

UPORABNIKI POTREBUJEJO RELEVANTNE FONDE

mag. Nada Češnovar, Centralna tehniška knjižnica
Univeze v Ljubljani

UDK 027:025.2:024.5/.6

Povzetek

Uporabnik postaja središče zanimanja knjižnice in zbirke se mu morajo prilagajati. Za bibliotekarstvo, ki se sooča s problemom ponudbe in povpraševanja na tržišču, je pomembna uspešnost knjižnice. Zbirke in uporabniki so med seboj soodvisni. Problemi se pojavijo takrat, ko uporabniki v knjižnici ne dobijo tistega, kar iščejo, ali jim tisto, kar dobijo, ne ustreza. Takrat začnemo govoriti o problemu relevantnih zbirk v knjižnici.

Podobno je v primerih, ko uporabniki dobijo ustrezne podatke iz zbirk podatkov, ki jih ima knjižnica, ni pa jim dosegljivo primarno gradivo, ker ga v knjižnici ni, oziroma je potrebno predolgo čakati na njegovo izposojno (3, 7). Ob mnogih različnih opravilih se na to, ali ima knjižnica dovolj relevantnih gradiv, pogosto pozablja.

UDC 027:025.2:024.5/.6

Summary

Users have become the center of library interests, and collections have to be matched to their needs. For librarianship being faced with the problem of demand and supply on the market, the efficiency of a library is important.

Collections and users are mutually dependent on each other. Problems upsurge when users do not get what they want in the library, or are not satisfied with what they have got. At this point, the problem of collections relevancy becomes acute.

A similar problem occurs when users get relevant information from databases offered by the library but primary materials are inaccessible, either because they are not available in the library or it takes too long to get them through interlibrary loan (3,7).

In the light of many different tasks the libraries are faced with, the relevancy of the collections is often forgotten about.

1. Uvod

Beseda relevanten prihaja iz novejšje neklasične latinščine in pomeni pomemben, bistven, odločujoč, odločilen in primeren (1). V pričujočem prispevku se relevantnost povezuje s fondi posameznih vrst knjižnic. Relevantnost fondov smo podrobneje ugotavljali samo v visokošolski knjižnici in to na primeru CTK (Centralna tehniška knjižnica), pri vseh ostalih smo poskušali prikazati samo teoretični vidik problema. Fondi so ena od štirih najpomembnejših prvin vsake knjižnice, ostale so še: prostor, uporabniki in osebje. Na teh štirih prvinah počiva bibliotekarstvo. Vloga bibliotekarstva se je skozi stoletja spreminjala, v zadnjih dvajsetih letih pa se je bistveno spremenila tudi v Sloveniji. Nova tehnologija je stroko spremenila predvsem kar zadeva organizacijo dela, pospešila je posamezne faze dela, odkrila in pokazala je napake, ki so bile prej skrite ali prikrite.

Uporabnik postaja središče zanimanja knjižnice in fondi se mu morajo prilagajati. Za bibliotekarstvo, ki se tako kot vsa druga strokovna področja sooča s problemom ponudbe in povpraševanja na tržišču, je predvsem pomembna uspešnost knjižnice. Fondi in uporabniki so med seboj soodvisni. Problemi se pojavijo takrat, ko uporabniki v knjižnici ne dobijo tistega, kar iščejo, ali jim tisto, kar dobijo, ne ustreza. Takrat začnemo govoriti o problemu relevantnih fondov v knjižnici. Podobno je v primerih, ko uporabniki dobijo ustrezne podatke iz zbirk podatkov, ki jih ima knjižnica, ne morejo pa do primarnih gradiv, ker jih v knjižnici ni, oziroma je potrebno predlogo čakati na njihovo izposajo. Knjižnice v določenih primerih ne morejo ustreči svojim uporabnikom. Tu se začne problem relevantnosti njihovih fondov. V slovenskem bibliotekarstvu je problematika relevantnosti fondov premalo poudarjena kot resnična problematika stroke. V večini knjižnic je količina še vedno edino merilo pri nabavni politiki. Ocenjevati kakovost gradiva je veliko težje kot ocenjevati količino (3, 7-8).

Namen prispevka je opozoriti na problem relevantnosti gradiv v posameznih vrstah knjižnic.

V Sloveniji so bile dosedaj na temo zbirk in uporabnikov izdelane 3 študije. Avtorji teh študij so: dr. Mirko Popovič, Breda Filo in mag. Jože Urbanija.

Pokazalo se je, da v stroki preslabo poznamo pomen relevantnosti fondov za knjižnico. Nepoznavanje tega problema prinaša v stroko precej zmede. Proučevanje relevantnosti fondov v knjižnicah zahteva temeljite študije, preden ugotovimo določene rezultate.

Pomanjkanje sredstev in boj za konkurenčnost zahtevata od knjižnic, da se soočijo tudi z relevantnostjo svojih fondov. Relevantnost fondov vsake knjižnice postaja podlaga za kakovostno poslovanje. V prispevku je bila

uporabljena še dodatna strokovna literatura s področja informacijskih znanosti, upravljanja in trženja.

2. Vloga knjižnic in sodobni družbeni trendi

Vloga knjižnice se je skozi stoletja, zadnje čase pa že kar desetletja, spreminjala, toda njeno temeljno poslanstvo ostaja še vedno enako: knjižnica nas uči in vzgaja, in nam s fondi, ki jih hrani in nam jih ponuja, zbuja interes za novim in neznanim. S tem pa je knjižnica že dosegla svoj namen, brez nje ne more obstajati nobena razvita družba. Vloga knjižnice je tesno povezana z znanjem in z znanostjo. Na človeški razvoj so imele vpliv štiri oblike komuniciranja: govor, pisanje, tisk in telekomunikacije. Razvoj komunikacij in ustvarjanje informacijske družbe sta pospešila proces razvoja "postindustrijske družbe". Postindustrijska družba se odmika od proizvodnih dobrin in prehaja k uslužnostnim dobrinam. Znanje in informacija postajata strateškega pomena za razvoj družbe. V razvitem svetu dosega informacijski sektor že 40 % bruto družbenega proizvoda. V naslednjem desetletju lahko pričakujemo podobne tokove tudi pri nas. Informacijska delovna sila se bo povečala z večjo potrebo družbe po informacijah.

Naša družba bo postala uslužnostna družba, ki bo potrebovala ustrezne strokovnjake. Zavedati se moramo, da so informacije lahko vir dobička, same po sebi pa niso produktivne.

Šele temeljite domače raziskave na področju informacijskih znanosti bodo ugotovile, koliko informacije pripomorejo k povečanju ali zmanjšanju družbene proizvodnje. Še tako dobre informacije so samo sekundarni vir, ki se udejanja v primarnem gradivu. Zato je naloga vsake dobre knjižnice skrb, da sekundarne vire v večini pokrivajo primarna gradiva, oziroma, da ima knjižnica dobro organizirano medknjižnično izposajo s svetom. Uporabnost povečuje vrednost informacij. Knjižnica postaja dostopna vsakemu uporabniku preko hišnih mikroprocesorskih terminalov (3, 10).

Komuniciranje je prenašanje informacij od enega subjekta do drugega. Komuniciranje je istočasno hranjenje in iskanje informacij, ki poteka v knjižnicah. Znanstveni delavec bo potreboval zgoščene pomembne informacije na enem ali več medijih. Računalniški sistemi mu omogočajo celotno memoriranje potrebnih dejstev.

Razviti svet se približuje tisti stopnji razvoja, ko postaja obdelava podatkov in informacij gonilna sila gospodarskega razvoja.

Z razvojem gospodarstva v določeni družbi se povečuje odstotek tistih zaposlenih, ki se ukvarjajo z zbiranjem, obdelavo, hranjenjem in distribui-

ranjem informacij, v primerjavi s številom zaposlenih v neposredni materialni proizvodnji. Prenašati bo treba informacije in ne ljudi, da se bodo zmanjšali stroški energije, materiala in kapitala. Informacija je blago, ki se ga lahko hitro in večkrat proda (3, 11).

Sodobna knjižnica teži k temu, da posreduje uporabniku tisto, kar si ta želi in potrebuje. Še prej pa mora knjižnica spoznati določene vrste uporabnikov in njihovo število.

Upravljanje postaja skrb vsega sveta ter ustvarja ekonomski in družbeni razvoj. Pozornost bo treba nameniti programom upravljanja in v knjižnicah bo treba preskrbeti tisto strokovno gradivo, ki bo lahko zadovoljevalo čim večje število kvalificiranih upravljalcev. Tudi študentje postajajo veliko bolj kritični do gradiv, ki jih dobijo v knjižnici. Prihaja doba upravljanja in usmerjanja institucij. Uprava se že danes sooča z velikimi problemi organizacije dela, s tem, kako zadovoljiti produktivnost. Količina ni več merilo, pomembna je kakovost. Uprava bo odgovorna za ekonomsko poslovanje, za izobraževanje, znanje pa si bo nabirala v ustreznih ustanovah. Te ustanove bodo med drugim tudi ustrezno razvite sodobne knjižnice (3, 11-12).

Če od tega razmišljanja preidemo na posamezne vrste knjižnic, kot so splošne, šolske, visokošolske in specialne, moramo izpostaviti nekaj pogloblitnih misli. Knjižnice že dolgo ne opravljajo le klasične vloge, so povečini spoj knjižnične, dokumentacijske in informacijske dejavnosti in kot take služijo vsem vidikom informacijske znanosti. Postavlja se vprašanje, v koliki meri te naloge tudi uspešno in zadovoljivo opravljajo.

Na njihov razvoj je močno vplivala informacijska politika v nekdanji Jugoslaviji in še posebej v Sloveniji. Informacijska dejavnost se pri nas še vedno ni institucionalizirala, da bi lahko postala gibalno razvoja.

Z informatizacijo družbe ne razumemo samo izboljšanja že obstoječih družbenih odnosov, ampak tudi ustvarjanje novih družbenih in kulturnih ustanov. Potrebno bo ugotoviti informacijske potrebe na ravni Slovenije.

Pozornost je treba nameniti štirim segmentom:

Prvič, treba je opredeliti informacijsko politiko in ugotoviti informacijske potrebe Slovenije.

Drugič, treba je izboljšati metodologijo prenosa informacij med različnimi informacijskimi službami in sistemi in upoštevati njihovo kompatibilnost.

Tretjič, treba je opredeliti merila pri razvoju informacijske infrastrukture. Vsaka institucija mora imeti svojo vlogo v tej verigi udeležencev pri obdelavi

in prenosu informacij. Tukaj bi morali upoštevati vse vrste INDOK služb, knjižnic, dokumentacijskih centrov, arhivov, muzejev, ki se vključujejo v določen specializiran informacijski sistem.

Četrto, treba je upoštevati izobrazbo kadrov in tudi uporabnikov.

Univerza in gospodarstvo, ki opravljata v družbi različni vlogi, potrebujeta za svoje delo in razvoj visoko usposobljene kadre. Čuti se potreba po tesnejši povezavi teorije in prakse. S potrebo po povezavi med univerzo in gospodarstvom so se razvile tudi posamezne vrste knjižnic. Znanje potrebujejo vsi tisti, ki ga še le začnejo spoznavati (dijaki), tisti, ki so se že usmerili v določeno stroko na visokošolskem nivoju (študentje), tisti, ki usmerjajo študente in samo znanost (univerzitetni učitelji) in tisti, ki delajo v neposredni proizvodnji ali v razvoju podjetij (strokovnjaki v gospodarstvu). Taka je okvirna struktura uporabnikov v različnih vrstah knjižnic. Posamezna vrsta knjižnice se mora zato prilagajati različnim vrstam uporabnikov. Seveda pa je treba iskati tudi ves tisti potencial uporabnikov, ki knjižnice še ne pozna, oziroma jo premalo poznajo in jo zato ne uporabljajo.

3. Proučevanje relevantnih fondov

Predmet proučevanja so bili relevantni fondi šolskih, splošnih, visokošolskih in specialnih knjižnic, podrobneje smo proučevali predvsem fondne knjig.

3.1. Splošno o fondih

Zbirke ali fondni so organizirani korpusi shranjenih enot (knjige, rokopisi, slike itd.) z ustreznim sistemom za informiranje in iskanje.

Za proučevanje relevantnosti smo uporabili samo štiri vrste osnovnih fondov in to so: referenčne publikacije, knjige, bibliografije in časopisi.

a) Referenčne publikacije (enciklopedije, priročniki, letopisi, vodniki, slovarji, leksikoni) so publikacije, v katerih najdemo določena dejstva, številčne podatke, definicije, imena in naslove oseb in institucij. Običajno so razdeljene po neki določeni klasifikaciji. Tovrstna literatura se ne izposoja, zato ni bila predmet proučevanja.

b) Knjiga je po Unescovi definiciji "neperiodična tiskana publikacija, ki mora imeti najmanj 49 strani brez platnic in naslovne strani. Brošura je neperiodična publikacija z najmanj 5 in največ 48 stranmi. Knjige so eden od treh temeljnih fondov CTK. V analizo smo zajeli tiste knjige in brošure, ki so si jih

uporabniki izposojali na dom v obdobju šestih mesecev. Podrobneje smo analizirali izposojo knjig s štirih strokovnih področij.

c) Bibliografije so popisi del (knjig, člankov, časopisov in drugih publikacij), ki se sestavljajo v znanstvene, informativne in druge namene. Bibliografije so uporabnikom dostopne le v prostorih knjižnice, zato niso bile predmet proučevanja.

d) Časopisi so periodične publikacije, ki izhajajo redno in to tedensko, mesečno, dvomesečno, tromesečno ali polletno. Časopisi prinašajo članke in romana gradiva

z znanstveno in družbenopolitično vsebino pa tudi beletristiko. Časopisi so bili pomemben predmet proučevanja.

3.1.1 Relevantni fondi šolskih knjižnic

Šolske knjižnice se delijo na osnovnošolske in srednješolske. Za teoretični model smo si izbrali osnovnošolsko knjižnico. Proučevali smo relevantne potrebe osnovnošolca, starega dvanajst let, ki bi želel prebrati pustolovski roman, kjer igra glavno vlogo mlad junak njegovih let, avtor naj bo Anglež, jezik pa naj bo slovenski.

Šolska knjižnica lahko ustreže učencem tudi z gradivom, ki ne sodi v učni program obveznega branja. Osnovnošolec se je odločil, da bi takšen roman prebral v počitnicah. Ali mu bomo znali prisluhnuti? Če res dobro poznamo fond knjižnice tudi z vsebinskega vidika, nam je delo olajšano.

Poglejmo potrebo učenca z vidika relevantnosti:

a) *Vsebina* mora biti pustolovska, vendar naj to ne bi bila knjiga, ki je uvrščena v obvezno branje, ker je to že prebral. Vsebina mora ustrezati starosti osnovnošolca.

b) *Jezikovni stil* mora biti preprost in razumljiv

c) *Jezik* mora biti slovenski

č) *Čas dogajanja* naj bo čim bližji razmišljanju in življenju dvanajstletnika

d) *Zastarevanje* tovrstne literature je možno. Tisto, kar je bilo zanimivo za otroke pred dvajsetimi leti, morda ni zanimivo za današnjo mladino. Tukaj igra pomembno vlogo okolje, iz katerega osnovnošolec prihaja.

Dva učenca bosta imela do iste knjige različen odnos, za enega bo knjiga "super", za drugega "brezvezna".

3.1.2. Relevantni fondni splošnih knjižnic

Zaradi lažjega razumevanja relevantnosti fondov v splošnih knjižnicah bomo proučevali samo knjige in njihovo relevantnost. Merila pri določanju relevantnosti so lahko različna, izbrali smo: strokovno področje, jezik in zastarevanje fonda.

Strokovno področje našega navideznega proučevanja so bili ljubezenski romani s srečnim koncem. Jezik proučevanja je bil slovenski. Zanimalo nas je obdobje po drugi svetovni vojni. Če pogledamo romane s tega vidika, se njihov krog precej zoži. Vprašajmo se, ali zna knjižničar na ta način postreči uporabniku? Mu lahko ponudi roman, ki bo ustrezal vsem tem zahtevam? Najbrž je ta zahteva dokaj težka, vendar ni neizvedljiva. Dobro je treba poznati fonde, ki jih ponujamo uporabnikom z različnih vidikov:

a) *Vsebina* je za uporabnika najpomembnejša. V okviru vsebine je pomemben tudi jezikovni stil.

b) *Jezikovni stil* lahko vpliva na to, ali je knjiga za uporabnika relevantna ali ne. Če je zgoraj omenjeni roman napisan v preveč modernem jezikovnem stilu in je izšel v žepni izdaji, ga gospa, ki je že v letih in slabše vidi, ne bo vzela, čeprav si je želela prav takšen roman.

c) *Jezik* je velikokrat glavna ovira. Roman bi povsem ustrezal, če ne bi bil napisan v angleščini.

č) *Čas dogajanja* je pomemben, vendar ni med najpomembnejšimi elementi za določitev relevantnosti.

d) *Zastarevanje* fondov pri romanih v splošnih knjižnicah ne pride v poštev, ker romani ne zastarevajo tako kot strokovne knjige. Zato pa je treba v splošnih knjižnicah paziti na fond, kot so priročniki, turistični vodniki in drugimi podobni fondni, ker ti hitro zastarevajo.

3.1.3 Relevantni fondni visokošolskih knjižnic

Relevantnost izposoje fondov v Centralni tehniški knjižnici (CTK) je bila izvedena v raziskavi leta 1992 (Češnovar, 1992). Ker štejemo CTK med visokošolske knjižnice, bomo relevantnost izposoje knjig pokazali na praktičnem primeru.

Strojništvo je bilo glavno področje raziskovanja in je pomenilo del nekega celotnega fonda, ki si ga uporabniki v CTK izposojajo. Če izhajamo iz imena knjižnice-tehniška knjižnica, potem uporabniki pričakujejo, da bodo v njej dobili tehniško literaturo. V tehnične znanosti pa sodijo: graditeljstvo, elektrotehnika z računalništvom, strojništvo z ladjedelnostvom, rudarstvo, metalurgija, kemijska tehnologija in tehnologija prometa.

Raziskava je želela ugotoviti, koliko je ime knjižnice upravičeno glede na fonde, ki jih lahko knjižnica ponudi. Da bi bila primerjava jasnejša, smo vsepovsod primerjali strojništvo s kemijo, elektrotehniko z računalništvom in graditeljstvom. Knjige na področju strojništva, kemije, elektrotehnike z računalništvom in graditeljstva, tvorijo 71,55 % vseh izposojenih knjig, časopisi 68,71 % vseh časopisov in standardi 58,06 % vseh standardov.

S področja strojništva, ki je del te celote, je bilo izposojenih 17,10 % knjig. Knjižnica pa je v vseh letih obstoja nabavila le 8,14 % knjig s tega področja.

Pri knjigah je bilo od celotnega fonda 118.649 enot samo 9666 relevantnih fondov iz strojništva oziroma le 8,14 %. Merilo relevantnosti je bilo strokovno področje strojništva, določeno po sistemu univerzalne decimalne klasifikacije in po življenjski dobi* (gradiva, ki znaša 5 let. V desetih letih je bilo nabavljeno 30096 knjig, od tega je trenutno 1808 relevantnih knjig (18,70 %) iz strojništva. Vseh uporabnikov je bilo v šestih mesecih 3621. Od relevantnega fonda si je 913 uporabnikov izposodilo 1417 knjig (78,37 %).

Od celotnega fonda izposojenih knjig 8282 enot je bilo izposojeno 17,10 % strojništva.

V desetih letih, od leta 1981 do 1990, je nabava knjig iz strojništva padala. Tako je bilo leta 1981 nabavljeno še 557 knjig iz strojništva, leta 1990 pa le še 176 knjig.

3.1.4. Relevantni fondi specialnih knjižnic

V specialni knjižnici je težko govoriti o relevantnem knjižnem fondu. Preden knjiga izide in je prevedena, je za večino specialnih knjižnic že nerelevantna. Odvisno je, na kakšno specialno knjižnico pri tem mislimo in na kakšnega uporabnika. Za teoretični primer bomo vzeli dve vrsti specialnih knjižnic in dve različni uporabniški potrebi.

* *half-life=polovična življenjska doba znanstvene literature, s katero se meri absolutnost izposojene literature. Polovična življenjska doba je tista časovna doba, v kateri je bila objavljena polovica vse znanstvene literature z določenega področja.*

V specialni knjižnici s področja strojništva bo strokovna literatura zastarela v petih letih. Uporabnika, ki bo prišel v knjižnico in bo želel imeti knjige na določeno aktualno temo, npr. najnovejši načini ogrevanja prostorov na sončno energijo, bomo morali vprašati še:

- ali potrebuje samo najnovejše gradivo
- v katerih jezikih je lahko gradivo
- koliko časa lahko počaka na gradivo

V specialni knjižnici nas ne bo zanimal jezikovni stil in velikost črk. Tukaj imamo pred seboj povsem drugačnega uporabnika kot v splošni ali šolski knjižnici. Ta uporabnik se lahko primerja z uporabnikom v visokošolski knjižnici. Fondi v specialni knjižnici se morajo prilagajati informacijskim potrebam in zahtevam uporabnikov še v večji meri kot v ostalih vrstah knjižnic.

V muzejski specialni knjižnici s področja *arheologije, zgodovine* in podobnih področij, gradivo ne zastari. Največkrat je ravno obratno, starejše ko je gradivo, večja je njegova vrednost. Uporabnik, ki pride v muzejsko knjižnico, ima običajno specifične potrebe.

Če je ta strokovnjak npr. zgodovinar in proučuje zgodovino določenega kraja, gradu ali podobno, je najboljšo, da se oglasi v najbližji muzejski knjižnici. Knjige kot osnovni fond mu bodo le delno pomagale, uporabljal bo še druge vire, kot so časopisi, bibliografije in neknjižno gradivo. Za zgodovinarja bo pomembna vsaka podrobnost.

Pomembno je, da vemo, katere jezike uporabnik obvlada. Iskanje relevantnih fondov je lahko dolgotrajno, lahko uporabimo tudi medknjižnično izposajo. Uporabnik bo moral pregledati veliko gradiva, pri tem mu specialni knjižničar lahko pomaga z nasveti in lastnimi izkušnjami. Upoštevati je treba tudi interdisciplinarnost vsake stroke.

V specialni knjižnici s področja medicine in farmacije so relevantne najnovejše knjige, teh je pa le malo, veliko manj kot je časopisov, ki so bolj relevantni. Tukaj igrata posebno vlogo hitrost dane informacije in njena kakovost. Podatki, dobljeni v fondih tovrstnih knjižnic, rešujejo življenja ljudi.

4. Uporabniki knjižnic

Uporabnike uvrščamo v dve kategoriji, odvisno od njihovih zahtev in potreb. V nižjo kategorijo smo uvrstili tiste uporabnike, ki želijo dobiti vse o določenem problemu, v višjo pa tiste, ki so sposobni narediti med gradivom,

ki ga dobijo, izbor. Ti želijo izčrpne informacije o problemu, ki ga raziskujejo. Ta kategorija uporabnikov je za knjižnico zelo pomembna, to so stalni uporabniki, ki zahajajo v knjižnico vso svojo delovno dobo. Uporabniki so ocenjevalci knjižničnih fondov in storitev, zato jim je treba prisluhniti: kaj pričakujejo od knjižnice, kdaj se obračajo na knjižnico, ali povečini dobijo tisto, kar potrebujejo in želijo.

Knjižnica mora biti uporabniško usmerjena, njene fonde je treba prilagajati uporabnikom.

Vitalnost knjižnice je odvisna od uporabnikov. Pomembno je, da vemo, koliko nas uporabniki potrebujejo. Knjižnične storitve lahko uporabnike pritegnejo ali odbijejo. Če jih katera od storitev odbija, je treba ugotoviti, kaj jih moti in kje so vzroki. Napako je treba odpraviti in določeno storitev izboljšati. Uporabniki morajo spoznati, da jim delavci v knjižnici lahko prihranijo veliko časa pri iskanju ustreznih informacij ali jim pomagajo pri drugih storitvah v knjižnici.

Uporabnikov čas je dragocen, zato mu je ustrezna pomoč vedno dobrodošla. Čim več časa bo knjižnica sposobna prihraniti svojim uporabnikom, raje se bodo vračali vanjo.

V razvitem svetu je zelo pomemben življenjski standard uporabnikov, vsakdo si lahko privošči toliko storitev, kolikor jih lahko plača. V Sloveniji, kjer so knjižnice financirane kot infrastruktura k znanstveni in izobraževalni dejavnosti, plačujejo uporabniki le majhen del stroškov. Potrebe uporabnikov v Sloveniji so do določene mere enake potrebam uporabnikov v razvitem svetu. Uporabnikom je treba posamezne storitve predstaviti, da spoznajo, kaj lahko dobijo za svoj denar.

Potencialni uporabniki so tisti, ki knjižničnih storitev še ne poznajo in jih zato ne uporabljajo. Velikokrat so med potencialnimi uporabniki tudi taki, ki delno že poznajo knjižnico, v katero so prišli.

Študije v svetu kažejo, da se potrebe uporabnikov spreminjajo. Uporabniki se morajo naučiti določenih iskanj, spoznati morajo novo terminologijo, strojne jezike in podobno.

5. Cilji posameznih vrst knjižnic

Področje relevantnosti fondov je izziv za bibliotekarsko stroko nasploh, posebej pa še za prikaz prav določene knjižnice. Bibliotekarstvo kot znanstvena disciplina se mora začeti zavedati pomena relevantnosti fondov v knjižnicah. Velikokrat se količina enači s kakovostjo in to je za marsikatero knjižnico usodna napaka. Pomembno je, kaj se nabavlja, in da nabava poteka kontinuirano. Zaradi preslabe ali celo prekinjene nabave v določenem obdobju lahko ostane knjižnica brez določenega kakovostnega fonda, kar pomeni neposredno škodo za določena strokovna področja. Takšnih napak se ne da nikoli več popraviti (3, 24).

V želji, da knjižnice spoznajo potrebe svojih uporabnikov, je bila raziskava CTK pripravljena kot primerjalna študija. Tako smo želeli spoznati po eni strani fondne, ki so v kroženju, po drugi strani pa želje in potrebe uporabnikov.

Uporabnika je treba spremljati od trenutka, ko dobi informacijsko poizvedbo in ko na osnovi le te pripravi informacijsko zahtevo, pa vse do takrat, ko dobi ustrezno primarno gradivo.

Eden od ciljev raziskave je bil oceniti strokovni nivo gradiva, pri tem je pomembna življenjska doba gradiva in dostopnost do gradiva. Pomembno je, kaj mislijo o fondih uporabniki in kako jih uporabljajo.

S temeljito vzgojo uporabnikov se bo povečala izposoja, kar bo posledica dobre nabave, ki jo bodo narekovale potrebe uporabnikov. Potrebe uporabnikov bo treba spremljati na vseh nivojih. Uporabnika ne smemo prepuščati naključju.

Zastavili smo si še en cilj, ki se je pokazal kot dokaj pomemben, to je sprememba izdelave letnih poročil, predvsem način zbiranja podatkov in statistične obdelave podatkov. Samo realna statistika bo pokazala pravo sliko knjižnic, trenutno stanje, možnosti, ki jih imajo, in smer, v katero se razvijajo.

Do nedavnega nepomembni podatki postajajo pomembni. Številke morajo usmerjati knjižnico pri nabavi, izposoji in pri pridobivanju uporabnikov. Temeljni cilji knjižnice so zadovoljni uporabniki in k temu mora težiti vsa njena dejavnost. Povratne informacije uporabnikov morajo postati vodilo za delo knjižnice.

Vsi zastavljeni cilji zahtevajo določeno kadrovske zasedbo, ki pa jo je potrebno dopolnjevati in dograjevati.

Če bodo z raziskavami slovenskih knjižničarjev dosežene vsaj majhne spremembe in premiki v smeri ustreznih fondov in ustrežnejše ponudbe teh fondov, bo poglobitni namen raziskav dosežen. Fondi se bodo prilagajali potrebam uporabnikov in neizposojenega gradiva bo vedno manj, uporabnikov v knjižnicah pa vedno več.

6. Problem relevantnosti

Izraz relevanten je prvi uporabil S. C. Bradford leta 1930. Ko so se leta 1950 razvili sistemi za iskanje informacij, se je že govorilo o tem, da je treba uporabniku preskrbeti relevantne informacije. V praksi je relevantnost ključni pojem, po katerem prepoznamo "potrebne", "nujne" informacije. Empirične raziskave potrjujejo Bradfordov zakon o distribuciji člankov. Članki se razporejajo po conah v razmerju 1:n:n2:n3 itd.

Zakon opozarja na dejstvo, da je večina člankov o določenem predmetu, kar 80 %, še vedno objavljena v 20 % naslovov časopisov. Ena tretjina člankov je natisnjena v specializiranih časopisih, druga tretjina v sorodnih časopisih, za tretjo tretjino pa ne moremo več predvideti, ali se bodo članki o določenem predmetu še kdaj pojavili.

Če želimo najti v knjižnicah relevantne informacije in relevantno gradivo, moramo razviti relevantno informacijsko politiko. Informacijska politika mora stati na trdni podlagi v razvojnih načrtih vsake države. Z institucionalizacijo informacijske prakse bi spremenili družbeni odnos in družbene norme za dostopnost, upravljanje in uporabo informacij.

Z razvojem avtomatske obdelave podatkov se je začelo zabeleženo znanje (zapis) ločevati od nosilca znanja (medija). Samo znanje in namen tega znanja sta se začela razhajati. S podatki so začeli manipulirati in v informacijskem procesu znanje nima več neposredne uporabne vrednosti. Uporabnik lahko dokaj hitro dobi sekundarne informacije, na primarno gradivo pa je velikokrat treba čakati tudi več mesecev. Podobno se dogaja uporabnikom, ki si želijo izposoditi najnovejše knjige na določeno temo. Aktualno gradivo je vedno bolj izposojeno in težje dosegljivo.

Pojem relevantnost pomeni še vedno nekaj tujega, neznanega in za bibliotekarstvo nepotrebne. Spoznanje, da se premalo zavedamo pomena relevantnosti lastnih fondov, je bil glavni in temeljni razlog za izdelavo prispevka o relevantnosti fondov. Od knjižnice, ki ne more ustreči potrebam svojih uporabnikov, se le ti oddaljujejo in iščejo gradivo za svoje strokovno izpopolnjevanje v drugih, ustrezneje založenih knjižnicah.

Kako naj zasledujemo relevantnost fondov? Ugotoviti je treba, kaj uporabniki iščejo, po čem sprašujejo in česa ne dobijo. Stalno bi bilo treba spremljati njihove potrebe, pritožbe, želje in tudi ideje, ki bi pomagale pri nabavi in ponudbi fondov. Kadri v knjižnici se morajo seznaniti s pomenom relevantnosti fondov in morajo ustrezne fondne uporabnikom ustrezno ponuditi.

Dobra knjižnica mora vsaj za glavna področja, ki jih pokriva, poznati število relevantnih fondov. Nesmisel je vabiti k sebi uporabnike, za katere knjižnica nima dovolj ustreznega gradiva. Razočaranje za uporabnike je veliko, reklama za knjižnico pa slaba. Če knjižnica ugotovi, da je uporabnikov za določeno strokovno področje veliko, kljub slabi založenosti na tem področju, se mora potruditi, da fondne dopolni z ustreznim relevantnim gradivom (3, 26-27).

7. Primerjava z dosedanjimi spoznanji

Posamezne skupine uporabnikov imajo svoje značilnosti. Večje ali manjše zanimanje za posamezna gradiva je odvisno od izobrazbe in delovnega mesta uporabnikov. Raziskovalci so najaktivnejši uporabniki. Branje se je iz čitalnic v knjižnici preneslo na dom. Primerjave so nastale predvsem na področju ekonomskega vidika bibliotekarstva. Za knjižnico postaja učinkovitost uporabe njenih fondov življenjsko pomembna. Pomemben postaja način ponudbe. Učinkovitost knjižnice je odvisna od vrste knjižnice, od financiranja, od fondov in od učinkovitosti njenih kadrov.

Temeljni problem, ki smo ga želeli prikazati, je bil relevantnost fondov posameznih vrst knjižnic glede na potrebe njihovih uporabnikov. Poglobljena analiza fondov iz strojništva v CTK je pokazala, da je uporabnikov več kot je ustreznega fonda. Do podobnih ugotovitev bi prišli še v marsikateri knjižnici. Postavlja se vprašanje, zakaj je kljub temu toliko uporabnikov? Analiza kaže, da se uporabniki zadovoljijo tudi s starejšo literaturo ali z literaturo iz mejnih področij. Z vprašalniki bo še treba ugotavljati potrebe uporabnikov.

Zunaj naših meja tečejo raziskave na področju bibliotekarstva že vrsto let, pomemben pa je njihov vpliv na nadaljnje delo knjižnic. Poamezna strokovna področja poglobljeno raziskujejo in na rezultatih teh raziskav gradijo nadaljnji razvoj bibliotekarstva v določenih okoljih. Tako v raziskavah velikokrat ugotavljajo, kako bi bilo treba knjižnico notranje reorganizirati, da bi postala bolj učinkovita.

Raziskave ugotavljajo vlogo knjižnic v družbi in njihov odnos do drugih knjižnic. Vprašalniki ne smejo biti predolgi in morajo uporabnike pritegniti. Knjižnic v svetu ne zanima samo to, ali jih uporabniki uporabljajo, ampak

jih zanima učinek te uporabnosti. Vodilna misel pri izobraževanju in vzgoji uporabnikov je, da le ti spoznajo, da je njihova moč v znanju in da se jim splača vlagati v lastno znanje. Knjižnice se morajo dodobra seznaniti z raznovrstnimi izobraževalnimi programi, v katere se vključujejo njihovi uporabniki. V svoje programe bi knjižnice morale vključiti tudi pripravo bibliografij za uporabnike, jih usmerjati k virom informacij in jih pripeljati do ustreznega primarnega gradiva. Fakultete in knjižnice pozabljajo na tovrstno sodelovanje. Sodobno šolstvo v svetu daje knjižnicam zelo pomembno vlogo, zato morajo le te slediti njegovim sodobnim trendom. Vloga knjižnic se spreminja. Zelo pomembna postaja vloga knjižnic pri selekciji in diseminaciji informacij. Pri raziskovalnem delu dajejo knjižnice svoj prispevek v začetni fazi, ko se izbira in selekcionira gradivo, in v končni fazi, ko se oblikuje in sestavlja študija. Če bo knjižnica želela še bolj pomagati različnim uporabnikom, se bo morala bolj kot doslej potruditi pri izbiri svojih fondov. Sodobne telekomunikacijske tehnologije bodo omogočale, da si bo vsakdo lahko neposredno izbral ustrezno knjižnico ali informacijski center za svoje potrebe (3, 54-55).

Glede na to, da je gradivo knjižnice podlaga za vsakovrstno izobraževanje in izpopolnjevanje, pomeni velik prispevek za razvoj družbe. Slabi fondi ne morejo zadovoljevati potreb uporabnikov. Pri tem igrajo pomembno vlogo posredovalci med uporabniki in fondi, to so knjižnični delavci. Zelo pomembna je izobrazbena struktura kadrov in sposobnost stalnega prilagajanja spremembam v stroki.

8. Končne ugotovitve

Knjižnice običajno preslabo poznajo potrebe svojih uporabnikov. V zadnjih letih ni prišlo do kakovostnejših sprememb v odnosu do uporabnikov.

V prihodnosti bi morali proučevati obračanje posameznih gradiv pri izposoji, da bi ugotovili kakovost gradiv. Pot posameznih gradiv do uporabnikov je velikokrat predolga, posebno po medknjižnični izposoji. Pomembno je, da ugotovimo, kako to pot skrajšati. Uporabniki se zaradi dolgega čakanja velikokrat odvrtačajo od medknjižnične izposoje. Kako izboljšati komunikacijske stike z uporabniki? Najprej je treba na splošno izboljšati vse vrste komunikacij z uporabniki. Tukaj nima pomembne vloge le elektronska pošta, ampak tudi ustrezno trženje in dobro poznavanje psihologije uporabnikov. Sčasoma bo treba ugotoviti tudi to, koliko gradiva nikoli ne gre v izposajo. Če bodo številke previsoke, bo treba ta

problem podrobneje analizirati. Podrobno bo treba analizirati tudi informacijske zahteve uporabnikov. Pomoč pri iskanju informacij je velikokrat zelo potrebna in si jo uporabniki želijo, vendar zanj ne znajo prositi. Če imamo

pred seboj delovno aktivne strokovnjake in študente, je uporabnost njihovih informacij veliko večja kot pri pasivnih uporabnikih. Aktivnost knjižnice je tako neposredno odvisna od aktivnosti uporabnikov, ki jim služi.

Knjižnice bodo lahko toliko dobre, kolikor bodo znale in uspele povezati vse temeljne elemente svojega poslovanja. Pozornost bo treba usmeriti v nakup relevantnih fondov. Do sedaj relevantnosti niso pripisovali dovolj velikega pomena, kajti pojem relevantnosti še ni povsem razjasnjen. Nabava relevantnih fondov zahteva tudi ustrezne kadre. Knjižnica je vseskozi razpeta med nabavo relevantnih fondov in primerno komunikacijo z uporabniki. Dobra je tista knjižnica, ki je kos obema nalogama.

9. Literatura

1. Švec, N. "Bralne navade". *Knjižnica*, 39(1995)4: 57 - 84.
2. Novljan, S. "Velikost knjižne zbirke in njen vpliv na razvoj branja." *Knjižnica*, 39(1995)3: 45 - 95
3. Kodila-Češnovar, N. *Relevantnost fondova Centralne tehniške knjižnice sa obzirom na potrebe korisnika*. Varaždin: Sveučilište u Zagrebu Fakultet organizacije i informatike Varaždin, 1992.
4. Jamnik, T. "Igralna ura s knjigo v Pionirski knjižnici". *Knjižnica*, 36(1992)3/4: 93 - 96.
5. Novljan, S. "Knjižnica je več kot učbenik". *Knjižnica*, 36(1992)1: 7 - 17.
6. Dular, A. "Vloga značaj in pomen muzejske knjižnice v sodobnem času." *Knjižnica*, 35(1991)2/3: 39 - 46.
7. Novljan, S. "Turist v knjižnici". *Knjižnica*, 35(1991)1:1 - 17.
8. Dolenc, I., Kernel, I. "Bolnišnične splošnoizobraževalne knjižnice in njihova terapevtska vloga v procesu zdravljenja". *Knjižnica*, 4(1990): 45-61.
9. Blagden, J., Harrington, J. *How good is your library? A review of approaches to the evaluation of library and information services*. London: Aslib, 1990.
10. Blagden, J. *Do we really need libraries? An assessment of approaches to the evaluation of the performance of libraries*. New York: Clive Bingley, 1990.
11. Kert, Z. "Ugotavljanje potreb bralcev v univerzitetnih knjižnicah". *Knjižnica*, 22(1978)1/2: 17 - 25.
12. Bačer, K. "Knjižnica v očeh bralcev". *Knjižnica*, 22(1978)1/2: 112 - 116.