Perspective diferite asupra aceluiaşi mediu – Un studiu al supravegherii mediului la Biblioteca Publică din Stockholm şi la librăria Akademibokhandeln

Mattias Eriksson
NonStop Television AB
Stockholm, Suedia
E-mail: mattias.eriksson@millenniumgroup.se

Mattias Eriksson a obţinut titlul de Master în Biblioteconomie şi Ştiinţa Informării la Şcoala Suedeză de Biblioteconomie şi Ştiinţa Informării din Borås, Suedia, cu o disertaţie pe tema "Perspective diferite asupra aceluiaşi mediu – Un studiu al supravegherii mediului la Biblioteca Publică din Stockholm şi la librăria Akademibokhandeln"**.** *În prezent, lucrează în cadrul NonStop Television AB.*

Rezumat

Acest articol se bazează pe o disertaţie de master care investighează modul cum un lanţ de librării şi o bibliotecă publică satisfac nevoile clienţilor lor prin supravegherea mediului. Materialul empiric provine din interviuri semi-structurate, iar cadrul teoretic se bazează pe diferite modele utilizate în procesul de supreveghere a mediului. Rezultatele indică faptul că biblioteca percepe mediul ca fiind societatea ca întreg şi pe toţi membrii acesteia ca pe utilizatorii săi, în timp ce librăria se concentrează pe sectoarele care influenţează vînzarea. Consecinţele acestui fapt sunt că biblioteca este mai activă în mediu şi foloseşte cercetări ca sursă principală de informaţii în vreme ce librăria este mai pasivă şi se bazează pe statistici.

Cuvinte cheie: *Supravegherea mediului, Veghe informaţională, Veghe competitivă, Bibliotecă, Librărie*

Introducere

Societatea modernă este adesea numită societatea informaţiei sau societatea bazată pe cunoaştere. Informaţia reprezintă resursa strategică a organizaţiilor, iar mediul extern al acestora constituie o arenă mai largă în care oameni, obiecte şi organizaţii crează "o cascadă constantă de semnale şi mesaje" (Choo 2002, p. xiii). Importanţa strângerii de informaţii pentru a fi pregătiţi în vederea unor schimbări rapide în mediul care influenţează

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

organizaţia nu poate fi subestimată. De exemplu, Poşta Engleză a încercat la un moment dat să ţină ritmul cu dezvoltarea tehnologică atât de mult încât şi-a modernizat sistemul până la nivelul la care l-a făcut de fapt să fie mai puţin performant. În loc să desfăşoare o supraveghere corespunzătoare a mediului, a lăsat acest lucru în seama unor profesionişti externi care nu erau la curent cu nevoile specifice ale Poştei. În final, această modernizare nu a corespuns cererilor şi nevoilor clienţilor şi întregul proiect a fost un eşec care a plasat Poşta în urma competitorilor săi (Fuller-Love & Cooper 2000, p. 218-222). Schimbările, evenimentele şi tendinţele din mediu dau naştere în mod continuu unor semnale şi mesaje care trebuie recunoscute de către organizaţie (Choo 2002, p. 3). Pentru a primi aceste semnale şi a folosi informaţiile, organizaţiile trebuie să desfăşoare o supraveghere eficientă a mediului, proces prin care se urmăreşte strângerea de informaţii printr-o monitorizare sistematică a factorilor din lumea înconjurătoare care influenţează organizaţia. Aceşti factori ar putea fi societatea ca întreg, economia naţională, tehnologia, clienţii, competitorii şi politica. Scopul este identificarea tendinţelor şi evenimentelor care ar putea avea impact asupra organizaţiei (Corrall 2001, pp. 26-29). Acest articol urmăreşte să investigheze procesul de supraveghere a mediului la nivelul a două organizaţii diferite din Suedia, Biblioteca Publică din Stockholm şi Librăria Akademibokhandeln. Conform lui Wright & Calof este nevoie de studii de caz mai aprofundate pentru a dobândi cunoştinţe despre procesele de supraveghere din cadrul organizaţiilor (Wright & Calof 2006, s. 454) şi, astfel, aceasta este o încercare în acest sens.

Metoda şi materialul

Metoda utilizată este studiul de caz. Scopul unui studiu de caz nu este să găsească "adevărul" sau interpretarea "corectă" a faptelor, ci să elimine concluzii incorecte şi să găsească interpretarea cea mai bună şi cea mai convingătoare (Merriam 1994, pp. 43-44). Motivul pentru alegerea acestei metode este că scopul acestui articol este să se concentreze asupra proceselor de supraveghere a mediului organizaţiilor şi să afle de ce şi cum s-a ajuns la anumite decizii şi acţiuni bazate pe informaţii din lumea înconjurătoare. Pentru a face acest lucru, este necesar să se discute cu oamenii care sunt implicaţi în supraveghere şi să se încerce identificarea perspectivelor şi punctelor lor de vedere asupa mediului, şi la o scară mai largă, să se determine cum percep ei lumea înconjurătoare. Conform lui Wilson, cercetarea nevoilor şi utilizatorilor de informaţii s-a concentrat până recent mai degrabă asupra sistemelor decât asupra indivizilor (Wilson 1994, p. 26). Utilizând această metodă, articolul de faţă va constitui, sperăm, o parte a

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

schimării acelei tendințe. Cercetarea calitativă consideră realitatea socială ca fiind ceva ce se schimbă prin intermediul abilităților creative şi constructive ale unor diferite persoane (Bryman 2002, p. 35). Conform acestui punct de vedere, există multe realități diferite. Lumea este subiectivă şi trebuie să fie mai degrabă interpretată decât măsurată (Merriam 1994, pp. 30-31). Biblioteca şi librăria sunt două tipuri diferite de organizații, cu obiective şi viziuni diferite, dar ele supraveghează în multe privințe acelaşi mediu. Ambele urmăresc să satisfacă nevoile cetățenilor din Stockholm legate de literatură şi evenimente culturale, dar în scopuri diferite. Biblioteca este o organizație în subordinea municipalității şi, în acest sens, aparține cetățenilor, de aceea se aşteaptă din partea ei să furnizeze cetățenilor literatură, cunoştințe şi informații. Librăria pe de altă parte este o companie particulară care trebuie să vândă şi să obțină bani pentru a supraviețui şi înflori şi ea, de asemenea, furnizează oamenilor literatură, cunoştințe şi informații. Ambele organizații încearcă să ajungă la oameni, să afle ce vor ei să citească şi de ce şi cum pot fi ele de folos, dar fac acest lucru din motive diferite şi în scopuri diferite. Aşa că, în ce mod această diferență influențează supravegherea mediului organizațiilor şi cum influențează perspectivele lor asupra mediului care trebuie să fie supravegheat? Cum este perceput mediul şi cum sunt identificați clienții şi utilizatorii? Ce surse şi metode sunt folosite pentru a afla nevoile cetățenilor?

Cercetarea a fost desfăşurată inițial între ianuarie şi iulie 2007 şi rezultatele interviurilor şi analiza pot arăta doar starea lucrurilor aşa cum se prezenta la acel moment. Materialul empiric provine din şase interviuri semi-structurate cu şase reprezentanți ai celor două organizații, câte trei de la fiecare, desfăşurate în primăvara anului 2007. Printre reprezentanții acestor organizații au fost oameni care ocupă poziții înalte şi din partea cărora se aşteaptă să aibă o înțelegere privind cultura şi regulile interne ale organizației şi, de asemenea, angajați aflați în poziții în care supravegherea mediului constituie o parte a activității zilnice. Selectarea reprezentanților a fost hotărâtă prin discuții cu organizațiile, în scopul de a identifica angajații cei mai potriviți care să răspundă la întrebări. Interviurile au avut loc în birourile acestora sau în locații apropiate precum săli de conferințe sau, într-un caz, la bufet. Când discutăm despre metodă este important să ne amintim că cele două organizații sunt foarte diferite în ceea ce priveşte dimensiunea şi structura. Cei trei reprezentanți ai librăriei au lucrat foarte îndeaproape unii cu alții în vreme ce reprezentanții bibliotecii au lucrat în zone diferite ale organizației şi nu au avut neapărat vreun contact unii cu alții în activitatea lor zilnică. Interviurile au durat între 20 şi 40 de minute şi au fost înregistrate pe bandă. Materialul intern utilizat a constat în primul rând din informațiile de pe site-urile web ale organizațiilor.

BDD-A27099 © 2007 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

Cadru teoretic

Cadrul teoretic este constituit de activitatea unor diferiți cercetători cu privire la supravegherea mediului şi de modelele şi instrumentele pe care ei le prezintă ca fiind cele mai eficiente. Supravegherea mediului este un proces în care o organizație colecteză informații despre lumea exterioară, mediul în care există, pentru a identifica schimbări, tendințe, amenințări şi posibilități care privesc organizația. Scopul acestui proces este să analizeze toți factorii externi care pot influența performanța organizației (Choo 2002, p. 84). Aceşti factori includ, de exemplu, competitori, clienți, produse şi servicii, dezvoltare economică, reguli şi reglementări şi politică. Supravegherea mediului poate fi divizată în părți mai mici care se concentrează asupra unuia sau a câtorva din aceşti factori. De exemplu, veghea concurențială acoperă competitorii organizației şi acțiunile lor. Per Frankelius descrie relația unei organizații cu mediul înconjurător ca o persoană care stă în interiorul unei peşteri. Peştera reprezintă experiența şi înțelegerea acelei persoane cu privire la mediu, şi el sau ea nu poate de aceea să iasă din peşteră. În schimb, persoana priveşte mediul prin găurile din peretele peşterii şi încearcă să înțeleagă lumea din afară. Ceea ce încearcă Frankelius să arate este că persoana trebuie să facă mai multe găuri mai mari în peretele peşterii pentru a vedea mai mult din mediu şi astfel a-l înțelege mai bine. Altfel, peştera ar putea limita în mod drastic abilitatea persoanei de a supraveghea mediul (Frankelius 2001, p. 19). Conform lui Sven Hamrefors, orice supraveghere a mediului se bazează pe om şi pe modul de gândire al omului. Exact ca un om, supravegherea mediului unei organizații se bazează pe moduri tradiționale de gândire şi pe experiențe anterioare. Atât oamenii cât şi organizațiile au tendința să caute informații care sprijină teorii existente sau perspective asupra ceva. În consecință, supravegherea mediului poate crea o falsă impresie de securitate de vreme ce confirmă punctul de vedere tradițional al organizației asupra lumii din afară (Hamrefors 2002, pp. 16-17). Cu alte cuvinte, pentru a supraveghea cu succes mediul, trebuie să fim pregătiți să punem sub semnul întrebării în mod constant propriile experiențe şi perspective asupra mediului şi să nu ne fie frică să schimbăm modul în care îl interpretăm.

Procesul de supraveghere a mediului poate fi restrâns la patru etape:

- Identificarea nevoilor de informații
- Colectarea informațiilor
- Analizarea informațiilor
- Distribuirea informațiilor

BDD-A27099 © 2007 Editura Universității din București
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

Ciclul supravegherii mediului, aşa cum îl numesc Hedin & Sandström, poate fi găsit în diferite forme cu un număr variat de etape, dar aceste patru etape sunt mereu acolo şi ele sevesc ca model de bază cu care este comparată supravegherea mediului Bibliotecii Publice din Stockholm şi Librăriei Akademibokhandeln. Prima etapă, identificarea nevoilor de informaţii, cere ca organizaţia să se întrebe ea însăşi ce are nevoie să ştie, de ce are nevoie să ştie acel lucru şi ce ştie deja (Choo 2002, pp. 26-28). O analiză atentă a nevoilor de informaţii este de o importanţă vitală, altfel organizaţia se va îneca în informaţii şi nu va putea să se concentreze asupra ceea ce este esenţial să ştie. Există diferite metode care pot fi utilizate pentru a identifica nevoile de informaţii. Unele dintre cele mai comune sunt cercetările, evaluarea performanţelor, analiza SWOT şi analiza PEST. A doua etapă este colectarea informaţiilor. Acest lucru se poate face din numeroase surse, iar oamenii cu experienţă din cadrul organizaţiei trebuie să aleagă sursele. Choo împarte sursele în trei categorii: umane, textuale şi baze de date. Sursele umane pot include clienţi, furnizori, competitori şi alte organizaţii. Sursele textuale sunt cărţile, ziarele, revistele, documentele oficiale etc. A treia etapă este analizarea informaţiilor colectate. Aceasta implică un proces creativ în care informaţiile sunt transformate în înţelegere. Cu ajutorul informaţiilor colectate, organizaţia încearcă să identifice tendinţe şi schimbări care ar putea să o influenţeze şi astfel transformă informaţiile în cunoaştere sau înţelegere (Hedin & Sandström 2006, pp. 85-88). A patra şi ultima etapă este distribuirea informaţiilor valoroase. Aceasta înseamnă creşterea partajării informaţiilor şi asigurarea că acestea ajung la oamenii care le vor utiliza (Choo 2002, pp. 25).

Altă parte a cadrului teoretic este modelul Supraveghere-Interpretare, aşa cum este prezentat de Choo. Acest model sugerează că interpretările organizaţiilor privind mediul lor pot diferi pornind de la faptul că organizaţia crede sau nu că mediul extern este analizabil. O organizaţie care consideră că mediul este analizabil încearcă să găsească interpretarea sa "corectă" prin interpretare sistematică a informaţiilor colectate. O organizaţie care crede că mediul nu poate fi analizat creează ceea ce se consideră a fi o interpretare rezonabilă a sa. O organizaţie poate, de asemenea, să fie activă sau pasivă în căutarea informaţiilor (Choo 2002, pp. 94-95). Pe baza acestor dimensiuni deosebite, modelul prezintă patru moduri diferite de supraveghere-interpretare:

Cercetarea nedirecţionată – Organizaţia percepe mediul ca nefiind analizabil şi astfel nu se concentrează asupra mediului pentru a-l înţelege. Supravegherea mediului este pasivă şi căutarea informaţiilor este oportunistă, pe baza unor contacte neregulate şi a unor informaţii din surse personale externe.

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

Cercetarea condiţionată – Organizaţia percepe mediul ca fiind analizabil, dar este pasivă în ceea ce priveşte strângerea informaţiilor. Nevoile de informaţii sunt bazate pe presupuneri şi limite tradiţionale stabilite de organizaţie şi sursele folosite sunt adesea interne şi textuale.

Activarea – Organizaţia percepe mediul ca nefiind analizabil, dar este activă în strângerea informaţiilor şi încearcă să se concentreze asupra mediului pentru a influenţa evenimente şi rezultate. Organizaţia testează mediul şi tinde să introducă noi produse sau servicii pentru a profita de oportunităţi.

Descoperirea – Oganizaţia percepe mediul ca fiind analizabil şi se concentrează în mod activ asupra sa pentru a colecta informaţii cu scopul de a găsi interpretarea corectă. Căutarea informaţiilor se bazează pe detectarea activă. Sunt folosite surse variate şi nevoile de informaţii sunt pentru date formale, riguroase, în mod tipic din studii şi cercetări de piaţă. (Choo 2002, s. 95-97).

Rezultatele interviurilor

Interviurile s-au bazat pe întrebări care împart rezultatele în două categorii. Prima priveşte perspectiva sau interpretarea organizaţiei referitoare la mediu şi pe cine identifică ca fiind utilizatorii sau clienţii săi. Scopul a fost să se stabilească poziţiile organizaţiilor în modelul Supraveghere-Interpretare şi să se vadă cum, sau dacă, îşi clasifică clienţii şi utilizatorii. A doua categorie se ocupă de supravegherea efectivă a mediului organizaţiilor, cu metodele şi modelele pe care acestea le folosesc şi, de asemenea, de educaţia sau cunoaşterea teoretică pe care s-a bazat supravegherea mediului, dacă a existat aşa ceva.

Biblioteca Publică din Stockholm

Utilizatorii şi mediul

Cei trei reprezentanţi ai bibliotecii au spus foarte clar că o parte importantă a mediului organizaţiei este administraţia locală şi factorii politici. Bugetul bibliotecii este hotărât de municipalitate şi, la fiecare patru ani, la alegerile generale, regulile, regulamentele şi condiţiile economice se pot schimba brusc. Unul dintre reprezentanţi a arătat că o decizie politică poate schimba întreaga organizaţie şi acest lucru face foarte dificil să spunem că este mai important să ascultăm de opiniile utilizatorului obişnuit. Dar evident utilizatorii reprezintă o altă mare parte a mediului şi obiectivul este satisfacerea tuturor, adică a tuturor cetăţenilor municipalităţii. Reprezentanţii au declarat că este important să ştie ce se întâmplă în

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

societate, să vadă ce tendinţe şi evenimente influenţează oamenii şi societatea ca întreg. Acest aspect este, de asemenea, subliniat în planul strategic al bibliotecii unde se arată că biblioteca trebuie să strângă informaţii despre mediul înconjurător pentru a dezvolta serviciile bibliotecii pentru individ, oraş şi municipalitate (Bibliotek i rörelse 2005, pp. 15). În afară de factorii politici şi de utilizatori, foarte puţine sectoare ale mediului au fost menţionate. Editorii de cărţi şi factorii tehnologici, în mod specific Internetul, au fost consideraţi a fi părţi importante ale mediului, dar acestea au fost menţionate doar pe scurt. În esenţă, biblioteca percepe toţi cetăţenii din Stockholm drept utilizatori, dar pentru a fi de folos tuturor, trebuie să categorizeze oamenii şi să-i împartă în grupuri diferite. Cele patru grupuri ţintă de bază, conform reprezentanţilor bibliotecii, sunt copiii şi adolescenţii, adulţii, imigranţii şi studenţii. Copiii şi adolescenţii formează un grup foarte important dintr-un punct de vedere politic, deoarece administraţia locală consideră că este crucial ca de la o vârstă foarte mică copiii să vină în contact cu bibliotecile şi cărţile. Dar aceste grupuri trebuie să fie divizate în părţi şi mai mici dacă se doreşte ca biblioteca să reuşească în efortul său de afla ce doreşte publicul. Judecând după răspunsurile oferite de reprezentanţii bibliotecii, se pare că un grup ţintă are adesea la bază scopul urmărit de o anumită cercetare sau de un proiect de supraveghere. Ar putea fi aflarea unor informaţii precum ceea ce adolescenţii cred despre bibliotecă sau de ce anumiţi oameni nu vin la bibliotecă deloc. În acest fel, cercetarea creează un posibil grup ţintă asupra căruia biblioteca trebuie să se concentreze. Conform planului strategic, biblioteca există în beneficiul "tuturor cetăţenilor", dar atunci când citim planul, devine clar că studenţii, şcolile şi grădiniţele sunt în mod deosebit importante. Biblioteca consideră că este o parte vitală a societăţii şi că are responsabilitatea de a fi un centru pentru educaţie şi dezvoltare personală (Bibliotek i rörelse 2005, pp. 10-13). Reprezentanţii săi au arătat, de asemenea, că atitudinea bibliotecii faţă de utilizatori s-a schimbat recent. În loc să spună oamenilor ce să citească, biblioteca este mai înclinată să ofere oamenilor ceea ce ei vor să citească. Un reprezentant a menţionat că acum 20 de ani a participat la o întâlnire unde s-a afirmat că biblioteca nu va cumpăra lucrări umoristice, deoarece sunt lucrări la care utilizatorii nu ar trebui să fie expuşi. Această atitudine nu mai există astăzi.

Supravegherea mediului

Sursele de bază folosite de bibliotecă în supravegherea mediului sunt cercetări şi interviuri de grup. O cercetare ar putea fi constituită de un studiu pe bază de chestionare la care au răspuns cel puţin 1000 de persoane.

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

Conform unuia dintre reprezentanţii bibliotecii, există, de asemenea, un dialog constant între personal şi utilizatori în activitatea zilnică. Acesta oferă bibliotecii informaţii despre nevoile şi cererile utilizatorilor. Pentru a rămâne la curent cu tendinţele şi evenimentele din societate şi din lume, biblioteca utilizează mijloacele de informare în masă: ziare, reviste, radio, TV şi Internet. Unul dintre reprezentanţi a considerat, de asemenea, conversaţiile informale cu unii colegi drept surse valoroase de informaţii. Altă sursă importantă este schimbul de informaţii cu alte biblioteci atât din Suedia cât şi din alte ţări. Biblioteca foloseşte evaluarea performanţelor pentru a strânge informaţii de la biblioteci din toată lumea şi în special de la biblioteci din ţările nordice. Membrii departamentului de marketing al Bibliotecii Publice din Stockholm sunt în totalitate conştienţi de diferitele metode şi modele folosite în supravegherea mediului. Anumite instrumente de analiză precum SWOT sunt folosite, dar, conform unuia dintre reprezentanţii bibliotecii, aceste instrumente este posibil să nu fie folosite la întregul lor potenţial: "Există o diferenţă între a învăţa despre o metodă şi a o utiliza în mod efectiv". S-ar putea spune că departamentul de marketing foloseşte anumite linii directoare teoretice în supravegherea mediului, deoarece personalul este în parte recrutat din domeniul ştiinţei informării, dar dincolo de aceasta, mare parte din procesul de supraveghere a mediului bibliotecii depinde de angajatul individual. Ar trebui observat că, de când aceste interviuri şi cercetarea pentru această disertaţie au fost desfăşurate, Biblioteca Publică din Stockholm a pus bazele unei reţele interne pentru supravegherea mediului.

Librăria Akademibokhandeln

Clienţii şi mediul

Librăria Akademibokhandeln s-a dovedit mai preocupată de factorii care îi influenţează vânzările atunci când este vorba de mediu. Editorii, competitorii şi clienţii au fost cei trei factori indicaţi de reprezentanţii librăriei. Editorii sunt de departe cel mai important factor, deoarece librăria este dependentă de ceea ce ei publică. Aşa cum a spus un reprezentant: "Librăria poate vinde doar ceea ce este publicat şi este ceva foarte neobişnuit ca noi să putem influenţa editorii". Reprezentanţii librăriei au menţionat, de asemenea, societatea ca întreg şi tendinţele şi evenimentele din societate ca părţi importante ale mediului care trebuie supravegheate. Factorii politici nu au fost menţionaţi, în schimb librăria se concentrează mai mult asupra competitorilor şi evaluării performanţelor. Exact ca şi biblioteca, librăria percepe de fapt toţi cetăţenii din Stockholm drept clienţii

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

săi, dar fără misiunea şi obligaţia politică de a-i considera aşa. Totuşi, la fel ca şi biblioteca, librăria trebuie să-şi împartă clienţii în grupuri diferite pentru a desfăşura o supraveghere eficientă a mediului. Librăria are patru grupuri ţintă principale: instituţii şi companii, oameni care cumpără cărţi în scopuri profesionale, clienţii obişnuiţi şi studenţii. Librăria identifică, de asemenea, grupuri ţintă mai mici, dar nu prin intermediul cercetărilor. În schimb, se concentrează asupra cărţilor de succes şi tendinţelor din literatură pentru a identifica grupuri ţintă. Ghidurile de călătorie, cărţile de bucate sau cărţile pentru copii sunt foarte populare şi aceasta creează grupuri ţintă pe care librăria încearcă să le satisfacă. Librăria desfăşoară, de asemenea, investigaţii în zone unde noi magazine urmează să fie construite pentru a afla date demografice şi preferinţele oamenilor care trăiesc în acea zonă. De exemplu, când o nouă librărie Akademibokhandeln a fost deschisă în partea sudică a oraşului Stockholm, gruparea principală a fost pe ghiduri de călătorie, design, fotografie şi cărţi pentru copii, toate conform nevoilor şi preferinţelor locuitorilor. Au existat indicii, relevate în interviuri, în legătură cu alte motive pentru expunerea unei anumite literaturi. De exemplu, un reprezentant a spus că lucrările pentru copii sunt importante din alte motive decât profitul şi anume că librăria consideră că părinţii ar dori următorul lucru: copiii lor să vină în contact cu lectura şi cărţile cît mai devreme în viaţă şi, de aceea, librăria depune eforturi să le ofere acest lucru. Dar conform politicilor companiei, librăria nu trebuie să decidă ce este bine să citească oamenii şi ce nu. Misiunea librăriei este să ofere oamenilor literatură de care ei au nevoie pentru amuzament şi educaţie (Akademibokhandeln 2007).

Supravegherea mediului

Aşa cum s-a menţionat mai sus, editorii de cărţi sunt cea mai importantă sursă pentru librăria Akademibokhandeln şi astfel contactul cu editorii este crucial pentru a ţine pasul cu ceea ce se întâmplă în lumea literaturii. Editorii suedezi sunt cei mai importanţi, dar librăria urmăreşte şi ceea ce se publică în străinătate, în special în SUA şi Anglia. Exact ca şi biblioteca, librăria a folosit mijloacele de informare în masă pentru a fi la curent cu tendinţe şi evenimente din societate. Au fost menţionate ziare, reviste, posturi de radio, TV, filme şi Internet. Este important să se identifice ceea ce este popular la un moment dat şi să se încerce crearea unor stocuri de cărţi pe acel subiect. De exemplu, design-ul interior, arta veche sau mari evenimente precum Cupa Mondială la Fotbal pot declanşa vânzarea şi este de aceea foarte important ca librăria să supravegheze aceste aspecte. În afară de acest lucru, cele mai importante surse sunt statisticile

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

privind vânzările, târgurile de carte şi contactele cu clienţii. Librăria nu desfăşoară cercetări, în schimb încearcă să identifice modele în statisticile privind vânzarea. Librăria Akademibokhandeln nu are un anumit grup sau department pentru supravegherea mediului. Unii dintre reprezentanţii săi erau familiarizaţi cu instrumente precum SWOT care este, de asemenea, folosit în mod regulat, dar librăria nu organizează supravegherea mediului în vreun anume fel sau conform unor modele teoretice. Strângerea informaţiilor ţine foarte mult de angajatul individual, iar reprezentanţi săi au indicat că ei sunt foarte conştienţi de importanţa supravegherii mediului şi că Librăria Akademibokhandeln lucrează pentru a îmbunătăţi acest proces.

Concluzii

Utilizatorii şi mediul

Procesul de supraveghere a mediului la Biblioteca Publică din Stockholm şi la Librăria Akademibokhandeln poate servi pentru două scenarii care descriu două moduri diferite de supraveghere a mediului. Organizaţiile diferă în mod specific în ceea ce priveşte modul în care ele percep mediul şi utilizatorii. Biblioteca consideră că ea este o parte a societăţii cu misiunea de a oferi oamenilor literatură şi evenimente culturale, astfel că trebuie să ajungă la toţi oamenii din mediu. Biblioteca contactează în mod activ oameni în diferite feluri pentru a-i întreba la ce se aşteaptă de la bibliotecă şi ce solicită de la aceasta. De aceea, factorii cei mai importanţi ai mediului sunt utilizatorii şi cadrul politic ce înconjoară biblioteca, care stabilesc obligaţiile bibliotecii faţă de societate. Librăria pe de altă parte nu are nici o sarcină politică de îndeplinit şi nu are obligaţii faţă de societate în acest sens. În schimb, ea încearcă să vândă cărţi. Părţile cele mai importante ale mediului sunt de aceea editorii de cărţi, clienţii şi competitorii. Librăria pur şi simplu încearcă să afle ce cărţi vor fi publicate şi care dintre ele vor fi probabil cele mai bine vândute. În loc să încerce să ajungă la toţi clienţii potenţiali pentru a afla ceea ce ei doresc, librăria se concentrează pe cărţile publicate şi stabileşte grupuri ţintă pornind de la ceea ce are de vândut. Pe baza acestor rezultate, biblioteca pare a se încadra în modul Descoperire al modelului Supraveghere-Interpretare. Biblioteca pare a percepe mediul ca fiind analizabil şi se concentrează asupra sa pentru a încerca să găsească interpretarea "corectă". Această concluzie se bazează pe faptul că biblioteca are ambiţia de a fi de folos tuturor cetăţenilor şi, de asemenea, utilizează date cantitative provenite din diferite tipuri de cercetări, ceea ce reprezintă conform lui Choo ceva tipic pentru organizaţii care se încadrează în modul Descoperire (Choo 2002, p. 96). Această ambiţie este, de asemenea, politică

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

şi probabil biblioteca trebuie să fie activă pentru a încerca să găsească interpretarea "corectă" a lumii înconjurătoare în scopul de a-şi justifica rolul său ca centru pentru literatură, informaţii, cultură şi cunoaştere în societate. Librăria pare mai potrivită pentru a se plasa în modul Cercetare condiţionată din modelul Supraveghere-Interpretare. Se concentrează pe sectoarele mediului care o influenţează în mod direct şi nevoile de informaţii par a se baza mai degrabă pe presupuneri tradiţionale în legătură cu mediul decât pe o ambiţie de a găsi interpretarea sa "corectă". Librăria nu se bazează pe cercetări pentru a strânge informaţii şi pare a fi mai pasivă în supravegherea mediului. Sursele folosite sunt adesea documente interne precum statisticile.

Supravegherea mediului

Cu excepţia cercetărilor, cele două organizaţii sunt destul de asemănătoare în ceea ce priveşte utilizarea surselor. Ambele se bazează pe mass-media pentru a fi la curent cu tendinţele şi evenimentele din societate şi ambele strâng informaţii prin evaluarea performanţelor şi prin contacte cu alte organizaţii. Amândouă folosesc cele trei tipuri de surse menţionate de Choo: umane, textuale şi baze de date online. Dar există diferenţe în felul în care este organizată supravegherea mediului. Ciclul în patru etape al supravegherii mediului care a fost descris în cadrul teoretic nu se găseşte în nici una dintre cele două organizaţii. Există doar unele indicii. Membrii departamentului de marketing al bibliotecii au studii în domeniul ştiinţei informării şi pretind a urmări o anumită structură în supravegherea mediului. Cele patru etape există, dar nu par a fi, legate între ele pentru a servi ca model. Nu există un model teoretic consacrat pentru supravegherea mediului de care toţi reprezentanţii bibliotecii să fie conştienţi. Reprezentanţii Librăriei Akademibokhandeln confirmă că compania nu organizează supravegherea mediului său conform vreunui model teoretic. Deşi cele patru etape ale ciclului supravegherii pot fi identificate în acest caz, nici unul dintre reprezentanţii librăriei nu este conştient de acestea şi nici nu leagă procesul de vreun aspect al modelului teoretic. Concluzia ar fi din acest motiv aceea că nici Biblioteca Publică din Stockholm şi nici Librăria Akademibokhandeln nu par a avea un model pentru supravegherea organizată a mediului care să poată fi comparat cu modelul din cadrul teoretic. Dar trebuie să ne amintim că ambele organizaţii sunt în mod clar conştiente de importanţa supravegherii mediului şi desfăşoară o supraveghere care aparent satisface nevoile lor de informaţii. Întrebarea aici este dacă supravegherea organizată ar trebui introdusă doar de dragul de a o introduce. Un mod mai organizat de supraveghere ar putea probabil lărgi puţin orizonturile organizaţiilor, dar ar putea, de asemenea, doar să încurce,

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)

deoarece ar trebui să se schimbe practici şi tradiţii, astfel încât noul sistem să funcţioneze. Din această perspectivă s-ar putea susţine că organizaţiile au modele pentru supravegherea mediului, dar aceste modele se bazează pe propriile lor nevoi şi scopuri şi nu pe modele teoretice.

Referinţe bibliografice

Akademibokhandeln. http://www.akademibokhandeln.se [2007-11-11]

Stockholms Stadsbibliotek. Stockholms Kulturförvaltning. *Biblioket i rörelse – en strategisk plan för bibliotek i Stockholms stad 2006-2010*, 2005.

BRYMAN, A. *Samhällsvetenskapliga metoder.* Malmö: Liber Ekonomi, 2002.

CHOO, CW. *Information Management for the Intelligent Organization: The art of scanning the environment.* 3 ed. Medford, NJ: Information Today Inc., 2002.

CORRALL, S. *Strategic management of information services: Planning handbook.* London: ASLIB, 2001.

FRANKELIUS, P. *Omvärldsanalys.* Malmö: Liber, 2001.

FULLER-LOVE, N. & COOPER, J. Deliberate versus emergent strategies: a case study of information technology in the Post office. În: *International Journal of Information Management*, vol. 20, Issue 3, 2000, pp. 209-223.

HAMREFORS, S. *Den uppmärksamma organisationen: Från Business Intelligence till Intelligent Business.* Lund: Studentlitteratur, 2002.

HEDIN, H. & SANDSTRÖM, B. *Företagets omvärldsradar – Omvärldsanalys och fläckiga ugglor.* Lund: Studentlitteratur, 2006.

MERRIAM, SB. *Fallstudien som forskningsmetod.* Lund: Studentlitteratur, 1994.

WILSON, T.D. Information needs and uses: fifty years of progress. În: VICKERY, B.C. (Ed.) *Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review*, pp. 15-51. London: Aslib, 1994.

WRIGHT, S. & CALOF, JL. The quest for competitive, business and marketing intelligence – A country comparison of current practices. În: *European Journal of Marketing*, vol. 40, No. 5/6, 2006, pp. 453-465.

Traducere din limba engleză de Octavia-Luciana Porumbeanu

BDD-A27099 © 2007 Editura Universităţii din Bucureşti
Provided by Diacronia.ro for IP 216.73.217.142 (2026-11-15 02:03:45 UTC)