ki nastanejo pri horizontalni povezavi različnih tipov. Trenutno zavzema v večini kompleksnih sistemov tip literarne dokumentacije osrednje mesto, drugi tipi leže periferno in se z njim bolj ali manj prekrivajo.

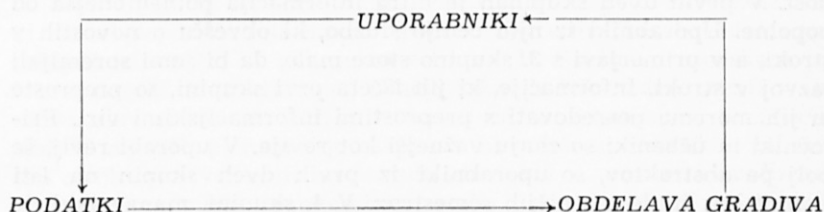
Ko izluščimo nekatere kriterije v posameznih tipih informacijskih sistemov, lažje razumemo, zakaj nastajajo informacijski sistemi za različne stroke in za različne dejavnosti družbenega življenja. Na osnovi te tipologije pa tudi lahko hitro ugotovimo, kateri informacijski sistem nima z literarno dokumentacijo nikakršne zveze, kateri pa segajo na področje nalog, ki jih morajo opravljati tudi knjižnice. Informacijski sistemi niso nič več področje, ki bi ga smele knjižnice puščati ob strani. V svetu so vedno bolj žive težnje po povezovanju. Vedno bolj so si strokovnjaki edini, da je potrebno informacijsko mrežo načrtovati in koordinirati centralno, če naj izpolnjuje svojo funkcijo kot pomemben element v družbenoekonomskem razvoju. Ob mednarodnih programih, kot so UNISIST in

Univerzalna bibliografska kontrola, postaja planiranje informacijskih služb nujno tudi v nacionalnih okvirih. Septembra 1974 je bila v Parizu pod okriljem UNESCO medvladna konferenca o načrtovanju nacionalnih dokumentacijskih, knjižničarskih in arhivskih infrastruktur¹¹. Konferenca je postavila osnovna načela za nacionalne informacijske sisteme (NATIS), ki naj vključujejo vse službe za posredovanje informacij na vseh področjih in za vse kategorije uporabnikov. Bistvo teh prizadevanj je, da naj oblasti, državne in krajevne, prevzamejo odgovornost za največji možni dostop do vseh ustreznih informacij v dokumentacijskih, knjižničarskih in arhivskih službah, prav tako kot so prevzele odgovornost za izobraževanje svojih državljanov. Potrebno pa je seveda vztrajati, da se na eni strani odpravi prekrivanje posameznih služb, na drugi strani pa izpolnijo občutne vrzeli, ki obstajajo v posameznih strokah. To bi dosegli le z načrtno dejavnostjo; naključno sodelovanje ne zadostuje več. Ustanoviti je treba službe, ki bodo sposobne kot nacionalni dejavniki delovati v mednarodnih naporih. Nacionalni informacijski sistemi bodo imeli sicer različne oblike in določene nacionalne posebnosti. Osnovni namen — koordinacija vseh podsistemov — pa bo skupen vsem. Podsistemi ali elementi v NATIS so vse službe, ki so zadolžene, da dajejo informacije za vsa področja nekega območja in za vse kategorije uporabnikov. Naloga NATIS bo zagotoviti vsem, ki so zaposleni v politiki, ekonomiji, znanosti, vzgoji, socialnih službah, v kulturnih dejavnostih potrebne informacije in jim s tem omogočiti, da dajo svoj poln prispevek vsej skupnosti. Ključni problemi, ki jih bo treba reševati, so razloženi v dvanajstih točkah. Vsaka obravnava poseben vidik v uresničevanju sistema. O teh problemih bomo morali v Sloveniji govoriti čimprej.

Opozorila bom tudi na Informacijski center pri Raziskovalni skupnosti¹². Ta je po ključnem projektu: 1. informacijski center nacionalnega pomena na znanstveno raziskovalnem področju za slovenski prostor; 2. referalni center za navezovanje stikov na različnih strokovnih področjih raziskovalnega značaja v Sloveniji in zunaj nje; 3. operativno-servisna služba za potrebe Raziskovalne skupnosti Slovenije in upravnih organov. Koncept dela na teh področjih je naslednji: informacijska dejavnost znanstveno-raziskovalne sfere nacionalnega pomena mora pokrivati zlasti tiste znanstvene discipline, ki so posebnega pomena za obstoj naroda in njegovega življenjskega prostora. Reševanje te problematike bo zahtevalo tri faze delovanja. Opozorila bi le na 3. fazo, ki je za knjižničarsko dejavnost zelo pomembna: »vzpostavljanje informacijskega centra (morda v sodelovanju s kakšno knjižničarsko institucijo NUK), ki bi pokrival celotno področje te dejavnosti«. Vidimo, da se program

dela Informacijskega centra popolnoma sklada s sodobnimi koncepti načrtovanja nacionalnega informacijskega sistema. To je tem bolj razveseljivo, ker koordinacija vseh informacijskih služb ni več samo idealni načrt udeležencev nekega mednarodnega kongresa, ampak je že našel prve kodifikacije v programih in načrtovanjih, ki jih letos sprejemamo v ZDA¹³, ZRN¹⁴ in še marsikje drugje.

Poleg zelo glasnih pripomb, ki se kot rdeča nit vlečejo skozi sodobno literaturo o informacijskih sistemih, da namreč mnogi sistemi delo podvajajo in da so le-ti nesorazmerno dragi, slišimo tudi priznanja, da vsa moderna in draga tehnika v dokumentacijskih službah ni v ničemer spremenila navad uporabnikov¹⁵. Uporabnik še vedno noče ali ne zna uporabljati formalnih informacijskih virov, zato so tudi premalo izrabljeni. Glavni vzrok tiči v tem, pravijo, da so moderne informacijske sisteme načrtovali na danih tehničnih možnostih, to se pravi na možnostih delovanja strojev, ne pa na zakonitostih informacijske službe. Že v začetku sem zapisala, da je glavni vir za spoznavanje zakonitosti znanstvene komunikacije informacijska praksa sama. Nerešeni ostajajo še vedno problemi, ki temelje v naravi referenčne dejavnosti. Še zelo daleč smo od tega, da bi v popolnosti razumeli, kako znanstveniki bero, zakaj berejo tako, in podobna vprašanja, ki so s tem v zvezi. Branje, mehanizem, s katerim pridobivamo informacije v formalnih informacijskih sistemih, je mnogo bolj zapleteno, kot so si nekoč predstavljali. Pravijo, da bodo šele raziskave nevrologov in cele vrste psihologov odkrile, kaj branje v resnici je. Sem sodi tudi vprašanje, kako nastaja znanje, kako raste, kako se širi v družbi, kakšen vpliv ima na družbo in na navade ljudi ipd. To je poglobljena epistemologija, ki išče globlje razumevanje vloge znanstvene misli v celotni družbi. Odgovori na ta še nerešena vprašanja bodo gotovo dali konkretnejša izhodišča za načrtovanje strukture informacijskih služb. Raziskovalci so namreč postavili načelo, da želje uporabnikov določajo vrsto in množino podatkov in potrebne procese za njihovo iskanje. Ti trije elementi nastopajo v informacijskih sistemih v medsebojni odvisnosti¹⁶:



Ni čudno torej, če je študij uporabnikov v bibliotekarstvu in dokumentaciji postal prava moda¹⁷. Razpolagamo že z nepregledno množico raziskav, ki preiskujejo navade uporabnikov. Velika večina teh raziskav se ukvarja z uporabniki tehničnih in naravoslovnih ved, šele v novejšem času se pojavljajo tudi študije uporabnikov družbenih in celo humanističnih ved¹⁸. V širokem spektru problemov, ki jih raziskujejo, si bomo ogledali le tipologijo uporabnikov glede na njihove navade pri iskanju informacij.

Uporabnika lahko gledamo v odvisnosti od cele vrste sistemov¹⁹, ki ga obdajajo. Na eni strani so ti sistemi tako splošni, da so njihovi vplivi komaj zaznavni. Ne sodijo v sistem strokovne komunikacije, dajejo pa vendar poseben pečat pri uporabi strokovne informacije. Te odvisnosti zaznamo, ko gledamo uporabnika kot fiziološki sistem, kot del kulturnega in družbenega sistema, kot del jezikovnega sistema, politično-ekonomskega sistema, kot člana socialnega razreda in kot sodelavca v poklicnem sistemu. Na drugi strani imamo glavne dejavnike, ki vplivajo na navade uporabnikov v sistemu strokovne in znanstvene komunikacije: 1. delovno mesto; 2. poklic in izobrazba; 3. stroka; 4. konkretni raziskovalni projekt; 5. dežela, kjer uporabniki delajo. Od teh bomo podrobneje obravnavali tipe uporabnikov z vidika glavnih dejavnikov delovnega mesta in strokovnega področja²⁰.

Ker nastopajo zlasti v industriji relativno jasne tendence, bomo začeli z uporabniki v industriji. Razdelimo jih v štiri skupine:

1. tehniki, ki so praviloma le izvajalci, brez lastne kreativne dejavnosti;
2. raziskovalci, ki ne delajo na vodilnih mestih v raziskovanju; njihove vsakodnevne naloge ne zahtevajo veliko kreativnosti;
3. vodje raziskovalnih skupin; ti so nosilci raziskovanja;
4. vodilno upravno osebje, managerji.

Uporabniki vseh štirih skupin najbolj cenijo hitro in relevantno informacijo. Zato je tudi ustna informacija v vseh skupinah daleč najpogostejša. Predvsem inženirji uporabljajo najraje bližji in najlažje dostopni informacijski vir, ne da bi preverili njegovo vrednost. V prvih dveh skupinah je hitra informacija pomembnejša od popolne. Uporabniki iz njih cenijo službo, ki obvešča o novostih v stroki, a v primerjavi s 3. skupino store malo, da bi sami spremljali razvoj v stroki. Informacije, ki jih iščeta prvi skupini, so preproste in jih moremo posredovati s preprostimi informacijskimi viri. Priročniki in učbeniki so zanju važnejši kot revije. V uporabi revij, še bolj pa abstraktov, so uporabniki iz prvih dveh skupin na isti stopnji kot študentje nižjih semestrov. V 4. skupini, managerski, je

informacija v pretežni meri ustna. Če managerji potrebujejo preglede literature, želijo dobiti gradivo popolnoma pripravljeno; sami gradiva ne bodo zbirali. Zanje ne prihajajo kot direktni informacijski viri v poštveni niti katalogi niti abstrakta. 3. skupina zavzema posebno mesto. V njej so vodilni raziskovalci in njihovi najbližji sodelavci. (Meja z 2. skupino 3 je seveda zabrisana.) V povprečju dobe 30/50 % informacij ustno. Praviloma stoji ustna komunikacija na prvem, le priložnostno na drugem mestu. Ta skupina pa uporablja zelo intenzivno tudi literarne vire, citirano literaturo in abstrakta. Nekatere raziskave postavljajo abstrakta celo pred ustne informacije. Knjižnic, pa niti dokumentacijskih centrov ti strokovnjaki ne cenijo. Na koncu lahko iz tega povzamemo, da je industrija sicer največji odjemalec informacij in največji potencialni interesent za informacijske službe, je pa hkrati najtežje dosegljiv uporabnik. Dokumentaciji kljub vsem naporom ni uspelo spremeniti navad uporabnikov v industriji.

Navade znanstvenikov tretje skupine v industriji so zelo podobne navadam znanstvenikov v raziskovalnih institutih in na univerzi. Za univerzo imamo neprimerno manj raziskav kot za uporabnike informacij v industriji. Razmerje med industrijo in univerzo praviloma postavljajo kot razmerje med prakso in teorijo. Samo po sebi razumljivo je, da imajo raziskovalci na univerzi dober odnos do literature. To pa še ne pomeni, da uporabljajo formalne informacijske poti pogostejše kot raziskovalci v industriji. V principu lahko za univerzo trdimo, da imajo raziskovalci na njej pozitiven odnos do abstraktnih služb, indeksov, celo do bibliografij, strokovni katalogi pa med njimi niso cenjeni. V nasprotju s strokovnjaki v industriji vlada na univerzi zakoreninjeno nezaupanje proti seznamom literature, ki bi jih napravili drugi. V tako pomembne stvari, kot je iskanje gradiva, se pravi znanstvenik zanese le nase. Knjižnica posreduje le splošne informacije, enako tudi dokumentacijski centri.

Zgornje ugotovitve veljajo predvsem za uporabnike tehničnih in naravoslovnih ved. Kako je z uporabniki drugih strok? Zanje je še malo raziskav. Primerjalno študijo uporabnikov tehničnih in naravoslovnih ved in uporabnikov družbenih ved so napravili leta 1968—1970 na univerzi Bath. Hoteli so se izogniti nevarnosti, da bi zaradi nepoznavanja navad uporabnikov v družbenih vedah uporabljali izhodišča, ki veljajo za tehnike. B. Skelton o raziskavi izčrpno poroča in zaključuje: »Način iskanja informacij tehnikov in naravoslovcev se ne razlikuje veliko od strokovnjakov družbenih ved. V mnogih primerih je razpon v navadah uporabnikov tehničnih strok tako velik, da so navade identične z navadami družbenih ved.«²¹ Pomembna je stopnja uporabe posameznih informacijskih

virov ter skala nastalih problemov in to prispeva k razlikam pri iskanju informacij. Navade strokovnjakov je Skeltonova razporedila v tabelo:

	Uporabne vede	Družbene vede
Informacijski viri	Najkoristnejši viri so revije, v industriji katalogi podjetij in priročniki. Osebn stik.	V veliki meri se uporabljajo revije in monografije. Osebn stik.
Metode iskanja gradiva	Po vrstnem redu: osebna priporočila, ključje, abstrakta, indeksi. Inform. odd. knjižnice ni pomemben.	Po vrstnem redu: citati, abstrakta, indeksi, osebna priporočila. Knjižnica ni pomembna.
Uporaba in funkcija referatnih glasil	Strokovnjaki tehničnih ved uporabljajo abstrakta malo manj kot družboslovci. Oboji jih v enaki meri uporabljajo za spremljanje novosti v stroki.	
Udeležba na kongresih in njen pomen	Oboji se približno v enaki meri udeležujejo konferenc.	
	Naravoslovci dobe informacije z osebnim stikom, tehniki iz gradiva.	Osebn stiki in gradivo.
Iskanje gradiva	Če le morejo, naložijo iskanje gradiva drugim.	Raje iščejo sami.
Jezikovna sposobnost	Tehniki znajo več jezikov in bolj občutijo jezikovne pregrade kot družboslovci.	
Spodbuda za raziskovanje in nove ideje	Literatura, lastno delo, neformalni osebni stiki so pomembni za obe vrsti strokovnjakov.	

Študij navad uporabnikov, njihovih potreb po informacijah je še vedno v fazi tipologije. Dobljene posplošitve pa vendar kažejo, da je problem komunikacije informacij med strokovnjaki globlji, kot smo si predstavljali. Vse študije potrjujejo, da ves moderni sistem knjižnic in dokumentacijskih služb z vso avtomatizacijo, ki jo že uporabljajo, v bistvu problemov formalnih informacijskih sistemov

ni rešil. Ustna informacija, osebni stiki so tisti vir, na katerega se strokovnjaki najraje obračajo. V povprečju, pravijo, dobijo 50 odst. informacij na tak način. Ustna informacija ima določene prednosti. Je individualna in zelo hitra. Še tako dobro organiziran informacijski sistem povzroči vedno izgubo v vsebini informacije, njeni individualnosti in v času. Sodijo, da bodo neformalne informacijske poti imele vedno velik pomen. Strokovna posvetovanja so v nekaterih strokah postala važnejša kot vsa formalna znanstvena komunikacija. Mimo tega pa obstaja pojav, ki ga v literaturi imenujejo »invisible college« in pomeni izmenjavo informacij v skupini strokovnjakov. Obstajajo študije, ki dokazujejo, da se več znanstvenih informacij preliva skozi te kanale kot prek publikacij in knjižnic. Ta pojav na kratko oceniti ali celo ožigosati bi bilo precej drzno. Citirala pa bom Neubauerja²², ki osvetljuje poseben pojav v teh neformalnih informacijskih kanalih: »V posameznih raziskovalnih skupinah so »vratarji«, ki imajo kot člani invisible collegea ključne funkcije kot posredovalci informacij ter neke vrste monopol nad informacijami o najnovejših izsledkih. Njihova vloga temelji na osebnem vplivu in moči, ki jim jo daje hierarhični položaj.« Naloga formalnih informacijskih poti je, da škodljivi vpliv take informacijske premoči čimbolj zmanjša. Ta naloga ni lahka. Oskrbovanje z informacijami ima namreč dva izredno težko rešljiva problema. Najprej je tu množina informacij, ki jo bo mogoče obvladovati le z avtomatizacijo, izdelano klasifikacijo in skrbno načrtovanimi sistemi, nato pa še uporabnik, ki sprejme metode formalnih informacijskih sistemov le v tolikšni meri, v kolikšni se vklapljajo v njegov način študija in za katere potrebuje najmanj napora. S kakšnimi težavami se bodo formalni sistemi morali soočati, dobro kažejo številke, ki so jih dobili iz neke ankete v NDR. Vprašalnik je ugotavljal, katere informacijske vire uporabniki uporabljajo: citate in vire literature 77 odst.; osebne informacije 66 odst.; referatna glasila 58 odst.; standardna dela 50 odst.; bibliotečne kataloge 6 odst.; nasvete dokumentalistov 6 odst.; bibliografije 3 odst.

Čeprav moramo pri uporabi formalnih informacijskih sistemov vedno računati s predsodki, z raznimi nepravilnimi predstavami, z inertnostjo uporabnikov, torej z vsemi mogočimi motivacijskimi determinantami, je delež, ki ga imajo knjižnice s svojimi službami pri diseminaciji informacij med strokovnjaki tako strahotno nizek, da je potrebno resno razmišljati o temeljiti reformi knjižničarskega sistema. Edini so si knjižničarji in dokumentalisti v eni stvari: potrebno je začeti sistematično šolati uporabnike informacijskih sistemov. Šolanje mora biti usmerjeno od osnovne šole do zadnjih letnikov na univerzi in celo po njej. Intenzivno in sistematično šo-

lanje bo v generacijah namreč ustvarilo novo zavest o možnostih in potrebnosti formalnih informacijskih sistemov za strokovno in znanstveno delo.

Vendar šolanje uporabnikov ne bo zadoščalo. S šolanjem namreč še vedno mislimo na knjižnico kot na monolitno in nespremenljivo ustanovo. Uporabnik ima v njej dve možnosti: lahko se ji prilagodi ali jo odkloni. Vzgojeni uporabnik informacij bo knjižnico uporabljal, če bo le-ta vključena v celotni informacijski sistem dežele. Drugače v knjižnici ne bo izgubljal časa in se bo raje obrnil direktno na informacijski sistem. Posledica tega bo, da bodo knjižnice v resnici postale samo skladišča, kar nekateri že sedaj sodijo o njih.

Tudi s prakso, da postavljamo temelj socialne ustanove na enoto gradiva in iz tega izvajamo ločitev služb, ne smemo nadaljevati. B. Kyle²³ npr. vidi v Aslibovem priročniku za specialno bibliotekarstvo in informacijsko delo pomembno razliko med knjižnico in informacijsko službo v enoti gradiva, ki tvori osnovo za organizacijo. »V knjižnici je ta enota ponavadi knjiga, revija ali fizična enota nasploh, v specialni knjižnici ali informacijskem oddelku pa je enota posamezna informacija, ne glede na obliko gradiva, ki jo posreduje.« Res je, da so knjižnice posvečale vedno veliko skrb fizični obliki. Res pa je tudi, da so poskušale vedno omogočiti vsebinski pristop k vsaj delu gradiva in iz tega gradiva posredovati informacije. V naravi informacije ni nobene razlike, ali pogledamo v kemijski priročnik za atomsko težo nekega elementa, v literarni leksikon za letnico Hermanna Hesseja ali v geografski leksikon za pritoke Ibra. Knjižnice so dajale vedno takšne informacije, kakršne je usposobljeni knjižničar dajal iz gradiva, ki je bilo v knjižnici. Ker so v splošnih knjižnicah delali humanistično izobraženi kadri, so bile informacije za te stroke zelo poglobljene in vsebinski pristop do tega gradiva vseskozi možen. Praksa sama torej zavrača formalni vidik ločitve po enoti gradiva.

Specialne knjižnice so se že pred mnogimi desetletji usmerile k uporabnikom²⁴. Razumljivo, ustanovljene so bile prav zato, da bi reševale aktualne informacijske probleme ožjega strokovnega področja zaključene organizacije. Vsebinski pristop do gradiva je sodil v neposredno delovno nalogo posamezne knjižnice, prav tako priprava informacij za strokovnjake. Dokumentacija je bila del teh knjižnic. Ker so strokovne knjižnice potrebe svojih uporabnikov lažje zaznale, so svojo službo tudi lažje poglobljale. Danes sodi selektivna diskriminacija informacij v normalno delovno obvezo specialne knjižnice. Postala pa bo ključno vprašanje tudi za druge knjižnice, ki delajo s strokovnjaki. Dokumentacija in abstrakta so pre-

nehali biti domena tehničnih in naravoslovnih ved. Ugotovili smo celo, da strokovnjaki družbenih ved uporabljajo abstraktna glasila nekaj bolj kot tehniki. Strokovnjaki vseh strok pa potrebujejo in cenijo službo sprotnega obveščanja. Zahteve, da bi strokovnjaki, predvsem tisti na univerzi, tako službo tudi dobili, so zelo žive. Univerzitetni učitelji tudi vse bolj pogosto zahtevajo dokumentacijo, ki naj bi opravljala tudi službo selektivne diseminacije informacij. Spomnimo se na alieno 2. člena Zakona o visokem šolstvu²⁵, ki govori, da univerza »organizira knjižničarsko, dokumentacijsko in informacijsko dejavnost za potrebe visokega šolstva in raziskovalnega dela in ga oskrbuje z ustreznimi znanstvenimi informacijami ter literaturo«. Tu smo bibliotekarji v enaki situaciji, v kakršni so bili bibliotekarji v 19. stoletju. Vprašanje znanstvene informacije bomo morali rešiti ali ga bomo morali dati dokončno iz rok.

Informacijska služba na univerzi predstavlja v vseh deželah hud problem. Advisory Committee on scientific and technical information ugotavlja leta 1968²⁶: »Trenutno je težko reči, kakšna naj bo informacijska služba na univerzah, kakšni ljudje bi jo najbolje opravljali in kje je njeno najboljše mesto, v knjižnicah ali na oddelkih.« Resnično se lotevamo teh vprašanj v času, ko malo vemo o resničnih potrebah po informacijah med raziskovalci, ne poznamo pa tudi še najbolj ekonomičnih in uspešnih metod. Ponekod se vključujejo v knjižnice, drugod v oddelke. Zdi se, da je na obeh straneh malo razumevanja o pravi nalogi informacijske službe in da je njena namestitev odvisna le od tega, kdo bi prvi prevzel iniciativo; drugega kriterija ni. Takšno paralelno nastajanje informacijskih služb na raznih nivojih bo, kakor kaže, samo nadaljevanje velikega tekmovanja med dokumentacijo in bibliotekarstvom. Rezultat tega bo, da bo skoraj nemogoče rešiti probleme, ki so sicer izredno težavni, a s sredstvi moderne tehnike izvedljivi.

Potrebno pa je, da knjižnice tudi v tej prehodni fazi, ko vprašanja informacijskega sistema še niso dovolj jasna, poglobljajo informacijsko službo, če nočejo zelo hitro občutiti neugodnih posledic.

Nekaj načinov obveščanja knjižnice že imajo. Tu so na primer seznanj nove literature, razmnoževanje kazal revij ipd. Naslednja stopnja, ki jo bomo morali doseči, je služba obveščanja o novostih in selektivna diseminacija informacij. Naj najprej opozorim na Delovno grupo za avtomatizacijo komisije za sistem znanstvenih informacij pri odboru za koordinacijo znanosti in tehnologije²⁷. Grupa je izdelala koncept idejnega načrta za avtomatizacijo SNI v SFRJ. Celotno organizacijo je postavila na samoupravno osnovo, kar pomeni, da bi se specializirani in referalni centri ter specialne knjiž-

nice združile v interesno skupnost. Hkrati bi se formiralo nacionalno omrežje INDOK, ki bi se vključevalo v mednarodno sodelovanje. Ta koncept je odličen, potrebno pa ga je razširiti tudi na druge stroke. Omejitev na tehniko v letu 1975 ni več dopustna. Podobno kot programira Grupa, bi tudi knjižnice v Sloveniji predstavljale enoto, skupnost. Nakup abstraktov ali magnetnih trakov bi koordinirali in jih smotrno porazdelili med tiste knjižnice, ki bi z določeno intervencijo opravljale diseminacijo informacij za strokovnjake posameznih strok v vsej Sloveniji. Posamezne knjižnice pa bi imele aktivno vlogo pri snemanju profilov uporabnikov ter pri referalni funkciji za celotni sistem. Prepričana sem, da bi se vsaj za nekatere profile dalo dobiti sredstva in realizirati načrt do konca. Ko pogledamo v idejni načrt Delovne grupe za avtomatizacijo, vidimo, da so v Sloveniji nekatera abstrakta na več mestih. Upravičeno torej predlagamo, da naj dobe strokovnjaki, pravniki, sociologi, pedagogi in drugi, ki so na visokih šolah zadolženi za znanstveno in pedagoško delo, enake možnosti, kot jih imajo strokovnjaki v industriji. V skupni akciji, kjer bi bile dolžnosti jasne in razporejene med posameznimi enotami, kjer bi bili tudi stroški poslovanja in posredovanja SDI vnaprej izračunani, ne bi v samoupravni družbi, ki rešuje na tak način težje probleme, moglo priti do zavor. V računalnikih, ki jih planirajo na obeh slovenskih univerzah, bi knjižnice našle svoje mesto. Potrebno bi bilo, da se začnemo o tem pogovarjati, kajti potrebe, ki jih bo tako urejena informacijska služba na univerzah imela, bodo verjetno vplivale tudi na univerzitetni računalniški center.

Obdelali smo tujo literaturo, ki jo raziskovalci nujno potrebujejo. V splošni znanstveni knjižnici pa predstavljajo izredno pereč problem tudi informacije o slovenskem prostoru. Preprosto povedano — Slovenije bibliografsko ne obvladamo. Potrebujemo hitre informacije o vseh knjigah, ki so izšle v knjigotržni mreži, o vsem gradivu, ki so ga izdale razne organizacije, potrebujemo pa tudi vsebinski pristop k periodični literaturi. Poleg hitrosti bi informacije o gradivu morale biti pregledne, to pomeni, da bi se štirinajstdnevni snopiči ob letu kumulirali in opremili z vsemi potrebnimi registri. Bibliografija mora postati pomemben informacijski vir tudi v strokovni in znanstveni komunikaciji. To svoje mnenje bom podprla z besedami Shere²⁸: »Do danes so na probleme nacionalne bibliografije gledali kot na nekaj povsem drugega kot na tiste pri stvarni bibliografiji. To, da niso prepoznavali temeljnih sorodnih vezi, je bil zelo drag spodrsrljaj. Krivda pa leži v nejasnosti sedanjega bibliografskega sistema in v tem, da niso pripravljeni začeti sistematično reševati problemov bibliografije. Z avtomatizacijo sta se nacionalna in

strokovna bibliografija približali bolj kot kdaj prej. Njun odnos postaja jasen in stvaren. Bibliografija postaja temelj za vsebinsko analizo, saj omogoča skoraj neskončne možnosti predmetne obravnave gradiva. Dosedanja funkcija bibliografije, ki je posredovala pisana sporočila vsem uporabnikom, za vse namene, na vseh nivojih, na tak način, da je najbolje dosegla socialno uporabo vsega sporočenega človeškega znanja, se razširja. Bibliografija postaja instrument znanstvene komunikacije v nacionalnem okviru. Draga tehnika narekuje centralizacijo bibliografskih operacij in referenčnega dela. Nacionalni centri morajo imeti potrebna sredstva in kadre za asimilacijo, analizo in diseminacijo bibliografske informacije. Bibliografski oddelek v NUK bi kot Slovenski bibliografski center moral tesno sodelovati z informacijskim centrom Raziskovalne skupnosti, kar je v konceptu tega centra že nakazano, povezovali pa bi moral tudi knjižnice, da bi lahko opravljale svojo referenčno službo. Povezava knjižnic z drugimi tipi informacijskih centrov ni nujna samo zaradi nalog informacijske službe, ampak je odločilnega pomena za delo knjižnic. Zaradi razvite razmnoževalne tehnike gradiva ni mogoče več obvladovati z instrumenti dolžnostnega izvoda. Med to s cenejšo tehniko razmnoženo gradivo pa spadajo elaborati in razne študije, ki le redko najdejo pot v knjižnico. To pa je gradivo, ki ga tako študentje kot profesorji zelo iščejo. Čeprav je to zelo kompleksno vprašanje in zasluži posebno obravnavo, menim, da bi ga sodelovanje informacijskih sistemov najlažje rešilo. Kajti ena izmed zelo pomembnih nalog, ki nas čakajo, je tudi ta, da zvečamo verjetnost, da bo uporabnik v knjižnici dokument, ki ga išče, tudi našel.

V zadnjih stavkih, ki zelo hladno ocenjujejo dejstva in opozarjajo na probleme, se skriva vsakodnevna praksa, polna iskanja, nelagodnosti, neogljenosti, in zavzema že takšne mere, da maje bibliotekarjev poklic in ugled.

K običajnim nalogam službe bralcem sodi delo s študentom, pomoč pri katalogih, pri bibliografijah in leksikonih. Tu segajo knjižnice v pedagoško sfero svoje dejavnosti. Pri svojem delu opažam, da dobiva ta naloga širši razpon. Uporabniki pri meni namreč ne iščejo samo pomoči pri iskanju literature, ampak hočejo imeti konkretne nasvete za metodo pri seminarski ali raziskovalni nalogi. Potrebujejo torej nasvete za metodologijo znanstvenega dela. In bibliotekar bi moral biti sistematično izobražen tudi v tej smeri. Delo z bralcem sega še dlje. Študentje, ki morajo na nekaterih fakultetah ali na 3. stopnji svojo nalogo obdelati tudi po jugoslovanskih standardih za dokumentacijo, se obračajo name, da jim pomagam sestaviti sinopsis, postaviti geslo ter decimalno. Ker je to za-

me kar trd oreh, mislim, da bi morali tehniko, ki so jo do sedaj obvladovali samo dokumentalisti, razširiti tudi na sistematičen pouk bibliotekarjev.

Informacijska služba v knjižnici mora izdelati raznovrstne priročnike in kratka navodila, da bi olajšala uporabnikom uporabo katalogov in drugih informacijskih virov. Navodila morajo biti kratka in jasna, predvsem pa morajo upoštevati, da je bibliotekarska terminologija uporabniku popolnoma tuja. Ne smemo pozabiti na grafično opremo prostorov, ki so namenjeni bralcem. Pravijo, da so v Univerzitetni knjižnici v Frankfurtu opremili prostore v stilu, ki je doma sicer v veleblagovnicah. Uporabniki se v knjižnici dobro počutijo in zato obiskujejo knjižnico znatno bolj kot bralci v drugih krajih.

Na koncu bom še enkrat opozorila na naloge, ki jih bodo knjižnice morale rešiti.

Univerzitetne in fakultetne knjižnice morajo poglobiti svojo informacijsko službo v tem smislu, kot so jo specialne tehnične knjižnice že mnogo let poprej. Potrebno je začeti obveščati o novostih strokovnjake na univerzah in omogočiti širšemu krogu uporabnikov selektivno diseminacijo informacij. To je naloga, ki nam jo postavljajo od zunaj. Treba jo je rešiti ali pa opustiti misel, da bi v informacijskem procesu na univerzi sodelovali drugače kot skladišče. Da bi tako težko nalogo vsaj približno zadovoljivo rešili, bodo potrebni napor in temeljite spremembe v našem delu in mišljenju. Predvsem pa se bomo morali zavedati, da lahko delamo le v delovni povezavi vseh knjižnic. Naloga nacionalne knjižnice v tem sistemu je, da na eni strani z bibliografskim centrom ustvari moderno bibliografsko službo, na drugi strani pa izdela načrt, kako učinkovito vključiti knjižnice v nacionalni informacijski sistem Slovenije.

OPOMBE IN LITERATURA:

1. Vrančič R.: Informacijska služba v znanstvenih knjižnicah. Knjižnica 14(1970), str. 7—15.
2. Vickery B. C.: Information systems. London (1973).
3. Kluth R.: Grundriss der Bibliothekslehre. Wiesbaden 1970. Str. 42.
4. Kunz W. - H. Rittel: Die Informationswissenschaft. München u. Wien 1972. Str. 15: ZDA: information science, information sciences, informatology, communication science, informatics; SSSR/NDR: Informatik, Informationswissenschaft; ZRN: Informations- und Dokumentationswissenschaft, Kommunikationswissenschaft.
5. Dovjak D.: Oslove obdelave podatkov. Maribor 1973. Str. 1.
6. Bradford S. C.: Documentation. London 1948. Str. 11.

7. Shera J. H.: Documentation and the organization of knowledge. London (1966). Str. 24.
8. Gl. 7. Str. 25.
9. Vreg F.: Družbeno komuniciranje. Maribor 1973. (Splošna in politološka knjižnica. 1.) Str. 293.
10. Meyer-Uhlenried K.-H.: Der Entwurf von Informations-systemen. Pullach bei München 1973. (DGD-Schriftenreihe. 2.) Str. 9—18, 21.
11. Intergovernmental conference on the planning of national documentation, library and archives infrastructures, Paris, 23.—27. IX. 1974. Unesco bulletin for libraries 29(1975)1, str. 2—15.
12. Informacijski center. Koncept dela. Raziskovalec 5(1975)1—2, str. 34—37.
13. Programm für das Bibliotheks- und Informationswesen der Vereinigten Staaten. Nachrichten für Dokumentation 26(1975)2, str. 50—59.
14. Programm der Bundesregierung zur Förderung der Information und Dokumentation. Nachrichten für Dokumentation 26(1975)2, str. 41—46.
15. Neubauer K.W.: Informationsangebot und Informationsverhalten in Bibliothek und Dokumentation. Tendenzen und Thesen. Nachrichten für Dokumentation 22(1971)1, str. 7—13.
16. Gl. 10. Str. 19.
17. Bock G.: Soziologie und Bibliothek. Nachrichten für Dokumentation 22(1971)6, str. 231.
18. Jones C. — M. Chapman — P. C. Woods: Characteristics of literature used by historians. Journal of librarianship 3(1973)4, str. 154.
19. Kschenka W.: Probleme und Möglichkeiten der Typologisierung von Benutzern. Nachrichten für Dokumentation 24(1973)1, str. 15—20.
20. Gl. 15!
21. Skelton B.: Scientists and social scientists as information users: a comparison of results of science user studies with the investigation into information requirements of the social sciences. Journal of librarianship 5(1973)5, str. 138—156.
22. Gl. 15. Str. 9.
23. Kyle B.R.F.: Administration. V: Handbook of special librarianship and information work. 2.ed. London 1962. Str. 11.
24. Foskett D. J.: Information service in libraries. London 1967.
25. Zakon o visokem šolstvu.
26. Hall J.: Information services in university libraries. Aslib Proceedings 24(1972)5, str. 293—302.
27. Komisija za sistem naučnih informacija SNI pri Odboru za koordinacijo nauke i tehnologije. Delovna grupa za avtomatizacijo. Poročilo delovne grupe za koncipiranje idejnega načrta in pogoji za avtomatizacijo SNI v SFRJ.
28. Gl. 7. Str. 27.
29. Neubauer K.W.: Katalogbenutzung, Fernleihe, Bibliothekssystem einer Universität. V: Bibliothekarische Kooperation. Frankfurt a. M. 1974. Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie. Sonderheft. 18.)