

ZA IZPOSOJEVALNIM PULTOM KNJIŽNICE

Andreja Pleničar, Knjižnica Mirana Jarca, Novo mesto

UDK 024.6(497.12 Novo mesto)

Povzetek

Avtorica najprej pokaže lokacijo knjižnice v urbani strukturi mesta in prikaže notranjo ureditev. Jedro raziskovalnega projekta je študija osebja: migracije, menjave zaposlitve, menjave delovnih mest znotraj knjižnice, organizacijska struktura. Ukvarja se s problematiko identitete ustanove in uslužbencev. Avtorica sklene, da obstaja visoka stopnja povezave med identifikacijo z ustanovo in poklicno identiteto. Uvedbo identifikacijskih priponek doživljajo knjižničarji izposojevalci kot notranji konflikt med identifikacijo z ustanovo in individualno identiteto.

UDC 024.6(497.12 Novo mesto)

Summary

The author first shows the location of the library within the urban structure of the town and describes its interior. The core of the research project represents the personnel study comprising migrations, job changes, position changes and organizational structure. She deals with the corporate identity and the one of the employees and comes to the conclusion that there is strong correlation between the identification of the employees with the institution and professional identity. For circulation officers the introduction of badges represents intimate conflict between personal identity and their identification with the library.

I. **Prostor**

I.1. **Umestitev knjižnice v geografski prostor.**

Knjižnica je locirana v Novem mestu in po normativih in standardih za splošnoizobraževalne knjižnice (v nadaljevanju SIK) spada v drugo skupino po velikosti, ki je namenjena območju od 50000 do 100000 prebivalcev. Poleg SIK obstajajo v Sloveniji še nacionalna knjižnica, specialne knjižnice, ter šolske, ki se delijo na osnovnošolske, srednješolske, visokošolske in univerzitetni knjižnici. Knjižnica prejema gradivo z nakupom, darovi, zamenjavo, zlasti pomemben pa je obvezni izvod (OI). Na ta način naj bi bila zagotovljena distribucija gradiva v Sloveniji po regijah. SIK II. skupine vse prejemajo OI, z izjemo Mariborske knjižnice in Knjižnice Otona Župančiča v Ljubljani, ker se v teh mestih nahaja OI v drugih knjižnicah. V zadnjih letih potekajo diskusije o ukinitvi OI za SIK II. skupine, ki so se temu uprle, ne glede na funkcionalnost/nefunkcionalnost gradiva, ki ga tako pridobivajo. OI predstavlja celovito spremljanje predvsem knjižne in periodične produkcije na trgu. Regijske knjižnice skrbno spremljajo domoznansko gradivo (gradivo, ki prinaša informacije o njihovi regiji) in obdelujejo članke kot enakovredne informacije knjižnim. Zbirajo in hranijo posebno gradivo regije (stare razglednice, zemljevide, rokopise, muzikalije, itd...). Nova lokalna samouprava bo vnesla verjetne spremembe glede uradnega statusa SIK II. skupine. Najbolj drastična poteza bi čez noč spremenila regijske knjižnice v občinske-mestne. Formalno bi se izenačile, seveda odvisno od velikosti občine, s III., IV. ali celo V. skupino SIK. Ostajale bi pač dosti bogatejše z gradivom, izgubile pa bi visok status v hierarhiji slovenskih knjižnic. Praktično pa bi to pomenilo, da bi prišlo do notranjih reorganizacij, ukinjanja določenih oddelkov ali njihove okrnitve. Za zaposlene v teh knjižnicah je to travmatična grožnja, ne samo v smislu ogroženosti čisto konkretnih delovnih mest in ljudi, ki jih zasedajo, ampak tudi kolektivni identiteti, to je identifikaciji zaposlenih z ustanovo.

Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto reprezentira svojo regijskost ne le z distribucijo knjižničnega gradiva v smislu izposoje (od kod prihajajo stranke), medbibliotečno izposoje (izposoje gradiva med knjižnicami), ampak tudi z zbiranjem in hranjenjem domoznanskih-regijskih informacij iz periodike in ostalega knjižničnega gradiva kot tudi čisto fizičnim poseganjem v prostor, Potujočo knjižnico, ki obiskuje delovne organizacije in odročne kraje (približno 48 krajev) in mrežo. Mrežo predstavljata dva prostora v krajevnih skupnostih Šentjernej in Škocijan, kjer knjižnica prispeva izposojevalca in gradivo.

V najboljšem primeru bo lokalna samouprava sprožila le drugačen način (so)financiranja knjižnic II. skupine.

Ne glede na to da so knjižnice II. skupine oblikovane po regijah glede na gostoto prebivalstva določenega področja, lahko rečem, da gre vendarle za problem delitve na center (ali dva centra: Ljubljano, Maribor) in periferijo. Upam si trditi, da povezava vseh knjižnic v enoten knjižnično-informacijski sistem (KIS) in računalniško on-line povezovanje v vzajemni katalog samo omili omenjeno delitev na center in periferijo. Izobraževanja v tujini so nacionalnega pomena, zato so jih v vsej meri deležni le zaposleni v NUK. Specialne knjižnice v okviru podjetij so odvisne od uspešnosti podjetja in si prav tako lahko privoščijo mednarodna izobraževanja, drago računalniško opremo, baze podatkov na CD-ROMih, itd... V dosti slabšem položaju pa so regijske knjižnice, ki životarijo med republiko in občino.

Proces centralizacije je zajel tudi druge javne službe, ki ohranjajo na periferiji le operativne enote, medtem ko se vsa uprava seli v center (železniško gospodarstvo, PTT, DELO, itd...).

1.2. Lokacija knjižnice v mestu

Priporočena lokacija za knjižnice je center mesta, kjer je pač največji pretok prebivalstva. Gulten S. Wagner v svojem članku *Siting of Public Libraries: A Semiotic Analysis* (v *Public Library Quarterly* No.1, Vol.12/1992, 3-16.) pravi, "da ni nikakršno naključje, da so knjižnice (Public Library) postavljene v bližino stavb lokalnih oblasti. Ta lokacija sporoča, oznanja neposredno zaveznitvo knjižnice in države ter prevlada celo nad dostopnostjo knjižnice uporabnikom, kar povzroča določeno disfunkcijo teh ustanov. Javni obraz knjižnic je torej dešifriran znotraj institucionalizirane mreže moči in oblasti"... (ibid. str.14). "Kontradiktorno oznanjanje moči versus solidarnosti se predstavlja vsem agentom: osebnju, uporabnikom in potencialnim uporabnikom" (ibid. str.14).

Knjižnica Mirana Jarca je locirana v centru mesta. Center Novega mesta res ni velik, a po zgoraj navedenem članku Wagnerja, lahko sumimo, da ni naključje, da je v sosednji zgadbi Policija, malce nižje je sodišče (gre za glavno zgradbo knjižnice). Knjižnica je razdeljena na glavno zgradbo in dislocirano enoto, v kateri je oddelek za odrasle.

V anketi, ki sem jo že omenjala (1992), so uporabniki med glavno oviro, zakaj ne obiskujejo prireditrev, ki jih organizira knjižnica, navajali (30% anketiranih) oddaljenost knjižnice od kraja bivališča. Knjižnica je torej večini uporabnikov dostopna le preko prevoza, bodisi osebnega ali javnega. Kar se tiče osebnega prevoza, knjižnica do sedaj ni imela nobenih parkirišč za avto-

mobile v neposredni bližini, še manj pa svojih parkirnih prostorov. Zdaj se je to nekoliko spremenilo, ker so v neposredni bližini zgradili nakupovalni center in seveda zgradili tudi javna podzemna parkirišča. Kolesa uporabljajo kot prevozno sredstvo mladina, vendar nima kje pustiti koles. Oddelek za mladino se pogosto srečuje s problemom v veži knjižnice puščenih koles. Dogaja pa se celo, da jih parkirajo v avlo knjižnice.

Dostopnost knjižnice je s tega vidika otežena tudi osebjem tako kot strankam.

Avtobusna postaja je oddaljena od glavne zgradbe knjižnice 15 minut zmerne hoje, železniška postaja pa okoli 10 minut.

1.3. Knjižnica kot javni prostor.

Javni prostor je tisti prostor, do katerega imajo vsi prost dostop in enake pravice do njegove zasedbe (članek; Shoham, Snunith. 1991. The Ecology of Public Library Reference Rooms. V: Public Library Quarterly No.4, Vol. 11, str.43-51). Za knjižnico bi lahko rekli, da je javni prostor s časovno omejitvijo. To se pravi, da je prostor javen le v urah odprtosti, ki so za posamezne oddelke izposoje različne. Najdlje je odprt študijski oddelek od 7h do 19h, razen v poletnih mesecih, ko se zapira že ob 16h in ob sobotah, ko je izposoja omejena le na dopoldanske ure.

Zanimiva dilema glede javnega prostora se je sprožila prav v času mojega raziskovalnega projekta, ko se je ženska (njena identiteta naj ostane anonimna) odločila za gladovno stavko v avli glavne zgradbe knjižnice, zaradi prizadejanih krivic. Odločila se je za knjižnico kot prostor, kjer bo izpeljala svoj protest, ker je to javen prostor in je pričakovala, da je od tu ne bodo pregnali. Izbirala je med hotelom, Domom Kulture in knjižnico. Ob koncu ur odprtosti knjižnice je policija izjavila, da bo posredovala le na izrecno pisno zahtevo odgovornega v knjižnici. Po 19h uri knjižnica sicer ni več javen prostor, a v tem primeru je bila storjena izjema. Stavkajoča je lahko prenočila v prostorih, omogočili so ji uporabo sanitarij.

1.4. Knjižnica kot funkcionalni prostor.

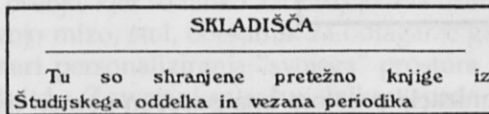
Knjižnica je razdeljena na glavno stavbo in dislocirano enoto. Če smo zelo natančni, je en oddelek izposoje lociran še v bibliobusu, mreža na dve izposojevališči, ki sta last krajevne skupnosti Škocijan in Šentjernej.

Dislocirana enota Oddelka za odrasle ima vse prostore v eni etaži. Prostori so: tri sobe, v katerih so postavljene knjige v prostem pristopu, in toaletni prostor na hodniku. V glavnem prostoru je izposojevalni pult. V manjšem

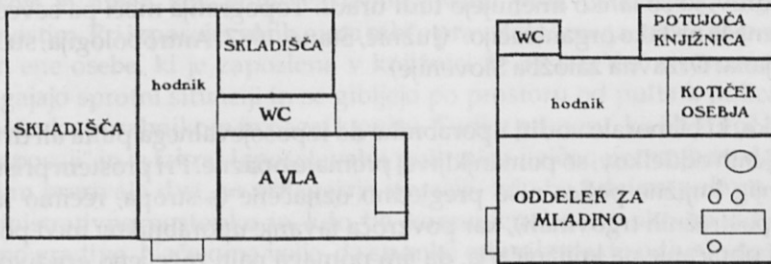
prostoru je "poslovni" kotiček izposojevalcev, sestavljen iz mize in stolov, kjer odlagajo svojo garderobo in shranjujejo službene stvari. Vsak uslužbenec ima svoj "privatni" predal v mizi. Sedeže imajo razdeljene po nepisanem pravilu, ki se ga razen izjemoma vsi držijo. Uslužbenec, ki je prišel zadnji na oddelek, ima samo stol, vodja mizo in stol, kar je argumentirano s tem, da vodja pri internem delu piše poročila, za kar potrebuje mizo.

V glavni zgradbi knjižnice se nahaja več oddelkov: Študijski oddelek, Oddelek za mladino, Oddelek za oblikovanje in obdelavo knjižničnega gradiva, Domoznanski oddelek, Oddelek posebne zbirke, Matična služba z mrežo, Uprava in Potujoča knjižnica. Shematično bi lahko predstavila tloris etaž takole:

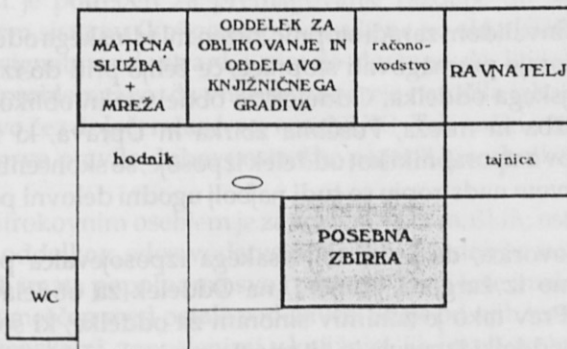
Klet:



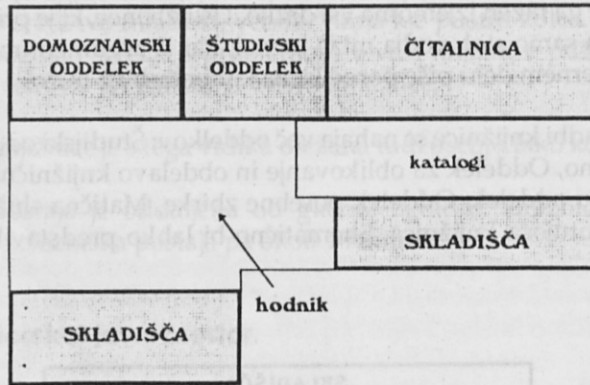
Pritličje:



Prvo nadstropje:



Drugo nadstropje:



"V prestižni organizaciji prostora ima poseben pomen tisti vidik, ki bi ga lahko imenovali topografija moči. Najbolje bi tovrstno hierarhizacijo prostora ponazorila moderna organizacija s sistemom birokratske razporeditve prostorov, ki se lahko imenujejo tudi uradi. Topografija moči pa seveda ni omejena le na tako organizacijo." (Južnič, Stane. 1987. Antropologija, str. 295. Ljubljana: Državna založba Slovenije)

Oznake, ki bi morale voditi uporabnike do izposojevalnega pulta ali drugih zaželenih oddelkov, so pomankljive, premalo opazne. Pri prostem pristopu do knjig knjižne police niso pregledno označene (s stropa, recimo kot v samopostrežnih trgovinah), kar povzroča tavanje uporabnikov med policami ali obračanje na knjižničarja, da jim pomaga najti zaželeno gradivo. Ne glede na to da zgradba ni bila grajena za potrebe knjižnice in se je knjižnica prilagajala (ne)funkcionalnosti zgradbe, so moja opažanja sledeča:

Knjižnica ni dostopna in validom zaradi stopnic, razen mladinskega oddelka. Starejši uporabniki morajo premagovati stopnice, če želijo priti do izposojevalnega pulta študijskega oddelka. Oddelek za obdelavo in oblikovanje gradiva, Matična služba in mreža, Posebna zbirka in Uprava, ki imajo neprimerno manjstikov z uporabniki kot oddelek izposoje, so skoncentrirani v center zgradbe. V prvem nadstropju so tudi najbolj ugodni delovni pogoji.

Včasih je obstajala govoricca, da je bil cilj vsakega izposojevalca priti v pisarno, kar prevedeno iz žargona pomeni, na Oddelek za obdelavo in oblikovanje gradiva. Prav tako je zanimiv sinonim za oddelke, ki so v tej etaži, ki so jim ga dali oddelki izposoje in jih enostavno imenujejo uprava.

Med oddelki niso razlike samo v prostorih, ampak imajo tudi različni delovni časi. Osebe, ki je zaposlena na izposoji gradiva dela v tedenskih izmenah (prihod na delo od 6.30 do 7.30, odhod z dela od 14.30 do 15.30 za dopoldansko izmeno. Prihod na delo med 11.00 in 12.00, odhod med 19.00 in 20.00 za popoldansko izmeno). Oddelki, ki niso vezani na izposajo gradiva, delajo le v dopoldanski izmeni, z izjemo tedenskih popoldanskih dežurstev (enkrat na tri mesece) in dežurstev ob sobotah, ki veljajo tudi zanje. Z izrazom izposojevalci torej označujem le osebe, ki dela na oddelkih izposoje.

Za Mrežo in Potujočo knjižnico veljajo drugačna pravila odprtosti. Delo na oddelkih, ki niso direktno vezani na izposajo gradiva, se lahko prilagaja osebnemu ritmu, medtem ko je na oddelkih izposoje podvrženo diktatu obiska uporabnikov. Na vseh treh oddelkih izposoje, ki so v Novem mestu (Oddelek za odrasle, Oddelek za mladino, Študijski oddelek), imajo zaposleni le kotichek za osebe, kjer se lahko zadržujejo. Na ostalih oddelkih ima vsak zaposleni svojo mizo, stol, obešalnik za odlaganje garderobe. Na teh oddelkih so primeri personaliziranja "svojega" prostora z dekorativnimi predmeti, rožami, itd... Z uvajanjem računalnikov spada k mizi še osebni računalnik. Dejstvo pa je, da je narava dela na teh oddelkih taka, da zahteva mizo in stol, kar pa za izposojevalce ni vitalnega pomena. Na oddelkih izposoje je nujen kos pohištva izposojevalni pult, ostalo je prilagojeno možnostim. Pri izposojevalcih nima nihče prav določenega mesta za pultom, razen ene osebe, ki je zaposlena v knjižnici že 33 let. Več ali manj se vsi prilagajajo sprotni situaciji in se gibljejo po prostoru od pulta k policam, v skladišča, k uporabnikom in nazaj k pultu. Tudi v primeru, ko jih je več hkrati "na izposoji" in je takrat izposojevalni pult-miza fizično premajhen, da bi se za njim prerivala dva, se prilagajajo situaciji, kdo bo kdaj za pultom vodil administrativne postopke in kdo bo komuniciral s stranko ali odšel po željeno gradivo. Načeloma velja, da stranko od prihoda do odhoda postreže en izposojevalec. Na Študijskem oddelku to pomeni, da vsi izposojevalci hodijo v skladišča po posamezno gradivo. Stranke čakajo na naročilo le tisti čas, ki je potreben za premagovanje razdalje do skladišča in nazaj. Pri pultnem sistemu (knjige so pospravljene po skladiščih pod tekočimi številkami-signaturami, stranke nimajo dostopa do knjig) so mnoge knjižnice rešile problem tako, da vnaprej poberejo naročila tako, da se stranka vrne po gradivo čez določen čas (eno uro, NUK). Tak način vzame stranki veliko več časa, prvo pravilo dobre postrežbe pa je: "Uporabnikov čas je zlato."

Med strokovnim osebjem je zaposlenih pet moških, ostalo so ženske. Trije so vodje oddelkov, eden vodstvena struktura, eden pa je izposojevalec. Kar dva od njih imata popolnoma svoji pisarni. Tretji jo je imel do predkratkim, ko je bil premeščen med ostale sodelavce. Štirje od njih imajo svoje pisalne mize. Med ženskami, zaposlenimi v knjižnici, jih ima 9 svojo pisalno mizo, 8 pa jih je brez. Iz teh podatkov je razvidno, da je v knjižnici ramerje zaposlenih po spolu 5:17 v vzorcu, v celotnem kolektivu pa 7:22 v korist žensk. Sodeč po

strokovni literaturi je podobno povsod po svetu, da je to izrazito ženski poklic, ker spada med uslužnostne poklice. Ne bi se spuščala v dokazovanje manjvrednosti ženskega dela v družbi, a menim, da je knjižničarski poklic nizko vrednoten (plače) in nizko cenjen (nekateri stranke nimajo o tej profesiji skoraj nobene predstave; dostikrat ga enačijo s prodajalci, ne vedo, kakšne kvalifikacije so potrebne za opravljanje poklica, itd...), prav zato, ker je to "ženski poklic", ne pa zato, ker bi spadal v negospodarski resor.

I.5. Knjižnica kot družbeni prostor.

I.5.a. Migracije (vas-mesto).

Štirje zaposleni iz izbranega vzorca so priseljeni iz drugih oddaljenih krajev Slovenije, dva iz drugih republik bivše Jugoslavije. Ti so popolnoma zamenjali življenjsko in delovno sredino, kar velja še v večji meri za zadnja dva, zaradi jezikovnih pregrad in drugih kulturnih vzorcev. Eden izmed širih ima težave z adaptacijo v življenjski sredini (kar je najbrž posledica kratkotrajnega bivanja v novem okolju), ne pa z delovno sredino. Ena oseba stalno živi izven občine Novo mesto. Enajst jih živi v Novem mestu, 6 v primestnih vaseh. Vendar so vsi tisti, ki sedaj živijo v Novem mestu, in niso bili priseljeni iz drugih občin Slovenije ali drugih republik bivše Jugoslavije, razen dveh, priseljeni iz bližnjih primestnih vasi ali krajev v občini. Lahko bi rekla, da smo bili vsi podvrženi akulturaciji na relaciji vas-mesto (ruralno/urbano), da smo na določen način doživeli resocializacijo. Za priseljene iz drugih bivših jugoslovanskih republik pa bi rekla, da je akulturacija pripeljala do bolj ali manj popolne asimilacije. Morda občutita svoj položaj v delovni organizaciji kot manj trden, stabilen, varen v primerjavi z ostalimi. Oba sta odklonila izpolnjevanje listkov v ovojnicah, kjer so se zaposleni odločali o boljšem sodelavcu v paru.

Menim pa, da na ostale priseljene iz bližnjih krajev občine v mesto deluje razcep med tradicionalno in moderno družbo, morda v smislu "domačnosti", povezanosti, ki je značilna za manjše tradicionalne družbe, nasproti anonimnosti moderne družbe. Ta faktor delno vpliva na interakcijo zaposlenih z rednimi strankami, v smislu, da se vzpostavijo bolj osebni odnosi in včasih "domača" nepisana pravila privilegijev (o teh strankah izposojevalci praviloma vedo zelo veliko informacij, ne iz službenih virov).

I.5.b. Družbena mobilnost.

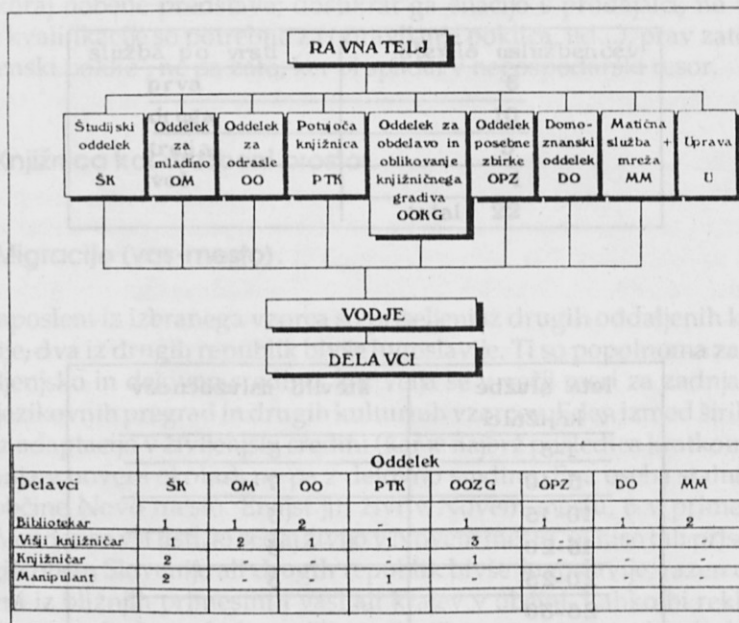
število uslužbencev	število let
8	prva
01	druga
3	tretja
1	četrta
22 total	

leta službe v knjižnici	število uslužbencev
1-5	5
5-10	7
10-15	3
15-20	3
20-25	3
25-30	
30-35	1
	total 22

Družbena mobilnost znotraj knjižnice:

št. delovnih mest, ki so jih zasedali	število uslužbencev
1	7
2	13
več	2
	total 22

Formalna hierarhija v knjižnici:



Organi knjižnice:

- SVET knjižnice kot upravni organ,
- STROKOVNI SVET kot strokovni organ (vsi vodje oddelkov),
- RAVNATELJ kot strokovni in poslovodni organ.

V knjižnici potekajo delovne kariere (napredovanja) tako: napredovanje na istem delovnem mestu v višjo grupo znotraj plačilnega razreda (tako napredovanje je povezano z leti službovanja v knjižnici in ga nekateri imenujejo prisedeno napredovanje), napredovanje na boljše delovno mesto v smislu boljših delovnih pogojev, napredovanje na višje delovno mesto. Slednje je morda najbolj statično, saj so delovna mesta zapolnjena in se izpraznijo le v primeru reorganizacije, odhoda določene osebe v pokoj, odhoda določene osebe v drugo službo, tukaj pa se verjetnost obratnosorazmerno z leti službovanja v knjižnici zmanjšuje, oziroma povečuje.

II. Identiteta

II.1. Identiteta ustanove (knjižnice).

Knjižnica Mirana Jarca je kulturna ustanova. Njen ustanovitelj je občina Novo mesto. Knjižnica ima svoj glavni akt-statut. Pri poslovanju se ravna po kolektivni pogodbi za negospodarstvo, to je zakonu o plačah in pravilniku o napredovanjih ter internem aktu-pravilniku o delovnih razmerjih. Ima svoj zaščitni znak, to je podoba Mirana Jarca, ki je prisotna na plakatih, ki obveščajo o prireditvah v knjižnici, na glavah njenih dopisov, na izkaznicah uporabnikov, na identifikacijskih priponkah osebja, itd... Knjižnica uporablja svoje žige.

II.2. Identiteta zaposlenih.

Zaposleni v knjižnici so celovite osebnosti. V svojem življenju zasedajo različne statuse in vloge, oblikujejo različne identitete. V raziskovalnem projektu sem skušala osvetliti samo eno dimenzijo njihovih življenj, ki je povezana z njihovo zaposlitvijo v knjižnici.

Posebna identiteta se vsekakor uveljavlja skozi državno službo. To je posebna zavezanost državi skozi, postavimo, službo v policiji, financah, v silno razpredenih državnih uradih in prav gotovo z aktivno službo v vojski. Birokracija je seveda posebna identiteta, kar velja za državno službo z njenim rangiranjem funkcij in položajem v izrazitem smislu. Birokratska identiteta se uveljavlja bržkone najbolj izrazito v državni službi.

Med posebne obveznosti državljana sodijo, naj tako rečemo, vedenja, ki naj bi zahtevala od državljana določeno spoštljivost do države in njenih ustanov. (Južnič, Stane. 1993. Identiteta, str. 335. Ljubljana: FDV). Menim, da je to bistvo, ki opredeljuje odnos uslužbenec - uporabnik. Če si še naprej pomagam s citatom, ... Skupinsko pripadanje lahko v visoko razviti moderni družbi razdelimo na celo vrsto kolektivitet (avtorjev poudarek).

... Moderna, naj ji rečemo, razvita družba vsebuje mnoge pomembne kolektivite. Tako lahko naštejemo:

- ...

- poklicno, ki človeka lahko močno kondicionira; ta pogojenost ima kaj lahko posledice, ko govorimo o poklicni (profesionalni) deformiranosti, ki jo je moč razumeti kot skrajnostno prilagoditev poklicni dejavnosti do stanja osebne skaženosti in enostranskosti v smeri posebnega stila ali načina razmišljanja (**forma mentis**) (avtorjev poudarek) in odzivanja ali reagiranja; posebej bi bilo mogoče razpravljati še o tako imenovani stanovski solidarnosti;

- *zaposlitveno, ki terja določene prirženosti podjetju ali ustanovi, še zlasti ko gre za kake posebne službe ter iz tega razloga terja zmanjšano lojalnost do rivalskih; (ibid., str.142).*

Pred nekaj meseci so bile v knjižnici uvedene priponke z imenom, priimkom in funkcijo zaposlenega. Priponke morajo obvezno nositi na obleki vsi zaposleni, ki so prisotni na izposoji. V Poslovnem bontonu (Osredečki, Eduard. 1992. Poslovni bonton. Ljubljana: TZS) je navedeno, da so take identifikacijske priponke del poslovnega bontona v javnih službah. V Sloveniji so se začele identifikacijske oznake uvajati v javne službe bolj očitno po osamosvojitvi. Najprej so se tega lotile banke in trgovine. Državne službe do sedaj niso imele nobene potrebe razkriti identitete svojih uslužbencev, včasih so oznake na vratih služb, ki obsegajo cele zgradbe pisarn, zabeležile le s funkcijo pisarne, recimo uprava, računovodstvo, itd... Ne le, da je s stališča oblasti vseeno, kdo zapolnjuje status njenega uslužbenca, bolj pomembno je, da z brezimnostjo še bolj poudarja svojo neposredno prisotnost. Posameznikova anonimnost reducira osebnost na dimenzijo državnega uslužbenca in uporabniku krči njegove možnosti pritožbe pri nekorektnih postopkih ali ravnanjih, saj krivca ne more identificirati, lahko le opisuje situacijo in se pritoži nad celotno službo, oddelek, kar pa bistveno zmanjša težo pritožbe. V interakcijah med uporabniki in državnimi uslužbenci praviloma uporabniki morajo razkriti svojo identiteto, če želijo rešiti svoj problem, zaradi katerega so se obrnili na to službo (še bolj izrazit primer je odnos policist-občan).

Državni uslužbenec ima torej pravice in dolžnosti, ki izvirajo iz njegovega položaja. V zameno za svojo "kolektivno" pripadnost ustanovi (to je v bistvu državi) pa dobiva zaščito države. Ne samo to, nanj se prenaša del moči in prestiža države same.

"...

- *skupnost, družbena skupina, ali splošneje rečeno, družba ponuja zagotovljenosti identitete posamezniku, vendar*
- *sprejemanje take zagotovljenosti zahteva zavezanosti, občutenje ne le pravic, marveč tudi dolžnosti do skupnosti.*

Tako je torej vsebina skupinske pripadnosti odvisna od interakcije med posameznikom in družbo. To vsebino prevajamo v status in vloge. Temu bi rekli natančnejša lokacija ali umestitev v mrežo družbenih odnosov." (ibid., str.141)

Če se vrnem nazaj h knjižnici... Recimo, da uporabnik premaga vse ovire na poti do izposojevalnega pulta (v smislu premagovanja geografske oddaljenosti svojega bivališča od knjižnice, slabih oznak, kje je zgradba knjižnice, če je to prvi obisk, slabe oznake prostorov), je prvi stik z osebjem ta, da se mora identificirati s svojo člansko izkaznico, če ne takoj, pa pri izposoji

gradiva ali obisku čitalnice. V večini primerov je bil uporabnik s strani knjižničarjev vedno identificiran (stalnim strankam ni potrebno pokazati izkaznice le v primeru, da imajo knjižničarji v spominu njihovo evidenčno številko). Preko evidenčne številke poteka ves administrativni postopek izposoje gradiva, (izposoja ni avtomatizirana), medtem ko so uslužbenci ostajali anonimni. Za njihova imena, ne pa priimke, so vedeli le stalni obiskovalci, ki so se zadrževali pri izposojevalnem pultu dalj časa (prelistavanje revij ali dolgo čakanje na postrežbo) in so prestregli poimenovanje (klicanje) v pogovoru med sodelavci. Kritike in graje uporabnikov v pritožni knjigi so bile lahko naslovljene le na oddelek kot celoto. Večina uporabnikov ni seznanjena, komu ali kateri instanci se lahko pritoži zaradi nekektne postrežbe. Izposojevalci se sklicujejo na formalno hierarhijo v primerih, ko prihaja do konflikta s stranko (naprimer: da nimajo pooblastil, da bi se sami odločili o izposoji starejšega redkega gradiva, na formalne predpise, ki si jih niso izmislili sami, to je pravila službe, v sporih okoli višine zamudnine za prekoračen rok izposoje, ko stranki ne zadostuje javno izobešen izpis iz Pravilnika o poslovanju knjižnice).

Na samem začetku je uvedba identifikacijskih priponk razburkala mnenja. V fazi raziskave so uslužbenci že zavzeli racionalna stališča do tega. Pokazala se je bistvena razlika v odobravanju identifikacijskih simbolov pri tistih, ki so za izposojevalnim pultom le občasno v času dežurstev (popoldanska izmena, sobote) in nadomeščanj. Ti so bili enotni v mnenju, da so priponke potrebne zaradi strank in niso imeli nobenih pomislekov, razen enega (8:1), ki je podvomil v estetsko izvedbo in zapis funkcije namesto strokovne usposobljenosti (recimo zapis informator-izposojevalec namesto bibliotekar). Moje mnenje je, da je zapis funkcije strankam bližji kot pa strokovni naziv (knjižničar, višji knjižničar, bibliotekar). Med tistimi, ki pa so prisiljeni nositi priponko skozi cel svoj delovni čas izposoje (8 ur), pa so sicer vsi videli smiselnost priponk za stranke, predvsem v smislu pritožb, a štirje so bili ogorčeni zaradi njihovega estetskega izgleda in so priponke, kadar so jih nosili (pozabljanje nošenja priponke), skušali prikriti ali napraviti čimmanj opazne. Dva priponk ne uporabljata. Pet nima nič proti priponkam, a jih pretežno pozablja pripenjati. Le eden ni imel nikakršnih pomislekov. V začetnih razgovorih pred uvedbo sem imela pomisleke psihološke narave razgaljenja identitete, čeprav se mi je zdelo s stališča strank to potrebno. Menim, da so bili na delu isti stresni mehanizmi kot pri ostalih izposojevalcih).

Ena izmed reakcij stalnih izposojevalcev je bila zbijanje šal na račun priponk (lepljenje cenovnih etiket na priponke, kar je namigovalo na to, da smo naprodaj). Reakcije strank so bile predvsem s strani stalnih strank, ki so bile nekako šokirane. Odvzet jim je bil "privilegij" vedenja, s kom imajo opravka, ki so si ga lastili v nasprotju z vsemi ostalimi strankami, ki niso poznale imen osebja. S tem so bili izenačeni z ostalimi uporabniki, njihova prejšnja relacija

z uslužbenci je bila s poznavanjem imena uslužbenca "osebna" nasproti ostalim strankam, kjer je bil stik neoseben, prav zaradi nepoznavanja osebne identitete izposojevalca.

Menim, da problem nadzora civilne družbe nad državo (uporabnik-državni uslužbenec), ni bil vtrok osebnostnega konflikta pri izposojevalcih. Šlo je za identifikacijski konflikt v smislu kolektivne zaposlitvene identitete nasproti individualni. Kolektivna identiteta z državno ustanovo (knjižnico) je močnejša od poklicne identitete. Poklicna identiteta pri zaposlenih ni visoka zaradi nekaj faktorjev:

- kolektiv je majhen in znotraj formalno-hierarhično razdeljen. Poklicna identiteta se je izoblikovala na izobrazbeno-strokovni usposobljenosti (npr. bibliotekarji, višji knjižničarji) nasproti splošni oznaki knjižničarji, ki označuje vse, ki so zaposleni kot strokovni kader v knjižnici. Zmešnjavo v terminologiji dela prav ta oznaka, ki je tudi oznaka za stopnjo strokovne usposobljenosti. V stroki se vse bolj forsira izraz bibliotekar kot nadomestilo za izraz knjižničar v širšem smislu (kot zaposlen v knjižnici), kar spet ni primerno, ker se strokovni naziv bibliotekar pridobi s strokovnim izpitom na podlagi VII. stopnje izobrazbe,
- stopnja poklicne identitete ni velika tudi zato, ker je samo šestim zaposlenim (iz vzorca) osnovni poklic knjižničarstvo. To se pravi, njihova formalna izobrazba je bila vezana na študij knjižničarstva, dva od teh pa še študirata bibliotekarstvo. Vsi ostali (16) pa so po osnovnem poklicu izobrazbi (največ jih je iz vrst učiteljev in profesorjev, kar so tudi bile njihove prejšnje službe, to pa je spet povezano s pretežno ženskim poklicem v državni kulturni instituciji) nekaj drugega in je njihov poklic, ki ga opravljajo v knjižnici, priučen.

Največji pomen je pripisan kolektivni identiteti kot pripadnosti državni ustanovi-knjižnici, ki je v sistemu v II. skupini SIK-regijskih knjižnic, ki so uvrščene na lestvici hierarhije višje kot ostale SIK, s tem pa je tudi status zaposlenih avtomatično višji. Če se torej zaposleni identificiramo kot knjižničarji, to ne pomeni profesionalne pripadnosti, ampak natančno dejstvo zaposlenosti v knjižnici, kar je identifikacija z državno kulturno ustanovo in zaposlitvijo. Na to kaže tudi jezik komuniciranja v kolektivu, ki teži bolj k standardni slovenščini kot pa strokovni terminologiji. Odkrila nisem nobenih jezikovnih posebnosti v komuniciranju med osebjem in strankami. Komunikacija s strankami poteka na podlagi bontona.

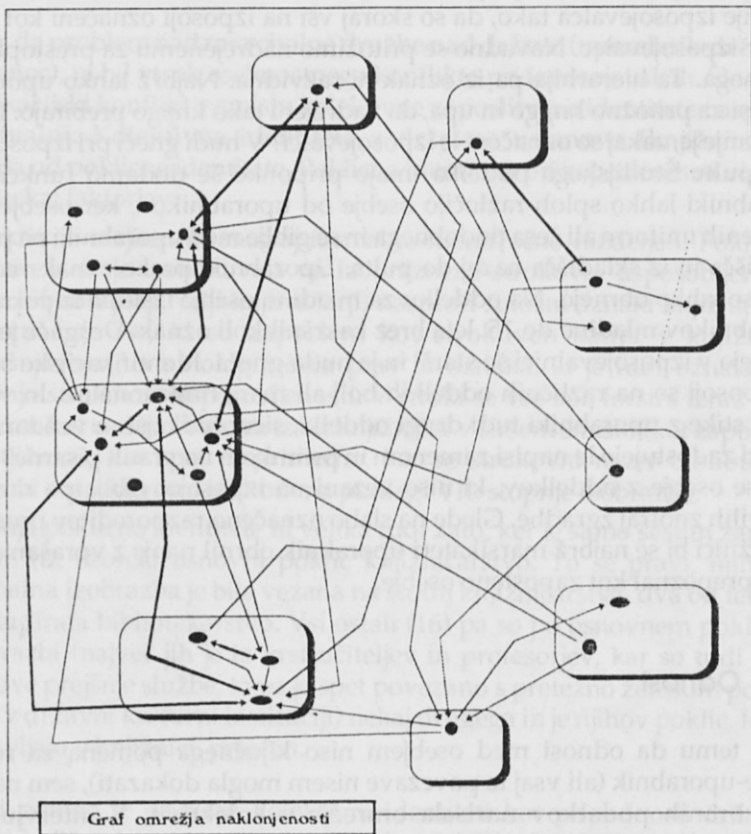
Zaključila bi, da so identifikacijske priponke sprožile konflikt pri stalnih izposojevalcih med kolektivno identiteto ustanove in posameznikovo identiteto in tako razkrile pozicijo izposojevalca kot državnega uslužbenca.

Moment, da so tako označeni uslužbenci podvrženi javni kontroli (uporabnikov) ni odločujoč (kot psihološki pritisk). Bolj zanimivo je, da so bile

identifikacijske oznake uvedene zato, da se uporabnik lahko pritoži in identificira uslužbenca, ki je z njim ravnal nekorektno, hkrati pa ta uporabnik ne ve, kam naj naslovi svojo pritožbo. Na oznakah so zabeležene delovne funkcije izposojevalca tako, da so skoraj vsi na izposoji označeni kot informator-izposojevalec. Navadno se pritožimo nadrejenemu za prestopke podrejenega. Ta hierarhija pa iz oznak ni razvidna. Najbrž lahko uporabnik zaprosi za pritožno knjigo in upa, da nadrejeni tako knjigo prebirajo. Drugo vprašanje je, zakaj so označeni le izposojevalci? V hudi gneči pri izposojevalnem pultu Študijskega oddelka imajo priponke še dodatno funkcijo, da uporabniki lahko sploh razločijo osebje od uporabnikov, ker osebje nima službenih uniform ali česa podobnega in se giblje med uporabniki na poti do skladišča in iz skladišča nazaj do pulta. Uporabniki preko oznak vedo, na koga se lahko obrnejo. Na oddelku za mladino osebje izstopa iz populacije uporabnikov mladine do 15. leta brez kakršnihkoli oznak. Drugače je, če se znajdejo v izposojevalnici še starši in je huda gneča. Identifikacijske oznake na izposoji so na različnih oddelkih bolj ali manj funkcionalne. In vendar imajo stike z uporabniki tudi drugi oddelki, sicer redkeje, a vendar. Ali v resnici zadostujejo le napisi z imenom in priimkom na vratih pisarne? Poleg tega se osebje z oddelkov, ki niso vezani na izposoji, giblje po različnih opravilih znotraj zgradbe. Glede na slabo označeno razporeditev prostorov v knjižnici bi se najbrž marsikateri uporabnik obrnil nanje z vprašanjem, če bi jih prepoznal kot zaposleno osebje.

III. Odnosi

Kljub temu da odnosi med osebjem niso ključnega pomena za relacijo osebje-uporabnik (ali vsaj te povezave nisem mogla dokazati), sem na podlagi zbranih podatkov narisala omrežje v kolektivu. V intervjujih so uslužbenci opredelili odnose od tega, da se trudijo, da bi bili odnosi dobri, do zelo dobrih.

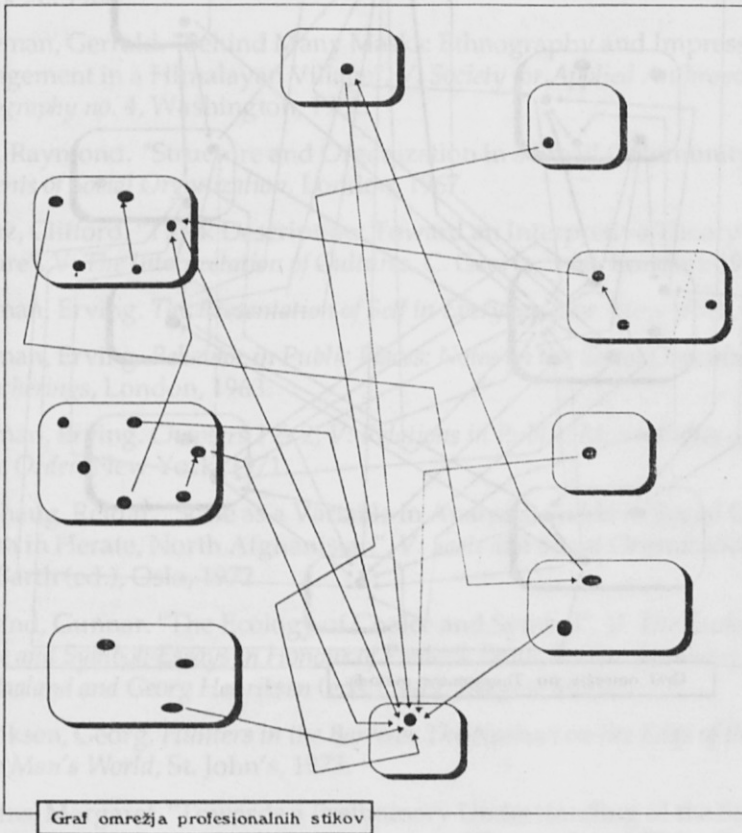


Legenda:

- Osebe iz vzorca: vsi izposojevalci, ki se občasno pojavljajo na izposoji in ravnatelj
- Smer izbire od tistega, ki izbira k izbranemu
- ↔ Obojestranska izbira
- Oseba ni bila vključena v vzorec
- ▭ Oddelki knjižnice

Graf omrežja naklonjenosti je bil narisana na podlagi vprašanja, ki sem ga zastavila v intervjuju: "S katerimi tremi sodelavci bi šli na kavo?" Pet delavcev je odgovorilo, da bi šli na kavo z vsemi sodelavci, a teh povezav nisem vrisala zaradi preglednosti. Njihov odgovor sem štela kot manjkajoči podatek, ker se niso hoteli opredeliti. Menim, da sem za raziskovalni projekt dobro izbrala vzorec, saj pri vprašanju nisem omejila izbora na izposojevalce, a so delavci sami izbirali samo v obsegu mojega vzorca, razen ene osebe. Rezultati se delno pokrivajo z rangom rangov. Za natančnejšo analizo podatkov bi potrebovala več časa. Graf omrežja naklonjenosti lepo pokaže interakcije med oddelki, priljubljenost določenih oseb in izolacijo nekaterih.

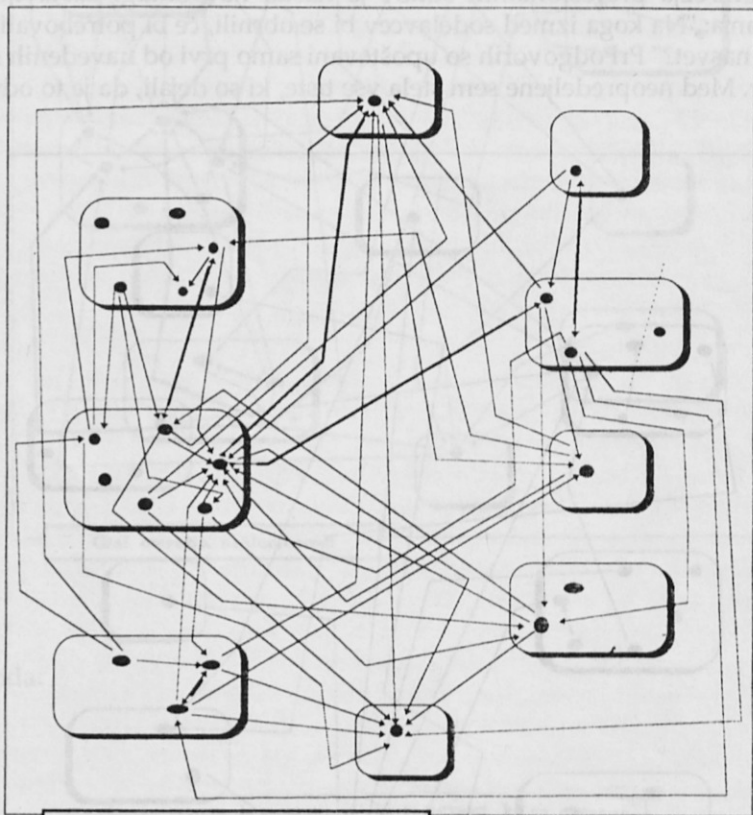
Graf omrežja profesionalnih stikov je nastal na podlagi zastavljenega vprašanja: "Na koga izmed sodelavcev bi se obrnili, če bi potrebovali strokovni nasvet?" Pri odgovorih so upoštevani samo prvi od navedenih sodelavcev. Med neopredeljene sem štela vse tiste, ki so dejali, da je to odvisno



Tu velja ista legenda kot pri predhodnem grafu!

od problema. Pokazalo se je, da v grupni dinamiki lahko odnose razdelimo na profesionalne in človeške stike, za katere pa ni nujno, da sovpadajo.

Pri grafu omrežja, kjer so bili podatki zbrani po Thurstonovi metodi, so vrisani podatki le za prve tri range izbora. Pri osebah, kjer je vrisano večje število povezav, sta obstajala dva ali več enekovrednih rangov (cirkularne triade).



Graf omrežja po Thurstonovi metodi

Zaključek

V raziskavah, ki so bile omejene na knjižnice, so bili bolj pogosto predmet raziskovanja uporabniki, zato je ta naloga zame predstavljala poseben izziv. Moja angažiranost pri raziskovanju je bila večja tudi zato, ker sem sama član raziskovanega kolektiva. Upam, da sem bila v analizi podatkov kar najmanj pristranska ter da zaradi vpletenosti (samoumevnosti določenih stvari iz bibliotekarske stroke) nisem spregledala kakšnih pomembnih dejstev.

Literatura

- Barth, Frederik. "Analytical Dimensions in the Comparison of Social Organizations", *American Anthropologist* 74:(1972): 207-220.
- Benard, H. Russel. *Research Methods in Cultural Anthropology*, Newbury Park, CA.: 1988
- Berremán, Gerrald. "Behind Many Masks: Ethnography and Impression Management in a Himalayan Village", V: *Society for Applied Anthropology - Monography no. 4*, Washington, 1962.
- Firth, Raymond. "Structure and Organization in a Small Community", V: *Elements of Social Organization*, London, 1967.
- Geertz, Clifford. "Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture". V: *The Interpretation of Cultures*, C. Geertz, 3-30. London: 1973.
- Goffman, Erving. *The Presentation of Self in Everyday Live*, New York, 1959.
- Goffman, Erving. *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*, London, 1963.
- Goffman, Erving. *Chapters 1 & 2*, V: *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*, New York, 1971.
- Gronhaug, Reidar. "Scale as a Variable in Analysis: Fields in Social Organization in Herate, North Afghanistan", V: *Scale and Social Organization*, Fredrik Barth (ed.), Oslo, 1972.
- Haaland, Gunnar. "The Ecology of Choice and Symbol", V: *The Ecology of Choice and Symbol: Essays in Honour of Frederik Barth, Reidar Gronhaug, Gunnar Haaland and Georg Henriksen* (eds.), 9-22. Bergen, 1991.
- Henriksen, Georg. *Hunters in the Barrens: The Naskapi on the Edge of the White Man's World*, St. John's, 1973.
- Higgins, Margaret. "Towards a Preliminary Understanding of the Social Organization of Public Libraries: A Report of Research into Three Public Libraries", *Public Library Quarterly*, 13(1993):3, 21-38.

- Južnič, Stane: *Socialna in politična antropologija*, Ljubljana, 1987
- Južnič, Stane. *Antropologija*, Ljubljana, 1987.
- Južnič, Stane. *Diplomska naloga : Napotki za izdelavo*, Ljubljana, 1992.
- Južnič, Stane. *Identiteta*, Ljubljana, 1993.
- Leach, Edmund R. "An Anthropologist's Reflection on a Social Survey", V: *Anthropologists in the Field*, D. G. Jongmans and P. C. W. Gutkind (ed.), Assen, 1967.
- Minnich, Robert Gary. *Conceptual Models of Person, Self and Emotion with Special Reference to Current Anthropological Research and Debates*, 1993, 18 pp.
- Minnich, Robert Gary. *Socialni antropolog o Slovencih: zbornik socialnoantropoloških besedil*, Ljubljana, 1993.
- Osredečki, Eduard. *Poslovni bonton: kultura poslovnega komuniciranja*, Ljubljana, 1992.
- Petz, Boris. *Psihologija rada*, Zagreb, 1987.
- Shoham, Snunith. "The Ecology of Public Library Reference Rooms", *Public Library Quarterly*, 11(1991):4, 43-51
- Spradley, James P. and Mann, Brenda. *The Cocktail Waitress*, New York, 1975.
- Wagner, S. Gulten. "Siting of Public Libraries: A Semiotic Analysis", *Public Library Quarterly*, 12(1992):1, 3-16.
- Weiner, Annette B. *The Trobrianders of Papua New Guinea*, Orlando, 1988.
- Atlas Slovenije*, Ljubljana, 1992.
- Statistični letopis Republike Slovenije*, Ljubljana, 1993.