

NARODNA IN ŠTUDIJSKA KNJIŽNICA TRST

Nina Race

**EVALVACIJA KNJIŽNIČNE DEJAVNOSTI KOT IZHODIŠČE ZA
PRIPRAVO STRATEŠKEGA NAČRTA OSREDNJEGA SEDEŽA
NARODNE IN ŠTUDIJSKE KNJIŽNICE V TRSTU**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Trst, 2024

Race, N., Evalvacija knjižnične dejavnosti kot izhodišče za pripravo strateškega načrta osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice v Trstu. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Nina RACE

Naslov pisne naloge: Evalvacija knjižnične dejavnosti kot izhodišče za pripravo strateškega načrta osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice v Trstu

Kraj: Trst

Leto: 2024

Št. strani: 30

Št. slik: 10

Št. preglednic: 0

Št. prilog: 2

Št. strani prilog: 11

Št. referenc: 32

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Narodni in študijski knjižnici v Trstu

Mentor v času strokovnega usposabljanja (ime in priimek, naziv delovne organizacije): Viviana Vodopivec, Narodna in študijska knjižnica

UDK: 027.63(450.361):303.425-047.44

Ključne besede: splošne knjižnice, študij uporabnikov, knjižnične storitve, uporabniki, evalvacija.

Izvleček: V pisni nalogi smo predstavili rezultate raziskave o potrebah in pričakovanjih uporabnikov osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice v Trstu. Namen raziskave je bil pridobiti podatke, ki bi služili kot izhodišče za izboljšanje knjižničnih storitev, določanje prioriternih področij dela in odpravljanje pomanjkljivosti v delovanju knjižnice. Prizadevamo si, da bomo na podlagi pridobljenih ugotovitev v prihodnosti orisali strateški načrt osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice.

V teoretičnem delu smo najprej pregledali mednarodne smernice ter slovenska in italijanska strokovna priporočila za splošne knjižnice. Podrobneje smo preučili domačo in tujo literaturo o evalvaciji knjižničnega delovanja in o študiju uporabnikov. Nazadnje smo predstavili relevantne iztočnice Strateškega načrta Mestne knjižnice Piran in Programa dela za leto 2024 Osrednje knjižnice Srečka Vilharja v Kopru. V empiričnem delu naloge smo izvedli študij uporabnikov. Raziskovali smo razloge za obisk knjižnice, zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami, knjižničnim delovanjem in osebjem knjižnice. Raziskovalne podatke smo pridobili s pomočjo spletnega anketnega vprašalnika.

Raziskava podaja dejansko sliko osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice v Trstu. Na podlagi pridobljenih ugotovitev smo pridobili zanesljiv vpogled v potrebe in pričakovanja uporabnikov, kar nam bo omogočilo izvesti evalvacijo obstoječih storitev in knjižničnega delovanja v bližnji prihodnosti.

KAZALO VSEBINE

1 UVOD.....	1
1.1 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE.....	3
1.2 HIPOTEZE	4
1.3 METODOLOGIJA	4
2 PREGLED TEORIJE	5
2.1 DRUŽBENA VLOGA SPLOŠNIH KNJIŽNIC	5
2.1.1 Mednarodne smernice	6
2.1.2 Strokovna priporočila in standardi v Sloveniji	7
2.1.3 Strokovna priporočila in smernice v Italiji	8
2.2 VREDNOTENJE DELOVANJA	8
2.3 ŠTUDIJ UPORABNIKOV	9
2.3.1 Nekaj primerov študij uporabnikov v tujini	10
2.4 PREGLED STRATEŠKIH IN DRUGIH SORODNIH DOKUMENTOV IZBRANIH KNJIŽNIC	11
3 EMPIRIČNI DEL	12
3.1 REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA V SLOVENŠČINI	12
3.1.1 Obisk knjižnice	13
3.1.2 Zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami in z osebjem	14
3.1.3 Pričakovane in pogrešane storitve	16
3.1.4 Dogodki	17
3.2 REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA V ITALIJANŠČINI	20
3.2.1 Obisk knjižnice	20
3.2.2 Zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami in z osebjem	21
3.2.3 Pomanjkljive storitve	22
3.2.4 Kulturne in izobraževalne pobude	23
4 RAZPRAVA.....	23

4.1 ZAKLJUČEK	26
5 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA	27
6 PRILOGE	I

KAZALO SLIK

Slika 1: Razlogi za obisk knjižnice	13
Slika 2: Razlogi, zakaj uporabniki ne obiščejo knjižnice	14
Slika 3: Zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami	15
Slika 4: Pogrešane oziroma pomanjkljive knjižnične storitve.....	16
Slika 5: Najbolj priljubljeni dogodki v knjižnici	18
Slika 6: Razlogi, zakaj uporabniki ne obiskujejo dogodkov v knjižnici	19
Slika 7: Zaželeni oziroma pogrešani dogodki	20
Slika 8: Razlogi za obisk knjižnice pri italijanskih uporabnikih	21
Slika 9: Zadovoljstvo italijanskih uporabnikov s knjižničnimi storitvami.....	22
Slika 10: Zaželene kulturne in izobraževalne pobude	23

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Spletna anketa v slovenščini	I
Priloga 2: Spletna anketa v italijanščini	VIII

1 UVOD

Bibliotekarska stroka že dalj časa opozarja na pomen proaktivne in inovativne usmeritve slovenskih splošnih knjižnic. Tako zajeten usmeritveni razvoj knjižnic temelji na prepoznavanju potreb lokalne skupnosti in na hitrem odzivanju nanje. Sistematično vrednotenje delovanja knjižnice in merjenje zadovoljstva njenih uporabnikov sta zato bistvenega pomena v procesu sprejemanja odločitev (Ambrožič in Badovinac, 2009).

Potrebo po celoviti evalvaciji delovanja zaznavamo tudi na osrednjem sedežu Narodne in študijske knjižnice (v nadaljevanju NŠK) v Trstu. NŠK je osrednja knjižnica Slovencev v Italiji. Knjižnica je organizirana kot zasebno društvo, ki ga sestavljajo predsednik, upravni odbor, nadzorni odbor in člani društva. Financira se (predvsem) iz t. i. »zaščitnega zakona« št. 38, ki ga je italijanski parlament sprejel leta 2001, in (delno) iz prispevkov, ki jih Republika Slovenija zagotavlja Slovincem v zamejstvu in po svetu. Dežela Furlanija – Julijska krajina je NŠK leta 1976 priznala status knjižnice posebnega deželnega pomena.

Poleg glavnega sedeža spadajo pod njeno okrilje Odsek za zgodovino in etnografijo, Oddelek za mlade bralce in Knjižnica Damirja Feigla v Gorici. Glavna naloga njenih oddelkov je poleg posredovanja knjižničnega gradiva v slovenščini in spodbujanja bralne kulture tudi »zbiranje, urejanje, hranjenje in vrednotenje kulturne in znanstvene dediščine Slovencev v Italiji« (Statut Narodne in študijske knjižnice, 2018, str. 1).

Čeprav je bila leta 1947 osnovana kot študijska knjižnica, je osrednji sedež NŠK danes splošna knjižnica, ki svojim uporabnikom nudi vse osnovne knjižnične storitve. Njeni prostori obsegajo 361 m², vključno s tronadstropnim skladiščem, in nudijo 26 uporabniških mest. Knjižnični fond je leta 2023 sestavljalo 161.368 enot gradiva, od katerih je bilo 14.414 enot v prostem pristopu. Osrednji oddelek NŠK danes šteje 4.753 registriranih uporabnikov, med katerimi je bilo lansko leto aktivnih 1.096. Istega leta smo zabeležili 10.091 obiskov in 15.059 transakcij gradiva (izposoja na dom, izposoja v čitalnico in podaljšanje roka izposoje).

Omeniti je treba, da je mladinski oddelek dislociran,¹ kar negativno vpliva na medgeneracijsko druženje in onemogoča uporabnikom prihranek časa. Glede na to, da NŠK deluje v narodnostno mešanem okolju, posveča pozornost tudi neslovensko govorečim uporabnikom, ki jim nudi gradivo za učenje in utrjevanje slovenskega jezika ter italijanske prevode slovenskih avtorjev.

Sodobne smernice Združenja splošnih knjižnic zagovarjajo vizijo, da so splošne knjižnice »privlačni in navdihujoči fizični in virtualni prostori, [...] kjer se ljudje lahko povezujejo, učijo in razmišljajo« (Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic, 2022, str. 6). Neizogibno dejstvo pa je, da se osrednji sedež NŠK spopada s hudo prostorsko stisko. Njeni prostori so omejeni bodisi za gradivo, ki ga hrani, bodisi za uporabnike. Knjižnica razpolaga le z eno čitalnico, namenjeno samostojemu učenju, in manjšim mestom za skupinsko učenje ter branje periodike. Tudi dostopanje do gradiva je otežkočeno, saj je večina knjižničnega fonda razporejena v tronadstropnem skladišču. Večjo pomanjkljivost predstavlja tudi odsotnost prostora za izvajanje prireditev, ki smo jih zato primorani izpeljati po odpiralnem času knjižnice v preurejeni čitalnici. Ravno tako neugodno na obisk in celo na razpoznavnost knjižnice vpliva dejstvo, da je njen sedež v prvem nadstropju manj prometne ulice, njen glavni vhod v stavbo pa ni viden, napisom na pročelju navkljub. Poleg tega je onemogočena dostopnost gibalno oviranim osebam, saj vhod v objekt in dvigalo ločuje manjše stopnišče. Prostorska omejenost nedvomno slabo vpliva na delovanje osrednje knjižnice Slovencev v Italiji, še posebno če upoštevamo velikost njenega gravitacijskega območja, ki ne zajema samo urbanega okolja, temveč celotno tržaško pokrajino. Po drugi strani pa je središčna lokacija in bližina vseh mestnih avtobusov prednost, saj omogoča lahek dostop uporabnikom.

Statistični podatki zadnjega desetletja so sicer vzpodbudni. V lanskem letu smo na primer zabeležili velik porast bodisi obiska knjižnice kot tudi izposoje gradiva: skupno število obiskov se je leta 2023 povečalo za 23 %, izposojenih enot pa je bilo 17 % več kot v prejšnjem koledarskem letu. Oba sta doživela precejšen padec po odprtju dislociranega Oddelka za mlade bralce leta 2014, saj je imela pred to spremembo mladinska knjižnica svoj kotiček na osrednjem sedežu, potem pa so se mladi obiskovalci preusmerili v nov, ločen oddelek. Po odprtju

¹ Osrednji sedež NŠK se nahaja v Ulici sv. Frančiška, Oddelek za mlade bralce pa v približno 600 m oddaljenem Narodnem domu v Ulici Filzi. Mladinski oddelek se bo v tem koledarskem letu preselil s trenutne lokacije v mestnem središču v predmestno stavbo Narodnega doma pri Sv. Ivanu, s čimer se bo oddaljenost med oddelkoma knjižnice povečala še za 2 km.

mladinskega oddelka smo zabeležili 24 % padec obiskov ter 28 % manj izposojenih enot v primerjavi z letom 2012. V naslednjih letih je bil obisk precej stalen, medtem ko je izposoja nihala: postopnemu naraščanju do leta 2017 je sledil padec zlasti v obdobju pandemije novega koronavirusa.

Zadnja obsežnejša analiza uporabnikov osrednjega sedeža NŠK je bila izvedena leta 1990 (Majovski, 1990). V zadnjih tridesetih letih sta se bistveno spremenila bodisi družbeno okolje zaradi digitalizacije bodisi samo knjižnično delovanje zaradi avtomatizacije. Leta 2017 je knjižnica poverila Slovenskemu raziskovalnemu inštitutu izvedbo raziskave o bralnih navadah in obiskovanju knjižnice (Poročilo o bralnih navadah in obiskovanju knjižnic, 2017), ki pa se je omejila na anketiranje šolske populacije.

Celovita evalvacija knjižnične dejavnosti in z njo povezan študij uporabnikov osrednjega sedeža NŠK sta se torej izkazala za nujno potrebna, kajti šele »na podlagi spremljanja, analize in ocene trendov ter zaznanih potreb okolja lahko knjižnice načrtujejo svoje delovanje in prevzamejo proaktivno vlogo« (Strategija razvoja ..., 2022, str. 39).

1.1 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

Z raziskavo ugotavljamo, s kakšnim namenom uporabniki obiskujejo knjižnico in katerih storitev se najpogosteje poslužujejo. Zanima nas, v kolikšni meri so posamezniki zadovoljni oz. nezadovoljni z aktualno knjižnično dejavnostjo in knjižničnim osebjem ter katere posamezne storitve pogrešajo oz. se jim zdijo pomanjkljive. Predvsem pa želimo s študijem uporabnikov identificirati njihove potrebe in pričakovanja.

Končni cilj naloge je uporaba raziskovalnih podatkov kot izhodišče za izboljšanje knjižničnih storitev, določanje prioritetenih področij dela in odpravljanje pomanjkljivosti v delovanju. Prizadevamo si, da bi na podlagi pridobljenih ugotovitev v prihodnosti orisali strateški načrt osrednjega sedeža NŠK, da bi lokalni skupnosti nudili sodobno naravnano, vsebinsko bogato in moderno urejeno knjižnico, ki bi zadovoljila potrebe po izobraževanju in povezovanju.

V procesu raziskovanja smo si zastavili naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kateri so najpogostejši razlogi za obisk osrednjega sedeža NŠK?

- Zakaj neaktivni uporabniki ne zahajajo v knjižnico?
- Kako so uporabniki zadovoljni s posameznimi knjižničnimi storitvami in z osebjem?
- Katere storitve pogrešajo oz. se jim zdijo pomanjkljive?
- katerih dogodkov se uporabniki najraje udeležujejo in katerih bi si želeli še več?

1.2 HIPOTEZE

V pisni nalogi smo želeli preveriti naslednje hipoteze:

- Hipoteza 1: Razlog za obisk knjižnice za večino uporabnikov ni preživljanje prostega časa.
- Hipoteza 2: Trije najpogostejši razlogi, da uporabniki ne zahajajo v knjižnico, so: pomanjkanje bralne kulture, branje predvsem v italijanskem jeziku, oddaljenost knjižnice od bivališča.
- Hipoteza 3: Uporabniki so zadovoljni z osnovnimi knjižničnimi storitvami.
- Hipoteza 4: Uporabniki pogrešajo večjo strokovnost osebja in svetovanje pri izboru gradiva.
- Hipoteza 5: Uporabniki pogrešajo večje in primernejše prostore.
- Hipoteza 6: Uporabniki bi si želeli več predavanj in razprav o aktualnih temah.

1.3 METODOLOGIJA

Osnovna teoretična izhodišča smo pridobili s pregledom domače in tuje literature. S pregledom teorije smo podrobneje preučili pomen in namen evalvacije knjižnične dejavnosti ter z njo povezano zadovoljstvo uporabnikov.

V empiričnem delu naloge smo podatke pridobili s kvantitativno metodo raziskovanja. Zaradi svoje priročnosti in široke uporabnosti smo uporabili spletni anketni vprašalnik, ki je tudi primerno orodje za ekstenzivno zasnovane raziskave (Ambrožič, 2015). Na anketo so odgovarjali uporabniki, ki so včlanjeni v NŠK. Izdelali smo dva vprašalnika, v slovenščini in v italijanščini, saj knjižnico obiskujejo tudi neslovensko govoreči posamezniki. Vprašalnik v italijanščini se malenkostno razlikuje od tistega v slovenščini, saj glavnino dejavnosti in prireditev izvajamo v slovenskem jeziku, torej smo z dogodki povezana vprašanja izpustili. K

sodelovanju smo povabili tudi včlanjene uporabnike, ki knjižnico redko obiskujejo ali je ne obiskujejo več, so pa prijavljeni na prejemanje splošnih obvestil.

Anketni vprašalnik smo oblikovali s spletnim orodjem 1ka,² različico v italijanščini pa z aplikacijo Survio.³ Vprašalnik zajema 18 vprašanj s 120 spremenljivkami in ga sestavljajo štirje sklopi vprašanj. Prvi zajema vprašanja o pogostosti in razlogih obiska knjižnice. Drugi sklop je namenjen ocenjevanju zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami in z osebjem s pomočjo petstopenjske Likertove lestvice. Naslednji sklop vprašanj obravnava knjižnične storitve, četrti pa je namenjen dogodkom. Anketni vprašalnik se zaključí z demografskimi vprašanji ter vprašanjem o stopnji izobrazbe. Neaktivnim uporabnikom sta namenjeni vprašanja o razlogih, zakaj ne obiskujejo knjižnice. Anketo sestavljata tudi uvod in spremni dopis, s katerima anketirancem obrazložimo namen in cilj vprašalnika. Anketa vključuje vprašanja o dejstvih kot tudi vprašanja o mnenju. V glavnem gre za vprašanja zaprtega tipa z možnostjo izbire enega ali več odgovorov, le dve vprašanji sta odprtega tipa, s katerima lahko anketiranec obrazloži odgovor na zaprto vprašanje.

Raziskovalni vzorec je bil oblikovan na osnovi priložnostnega vzorčenja. V vzorcu so zajeti aktivni in neaktivni uporabniki osrednjega sedeža NŠK, ki so stari 15 let ali več. Povabilo k reševanju ankete smo poslali preko splošnega obvestila 13. 3. 2024, ponovni poziv pa 27. 3. 2024. Anketa je bila dosegljiva javnosti do 5. 4. 2024.

2 PREGLED TEORIJE

2.1 DRUŽBENA VLOGA SPLOŠNIH KNJIŽNIC

Splošne knjižnice so namenjene najširšemu krogu prebivalstva in niso le izobraževalne in informacijske ustanove, ampak uresničujejo tudi kulturne, socialne in družabne vloge v lokalni skupnosti. Strokovnjaki s področja bibliotekarstva in informacijske znanosti že vrsto let poudarjajo vpliv in zagovarjajo pomen, ki ga imajo splošne knjižnice na posameznika in skupnost. Knjižnice pripomorejo k napredku lokalne skupnosti ter krepijo samozavest in zaupanje njenih članov (Aabø idr., 2010). S ponudbo kakovostnih storitev na socialnem,

² Dostopno na: <https://www.1ka.si/>

³ Dostopno na: <https://survio.com/>

kulturnem in izobraževalnem področju in z zagotavljanjem knjižničnega javnega prostora pripomorejo k zmanjšanju socialne izolacije ter spodbujajo bralno kulturo in razvoj pismenosti, kar pozitivno vpliva na kakovost življenja posameznika in družbe (Usherwood, 2002). IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah (2023, str. 1) navaja, da je neoviran in neomejen dostop do znanja »osnovni pogoj za vseživljenjsko učenje, za samostojno sprejemanje odločitev in kulturni razvoj posameznika in družbenih skupin«.

Tudi italijanska knjižničarska stroka izpostavlja potrebo po dojemanju splošne knjižnice kot akterja pri mreženju posameznikov in ustanov (Agnoli, 2011; Cavalli idr., 2017). Z zagotavljanjem prostega dostopa do knjižničnega gradiva in uporabe prostorov ter s ponudbo kakovostnih storitev za različne ciljne skupine knjižnice dejansko udeležujejo načela italijanske ustave, ki zagovarjajo enakost, svobodno izražanje, širjenje kulture in pravico do izobrazbe (Faggiolani, 2016; Faggiolani in Solimine, 2013). Zanimivo je, kako nekateri avtorji poudarjajo pomen enostavnega dostopa do knjižničnih prostorov: posameznik lahko vstopi v knjižnico brez predhodne najave ali čakalnih vrst in se v njenih prostorih lahko zadržuje brez časovnih omejitev, razen seveda tistih, ki jih določa obratovalni čas ustanove (Anzovino in Caligaris, 2016).

Strokovnjaki torej soglašajo, da sta poznavanje okolja, v katerem knjižnica deluje, in dialog z lokalno skupnostjo izhodišči za odprto naravnost knjižnice. Tudi IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah (2023) opozarja na ključni pomen povezanosti z lokalnimi potrebami in razmerami. Delovanja knjižnice si posledično ni mogoče predstavljati brez sistematičnih analiz uporabnikov in njihovih potreb.

2.1.1 Mednarodne smernice

Mednarodne smernice (The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development, 2001) navajajo, da mora splošna knjižnica osnovati in oblikovati svoje storitve in svojo zbirko glede na potrebe lokalne skupnosti. Prav zaradi tega sta analiza potreb uporabnikov in načelo prostega dostopa ključna elementa pri zagotavljanju učinkovitosti knjižničnega delovanja. Uporabniki morajo biti soudeleženi v proces načrtovanja in razvoja knjižnične dejavnosti. IFLA zato poziva knjižnice, naj:

- s pomočjo anketnih vprašalnikov ugotovijo, katerih storitev se uporabniki poslužujejo in katere pogrešajo,
- analizirajo njihove pritožbe,
- spremljajo odzive uporabnikov na nove storitve in pobude,
- upoštevajo povratne informacije s strani uporabnikov,
- zbirajo informacije s strani potencialnih uporabnikov, ki v knjižnico ne zahajajo.

Potrebe in pričakovanja uporabnikov so dinamične narave in se s časom spreminjajo, zato jih mora knjižnica proaktivno in sistematično spremljati. Raziskave o potrebah uporabnikov in o njihovem zadovoljstvu ter vrednotenje knjižničnega delovanja so prav zaradi tega dragoceno orodje za spremljanje razvoja ustanove.

2.1.2 Strokovna priporočila in standardi v Sloveniji

V Sloveniji se dejavnost slovenskih splošnih knjižnic redno in vestno spremlja. »Razvoj knjižnic usmerjajo standardi in strokovna poročila« (Zakon o knjižničarstvu (Zknj-1), 2001, 11. člen), ki poudarjajo pomen povezanosti splošne knjižnice z lokalno skupnostjo in vrednotenje knjižničnega delovanja. Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice (2018, str. 3) želijo vzpostaviti proaktivno naravnost splošne knjižnice kot »dejavnika razvoja lokalne skupnosti«. Posamezna knjižnica mora uresničevati svoje poslanstvo glede na potrebe lokalnega okolja na unikaten način in z ustreznim programom. Ustrezno načrtovanje knjižnične dejavnosti pa je tisto, »ki odgovarja na potrebe lokalne skupnosti« (Strokovna priporočila ..., 2018, str. 4), te pa knjižnica lahko identificira le z analizo. Na podlagi teh izsledkov so področja knjižničnega delovanja ciljno usmerjena k razvijanju knjižničnih vlog. Slednje so opredeljene kot smernice za strateško načrtovanje knjižnice. Za posamezno strateško področje je treba opredeliti cilje, kazalce uspešnosti in vire za doseg zastavljenih ciljev.

Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027 (2022, str. 21) prav tako zagovarja »spremljanje in proaktivno prilagajanje potrebam in trendom v okolju«. Ker so knjižnične storitve namenjene uporabnikom lokalne skupnosti, je ugotavljanje njihovih potreb bistvenega pomena za strateško načrtovanje in sprejemanje odločitev.

2.1.3 Strokovna priporočila in smernice v Italiji

Italijanske smernice za splošne knjižnice (Solimine, 2000), ki jih je objavilo združenje italijanskih knjižnic AIB – Associazione italiana biblioteche, so pretežno tehnične narave. Italijansko združenje AIB navaja več kriterijev zbiranja podatkov, ki naj bi služili samoevalvaciji knjižnične dejavnosti. Zanimivo je, da med kazalniki vrednotenja ne upoštevajo knjižničnih storitev.

Več relevantnih smernic navaja strategija razvoja italijanskih splošnih knjižnic (Aree strategiche di intervento AIB 2023–2026, 2023), ki med drugim opozarja, da so knjižnice javni prostori, ki delujejo po načelu enakega in prostega dostopa. Uspešno zagovorništvo z institucijami in drugimi deležniki je ključnega pomena za vrednotenje njihovega pozitivnega učinka na okolje. Tudi italijanski strokovnjaki so zato mnenja, da se mora knjižnično delovanje prilagoditi potrebam lokalne skupnosti in mora zagotoviti primerna sredstva za krepitev družbene kohezije. Strateški dokument izpostavlja tudi pomen inkluzivnosti, ki je za vedno bolj multikulturno italijansko družbo zelo aktualna.

2.2 VREDNOTENJE DELOVANJA

Evalvacija knjižnične dejavnosti je »proces ocenjevanja uspešnosti, učinkovitosti, uporabnosti in relevantnosti neke storitve, opreme ali prostorov« (Ambrožič, 2000, str. 108). Gre torej za zbiranje statističnih in drugih podatkov, ki pojasnjujejo uspešnost delovanja. Z njihovo analizo lahko preverimo doseganje načrtovanih ciljev in ustreznosti storitev, hkrati pa je to priložnost za popravke in izboljšanje delovanja knjižnice (Podbrežnik in Bojnec, 2015).

Bibliotekarska stroka navaja tri osnovna načela vrednotenja: načelo predvidevanja potreb uporabnikov, po katerem se s pomočjo raziskav skuša identificirati potrebe različnih skupin uporabnikov; načelo odločanja, po katerem se s pomočjo raziskovalnih izsledkov sprejema odločitve, ki so vezane na knjižnično dejavnost, in načelo kakovosti z vodilom, da se pridobljeni rezultati uporabljajo za izboljšanje obstoječih storitev (Dragija Ivanović, 2016). Zbrani podatki so torej pomembni ne samo za spremljanje razvoja, ampak tudi za oblikovanje novih storitev in načrtovanje strateških usmeritev knjižničnega delovanja.

Evalvacijo se navadno izvaja s kvantitativnimi orodji. Knjižnična statistika je osnovno orodje za opazovanje in analiziranje rezultatov dejavnosti. Statistika se osredotoča na pozitivne in oprijemljive podatke (število aktivnih uporabnikov, število obiskovalcev, obseg izposoje, število transakcij, število dejavnosti ipd.), ki so uporabni šele, ko jih postavimo v določen kontekst oziroma »v razmerje z nalogami in cilji knjižnice in seveda s potrebami uporabnikov« (Snoj in Petermanec, 1999, str. 42). Vrednotenje knjižničnega delovanja le delno razberemo iz statističnih podatkov, zato knjižnična statistika ni primerna za obsežnejšo evalvacijo in za merjenje končnih rezultatov knjižničnega delovanja (Ambrožič in Badovinac, 2009). Iz statistike namreč ni mogoče ugotoviti, ali knjižnica zadovoljuje potrebe svojih uporabnikov in v kolikšni meri so le-ti zadovoljni z njeno ponudbo. Evalvacija knjižničnega delovanja je torej tesno povezana z njihovim dožemanjem kakovosti in ustreznosti knjižničnih storitev.

2.3 ŠTUDIJ UPORABNIKOV

Bibliotekarski terminološki slovar opredeli študijo uporabnikov kot »raziskavo o informacijskih zahtevah, potrebah, o iskalnih navadah uporabnikov zaradi ugotavljanja ustreznosti knjižničnih informacijskih storitev« (Kanič idr., 2009, str. 320). Ta raziskovalna metoda se pogosto uporablja za evalvacijo knjižnične dejavnosti, saj nam omogoča, da dobimo povratne informacije s strani uporabnikov, njihova mnenja in stališča (Ambrožič in Badovinac, 2009). Popovič (1988) je v prvi obsežnejši študiji uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice uporabil pridobljene podatke v funkciji evalvacije knjižnične dejavnosti. Na podlagi analize teh podatkov je dobil izhodiščno točko za (re)definiranje ciljev in prioritet ustanove ter za oblikovanje »optimaln(ega) ravnotežj(a) med dejavnostjo knjižnice in informacijskimi potrebami uporabnikov« (Popovič, 1988, str. 3).

Stroka soglaša, da je uspešno delovanje knjižnice v veliki meri odvisno od tega, v kolikšni meri so uporabniki zadovoljni z njenimi storitvami. Zato morajo knjižnice ocenjevati svojo uspešnost z vidika uporabnikov. Uporabnikovo zadovoljstvo je pokazatelj, da je knjižnico vredno uporabljati (Ambrožič in Badovinac, 2009), in je ključni dejavnik, ki vpliva na uporabnikovo zvestobo do ustanove. Zadovoljstvo pa je po drugi strani odvisno od tega, kako uporabniki zaznavajo kakovost knjižničnih storitev. Snoj in Petermanec (1999, str. 39) opozarjata, da je kakovost knjižničnih storitev težko opredeliti, saj delo knjižničarja ni samo »sistematično urejeno sosledje aktivnosti, temveč [...] proces reševanja individualnih

problemov«. Na uporabnikovo izkušnjo vplivajo tudi profesionalne in osebnostne lastnosti knjižničnega osebja, kot so strokovnost, prijaznost in zavzetost. Zaznana kakovost storitev je vselej rezultat procesa vrednotenja posameznika, ki je subjektivne narave (Podbrežnik in Bojnec, 2015). Uporabniki zaznajo kakovost neke storitve na podlagi primerjave med njihovimi pričakovanji in dejansko izvedbo storitve. Ena izmed najbolj popularnih teorij zadovoljstva uporabnikov je teorija (ne)potrditve pričakovanj (Oliver, 1997): uporabnikova pričakovanja so potrjena v trenutku, ko so tudi izpolnjena, in ob tem pride tudi zadovoljstvo. Gre torej za zadovoljstvo, ki nastane ob dejanski izkušnji uporabnika v odnosu do pričakovane izkušnje.

Pričakovanja uporabnikov so dinamične narave in se s časom spreminjajo. Poleg preteklih izkušenj nanje vplivajo tudi zunanji dejavniki, kot na primer digitalizacija, družbeno okolje, ekonomska kriza itd. Zato sta stik z uporabniki in proaktivno spremljanje njihovega zadovoljstva temeljni del procesa evalvacije knjižničnega delovanja.

2.3.1 Nekaj primerov študij uporabnikov v tujini

Kot navaja Ambrožič (2015, str. 98–99) so študiji uporabnikov lahko zasnovani ekstenzivno, ko je predmet proučevanja celotna populacija uporabnikov oziroma širši problemski sklop, ali intenzivno, ko se preučuje specifično skupino uporabnikov oziroma ožji problemski sklop. V obeh primerih študije ponujajo dragocene iztočnice za razvojno usmeritev knjižnične dejavnosti. So pa tudi priložnost za globlji razmislek o vlogi knjižnice v sodobni družbi in o sodobni družbi nasploh.

Zakaj uporabniki zahajajo v knjižnico in kako uporabljajo njene prostore in storitve? Iz nekaterih sodobnejših raziskav je razvidno, da so razlogi za obisk splošne knjižnice zelo različni:

- Dilek Kayaoğlu (2014) je na podlagi naključnega vzorca 643 uporabnikov splošnih knjižnic v Istanbulu ugotovila, da je za večino anketirancev vloga knjižnic v družbi ključnega pomena. (Kljub temu ostaja njihov glavni vir informacij internet.) Fizični obisk knjižnice zmanjšuje tudi pomanjkanje časa, neugodna lokacija knjižničnih prostorov in nepoznavanje knjižničnih storitev. Avtorica opozarja, da je iz pridobljenih podatkov mogoče razbrati temeljne težave turških splošnih knjižnic, to sta predvsem šibka infrastruktura in pomanjkanje trdne pravne podlage.

- Aabø in Audunson (2012) sta v raziskavi o družbeni vlogi knjižnic v Oslu opozorila na potrebo po javnih zbirališčih v današnji kompleksni multikulturni družbi. Avtorja poudarjata, da so knjižnični prostori uporabni za visoko kot tudi za nizkointenzivne dejavnosti. Visokointenzivne dejavnosti so predvsem individualne narave in so vezane na delovne oziroma študijske obveznosti. Po drugi strani so uporabniki v knjižnici izpostavljeni pluralnosti in spoznavajo drugačnost. Na podlagi raziskovalnih podatkov ugotavljata, da je uporaba splošnih knjižnic raznolika in uporabniki zlahka prehajajo iz visoko k nizkointenzivnim dejavnostim.
- Raziskava avtoric Berens in Noorda (2023), opravljena na vzorcu 2075 mladih Američanov med 13. in 40. letom starosti, dokazuje, da v knjižnico zahajajo tudi mladi, ki se ne smatrajo za bralce. Več kot polovica respondentov fizično obišče knjižnice in jih dojema kot prostore druženja in družabnosti. Avtorici namreč poudarjata, da so knjižnice prostodostopni prostori, v katerih se posamezniki počutijo varne in v katerih lahko dobijo podporo v prelomnih življenjskih trenutkih (menjava službe, starševstvo).
- V Italiji so na pobudo dežele Toskane izvedli študijo uporabnikov toskanskih splošnih knjižnic (Brusoni idr., 2016). Čeprav izposoja gradiva ostaja glavni razlog za obisk knjižnic, raziskovalni izsledki kažejo, da med anketiranci prevladuje podoba knjižnice kot kulturnega, informacijskega in družabnega večnamenskega prostora. Poleg tega so avtorji respondente povabili, naj naštejejo eno ali več besed, ki jih povezujejo s knjižnico. Zanimivo je, da je pri neuporabnikih zasidrana tradicionalna podoba knjižnice, saj je večina navedla besedi knjiga in branje. Uporabniki knjižnic pa so našteli bolj dinamične termine, kot so kultura, študij, informacija, znanje, raziskovanje, mir.

2.4 PREGLED STRATEŠKIH IN DRUGIH SORODNIH DOKUMENTOV IZBRANIH KNJIŽNIC

Za namen pisne naloge smo pregledali Strateški načrt Mestne knjižnice Piran (Mestna knjižnica Piran, 2019) in Program dela za leto 2024 Osrednje knjižnice Srečka Vilharja v Kopru (Osrednja knjižnica Srečka Vilharja Koper, 2024), v kolikor se omenjeni knjižnici nahajata na narodnostno mešanem območju,

V obeh dokumentih je izpostavljeno, da bo glavno vodilo knjižnic: usmerjenost k uporabnikom, prepoznavanju in zadovoljevanju njihovih potreb ter načrtovanju in izvajanju kvalitetnih

storitev. Knjižnici si zato prizadevata, da bosta prevzeli proaktivno vlogo s hitrim odzivanjem na zahteve in pričakovanja okolja. Za tako proaktivno držo je bistvenega pomena, da si ustanovi zagotavljata prepoznavnost ter da se hkrati povezujeta in sodelujeta z drugimi kulturnimi društvi in institucijami v lokalni skupnosti. Delovanje na narodnostno mešanem območju je priložnost za krepitev dialoga in medsebojnih odnosov, zato dokumenta zagovarjata pomen sodelovanja s pripadniki in ustanovami italijanske narodnostne skupnosti. Spodbujanje povezovanja in sodelovalne kulture v lokalni skupnosti zato sodita med prvenstveni strateški področji Mestne knjižnice Piran (2019).

Osrednja knjižnica Srečka Vilharja v Kopru (2024) želi uvesti pomembne organizacijske spremembe. Prva izmed teh je podaljšanje obratovalnega časa osrednjih oddelkov knjižnice. Ustanova načrtuje poleg povečane možnosti dostopa tudi temeljito reorganizacijo dogodkov v sodelovanju z drugimi akterji lokalne skupnosti. V ta namen si kolektiv prizadeva, da bo oblikoval in izpeljal kontinuiran sklop predavanj, srečanj in delavnic z jasno strukturo in prepoznavno podobo. Program dela posveča posebno pozornost tudi izobraževanju oziroma usposabljanju uporabnikov za samostojno uporabo elektronskih virov in spletnega knjižničnega sistema COBISS+.

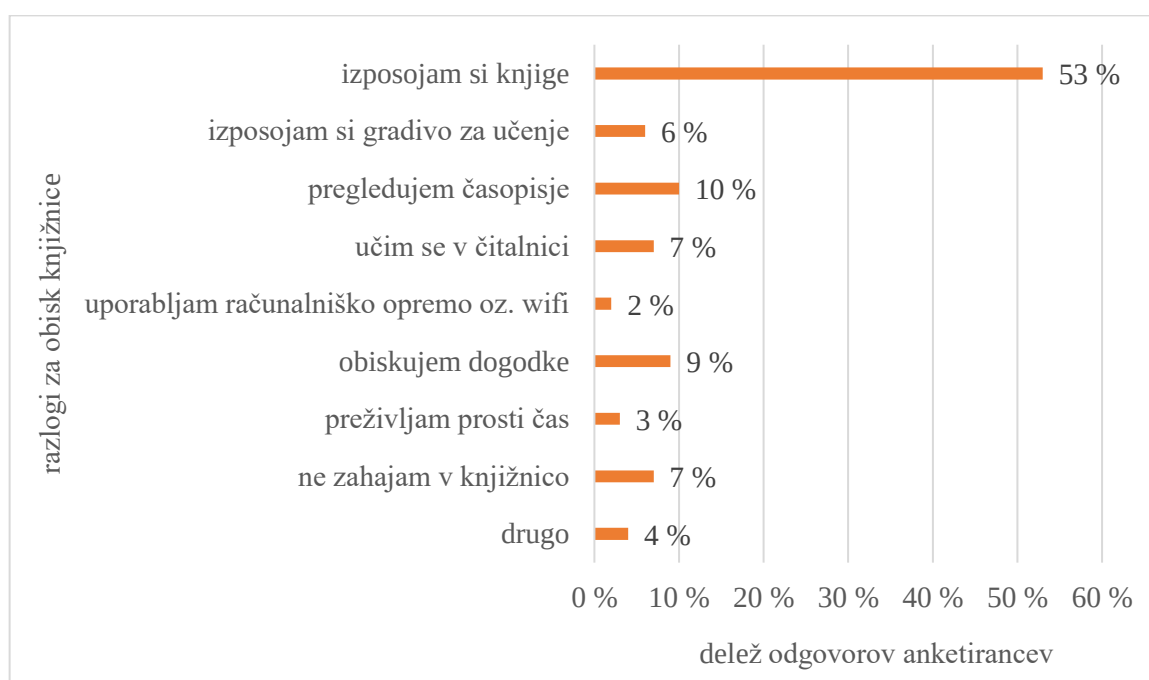
3 EMPIRIČNI DEL

3.1 REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA V SLOVENŠČINI

K spletni anketi je pristopilo 431 oseb, kar predstavlja 9 % registriranih uporabnikov oziroma 39 % aktivnih uporabnikov osrednjega sedeža NŠK. Vprašalnik je zaključilo 240 respondentov (56 %), 16 pa ga je le delno izpolnilo. Ustrezni anket za obdelavo podatkov je torej bilo 256 (59 %). Demografska slika kaže, da je bilo največ (58 %) anketirancev starih nad 45 let z univerzitetno izobrazbo (76 %). Glede na status je bila polovica anketirancev zaposlenih, 32 % je bilo upokoјencev, manj je bilo študentov (8 %), dijakov (5 %) in raziskovalcev (4 %), medtem ko je kategorijo brezposelnih predstavljal le 1 %.

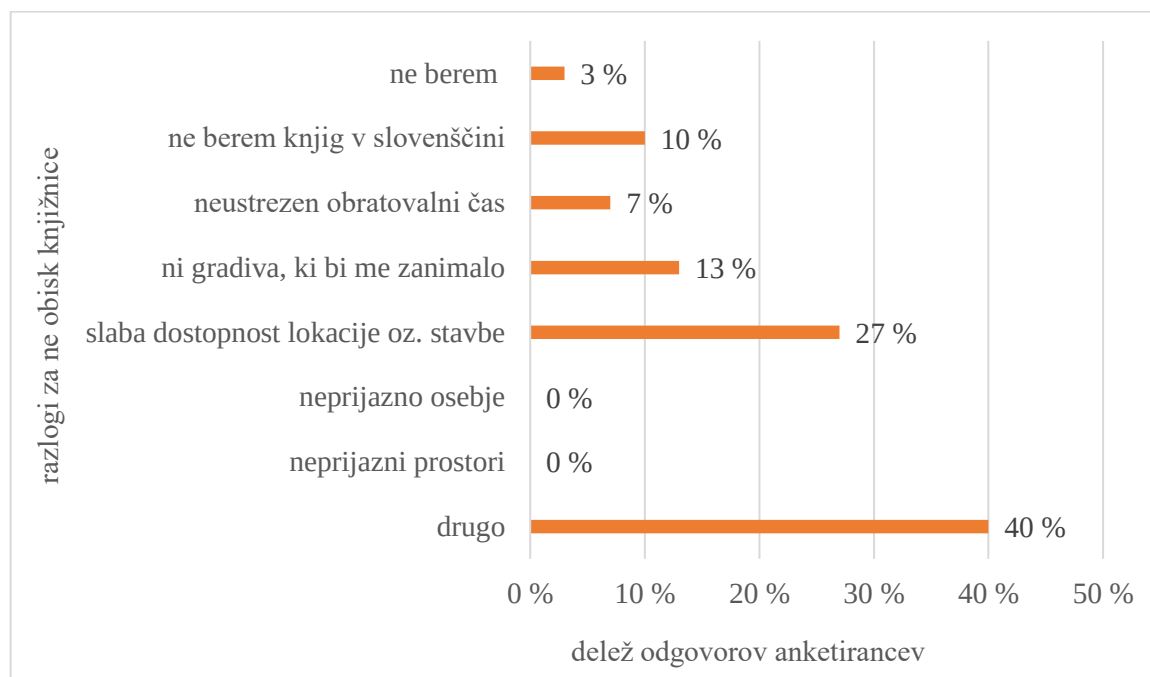
3.1.1 Obisk knjižnice

Prvi sklop vprašanj je zajemal vprašanja o pogostosti in o razlogih za obisk osrednjega sedeža NŠK. Iz rezultatov (Slika 1) je razvidno, da je kot najpogostejši razlog za obisk knjižnice 53 % respondentov navedlo izposojanje gradiva, 10 % pregledovanje periodike, 9 % obisk dogodkov in prireditev, 7 % učenje v čitalnici in 6 % izposojanje gradiva za učenje. Le 3 % anketirancev največkrat preživlja v knjižničnih prostorih svoj prosti čas, 2 % vprašanih pa zahaja v knjižnico za uporabo računalniške opreme oziroma zaradi dostopa do interneta. Glede na pridobljene rezultate lahko ocenimo, da respondenti v glavnem obiščejo knjižnico, da bi se poslužili njenih tradicionalnih storitev, med katerimi krepko prevladuje izposoja gradiva. Seveda razlogov za obisk knjižnice nismo mogli pridobiti od 7 % anketirancev, ki so navedli, da v knjižnico ne zahajajo.



Slika 1: Razlogi za obisk knjižnice

Delež respondentov (7 %), ki knjižnice ne obišče, smo nato vprašali, kateri so najpogostejši razlogi za to. Iz rezultatov (Slika 2) razberemo, da je 27 % anketirancev navedlo slabo in omejeno dostopnost lokacije oziroma stavbe, 13 % pomanjkanje gradiva, ki bi jih zanimalo, 10 % pa ne bere knjig v slovenskem jeziku. Med anketiranci je tudi manjši odstotek takih, ki ne berejo (3 %). Večji delež respondentov (40 %) pa je izbralo možnost »drugo« in pri tem navedlo predvsem pomanjkanje prostega časa in oddaljenost knjižnice od stalnega bivališča.



Slika 2: Razlogi, zakaj uporabniki ne obiščejo knjižnice

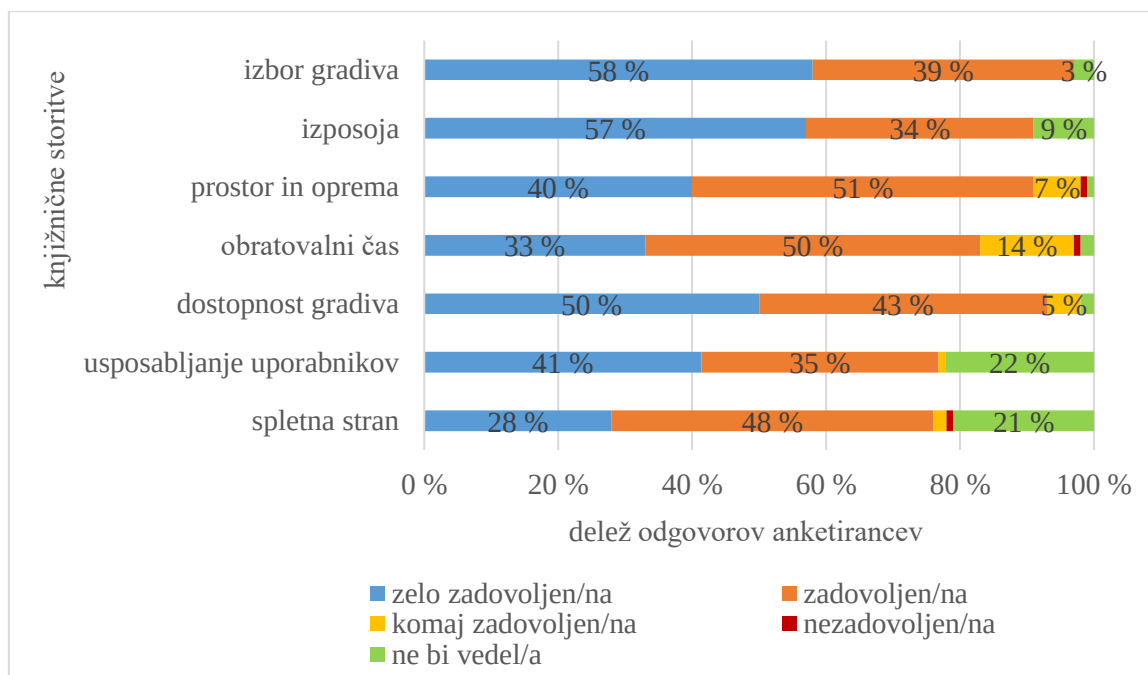
Sledilo je odprto vprašanje, s katerim smo respondente prosili, da nam točneje navedejo razloge, zakaj v knjižnico ne zahajajo. Poleg pomanjkanja časa in odročnosti je nekaj anketirancev zapisalo, da zahaja v druge knjižnice, ki so bližje domu, ter da knjige raje kupuje.

Največji delež respondentov knjižnico obišče mesečno (40 %) oziroma nekajkrat letno (38 %), manj respondentov jo obišče pogosteje, med katerimi je 13 % takih, ki v knjižnico zahajajo vsaj enkrat na teden, 3 % pa nekajkrat tedensko. 6 % anketirancev v knjižnico zahaja enkrat na leto ali manj. Lahko torej trdimo, da ima osrednji sedež NSK več priložnostnih obiskovalcev kot zvestih oziroma rednih uporabnikov.

3.1.2 Zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami in z osebjem

Drugi sklop vprašanj je bil namenjen ocenjevanju zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami in z osebjem. Anketiranci so s pomočjo petstopenjske Likertove lestvice (»zelo zadovoljen/na«, »zadovoljen/na«, »komaj zadovoljen/na«, »nezadovoljen/na«, »ne bi vedel/a«) ocenili, kako so zadovoljni z naslednjimi storitvami: izbor knjižničnega gradiva, izposoja (tudi medknjižnična), prostor in oprema, obratovalni čas, dostopnost gradiva, usposabljanje uporabnikov, primernost spletne strani.

Slika 3 prikazuje, da so najvišjo stopnjo zadovoljstva respondenti izrazili za izbor knjižničnega gradiva, za izposajo in za dostopnost gradiva. 58 % anketirancev je ocenilo, da so »zelo zadovoljni«, 39 % pa da so »zadovoljni« z izborom knjižničnega gradiva. Z izposajo je prav tako 57 % respondentov »zelo zadovoljnih«, 34 % pa »zadovoljnih«. Tudi z dostopnostjo gradiva je polovica anketirancev »zelo zadovoljna«, 43 % pa »zadovoljna«. Z obratovalnim časom je 14 % populacije »komaj zadovoljnih«, le 1 % pa je z njim »nezadovoljen«. Prav tako je le 1 % anketirancev »nezadovoljnih« s prostorom in opremo, 7 % pa je z njima »komaj zadovoljnih«. Delež anketirancev nekaterih storitev ni ocenilo in je izbralo možnost »ne bi vedel/a«, predvsem glede usposabljanja uporabnikov (22 %) in spletne strani (21 %). Domnevamo, da so se za tak odgovor odločili tisti, ki niso nikoli bili deležni izobraževanja uporabnikov, in tisti, ki ne obiščejo spletne strani knjižnice.



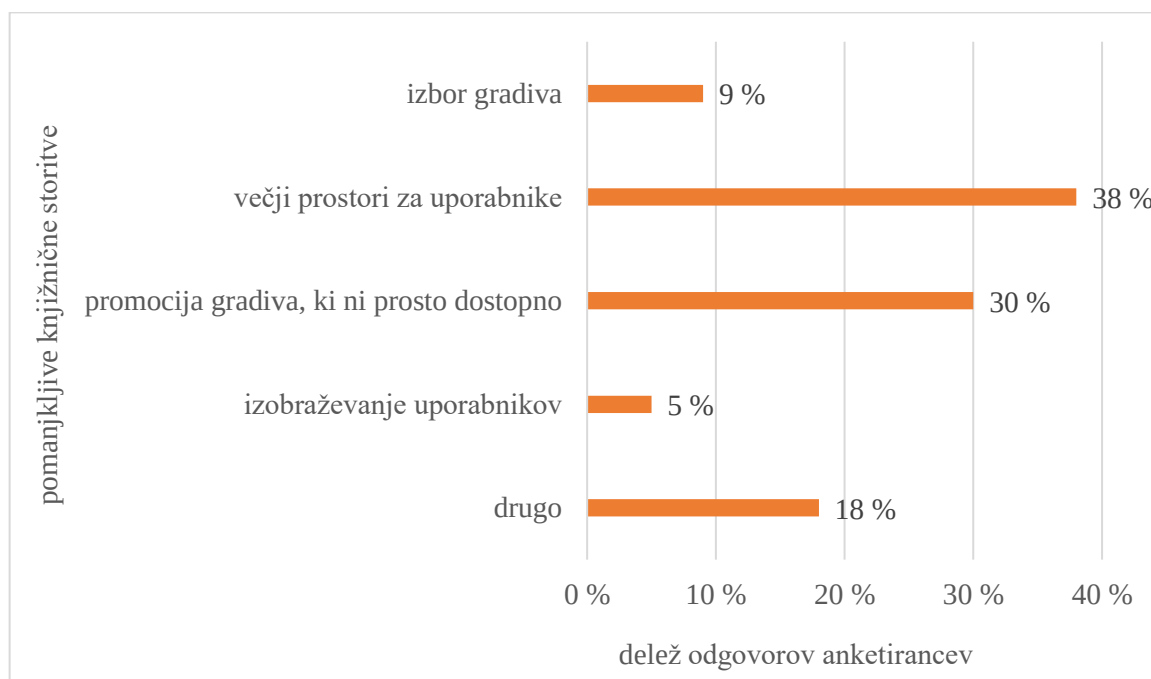
Slika 3: Zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami

Anketiranci so nato odgovarjali, v kolikšni meri so zadovoljni s svetovanjem pri izboru gradiva, s prizadevnostjo, prijaznostjo in strokovnostjo osebja knjižnice. Najbolj so bili respondenti zadovoljni s prijaznostjo in prizadevnostjo zaposlenih. 89 % populacije je »zelo zadovoljnih« s prijaznostjo in 82 % s prizadevnostjo osebja. Manj zadovoljstva so anketiranci izrazili za svetovanje pri izboru gradiva in za strokovnost zaposlenih v knjižnici. 3 % respondentov je ocenilo, da so »komaj zadovoljni« s tema dvema lastnostma knjižničnega osebja, 5 % pa ju ni ocenilo in je izbralo odgovor »ne bi vedel/a«. Domnevamo, da so se za ta odgovor odločili tisti,

ki ne povprašujejo po svetovanju, ter tisti, ki ne bi znali oceniti strokovnosti zaposlenih. Glede na pridobljene rezultate lahko trdimo, da so respondenti na splošno zadovoljni z osebjem NŠK.

3.1.3 Pričakovane in pogrešane storitve

Tretji sklop vprašanj je bil namenjen knjižničnim storitvam. Želeli smo ugotoviti, katere storitve anketiranci pogrešajo oziroma se jim te zdijo pomanjkljive. Iz rezultatov (Slika 4) je razvidno, da največ respondentov pogreša večje prostore za uporabnike (38 %) in promocijo gradiva, ki ni prosto dostopno (30 %). Manj je takih, ki so izpostavili pomanjkljiv izbor gradiva (9 %) in ki pogrešajo izobraževanja uporabnikov (5 %). 18 % anketirancev je izbralo možnost »drugo«. Slednji so predvsem opomnili, da je internetna povezava v knjižnici slaba ter da pogrešajo multimedijsko gradivo (zvočne knjige in DVD-je).



Slika 4: Pogrešane oziroma pomanjkljive knjižnične storitve

Anketiranci, ki pogrešajo večje prostore za uporabnike, menijo, da so za sodobno urbano knjižnico nepogrešljivi predvsem dostopnost lokacije oziroma stavbe (19 %) in večja čitalnica za samostojno učenje (18 %). Sledijo prostori za skupinsko učenje in delo, dvorana za prireditve in več polic z gradivom na prostem pristopu (14 %). 12 % je izpostavilo željo po časopisni čitalnici in 10 % po garderobi.

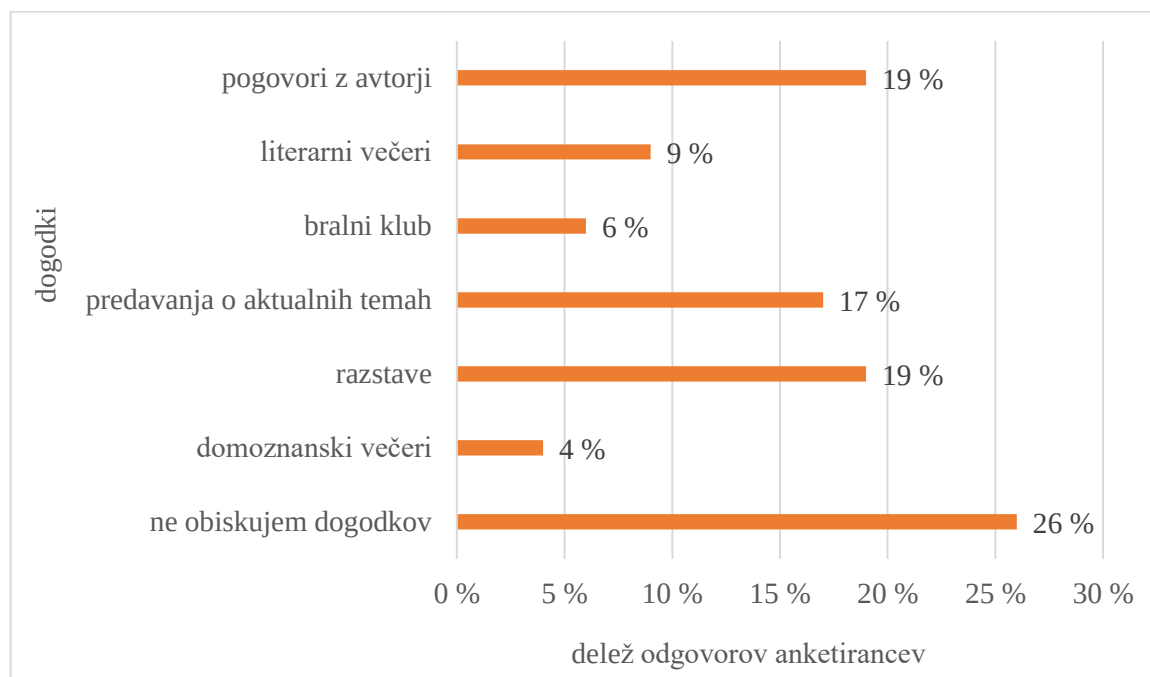
Tiste, ki pogrešajo promocijo gradiva, ki ni prosto dostopno, smo vprašali, kako bi bili najraje o tem gradivu obveščeni. Največji delež respondentov bi najraje bil obveščen preko spletne strani knjižnice (45 %), 19 % s periodičnimi razstavami v knjižničnih prostorih, 18 % bi se najraje seznanilo s takim gradivom na srečanjih z avtorji oziroma strokovnjaki, 16 % pa bi sledilo stalni rubriki v tiskanih medijih.

Respondenti, ki pogrešajo večji izbor gradiva, so navedli predvsem leposlovje in strokovno gradivo (27 %). 15 % bi rado imelo več neknjižnega gradiva (CD-ji, DVD-ji, zvočne knjige), 12 % bi želelo več gradiva, ki ni v slovenskem jeziku, 8 % pa domoznanskega gradiva. Samo 4 % anketirancev pogreša večji izbor turističnih vodnikov.

Med tistimi anketiranci, ki so izrazili pomanjkanje izobraževanj za uporabnike, je velika večina navedla, da pogreša tečaje za samostojno uporabo elektronskih virov (70 %). Ostali pa pogrešajo izobraževanja za samostojno uporabo knjižničnega spletnega kataloga (30 %).

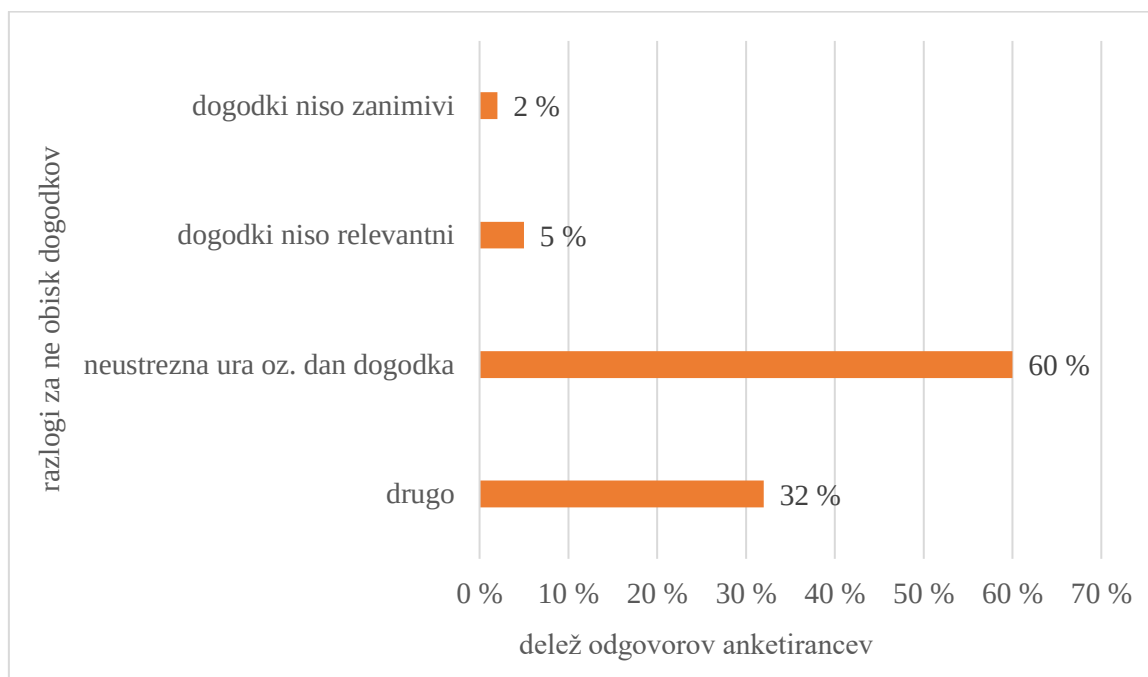
3.1.4 Dogodki

Sledil je sklop vprašanj o dogodkih. Zanimalo nas je, katerih dogodkov se anketiranci najraje udeležujejo. Na podlagi rezultatov (Slika 5) ugotavljamo, da je 19 % respondentov odgovorilo, da se najraje udeležujejo razstav in prav toliko pogovorov z avtorji, 17 % pa predavanj o aktualnih temah. Sledijo literarni večeri (9 %), bralni klub (6 %) in domoznanski večeri (4 %). Iz rezultatov pa tudi razberemo, da največji delež respondentov ne obiskuje dogodkov, ki jih organizira knjižnica (26 %).



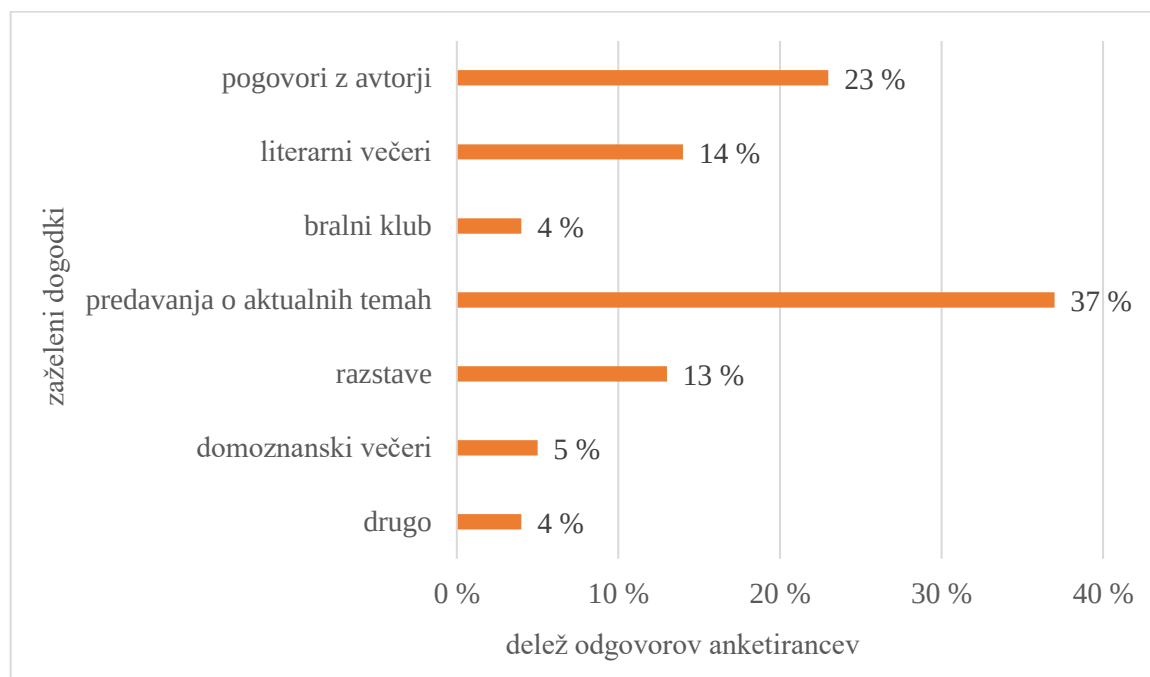
Slika 5: Najbolj priljubljeni dogodki v knjižnici

Respondente (26 %), ki se ne udeležujejo dogodkov, smo nato vprašali, kateri so napogostejši razlogi za to. Pridobljeni rezultati (Slika 6) so pokazali, da je večina navedla neustreznost ure oziroma datuma dogodka (60 %), manjši delež anketirancev pa se ne udeležuje dogodkov, ker se jim ne zdijo relevantni (5 %) oziroma zanimivi (2 %). Tretjina respondentov se je odločila za možnost »drugo« in navedla predvsem pomanjkanje časa. Z naslednjim odprtim vprašanjem smo želeli, da nam respondenti točneje navedejo razloge, zakaj ne obiskujejo dogodkov v knjižnici. Večina je spet navedla pomanjkanje časa oziroma neusklajenost prireditev z osebnimi in službenimi obveznostmi. Nekateri anketiranci so omenili pomanjkanje parkirnih mest v bližini knjižnice. Izpostavljamo, da je gibalno oviran respondent opomnil, da se dogodkov ne more udeležiti, ker je dvigalo stavbe preozko ter da je med vhodom v knjižnico in dvigalom nekaj stopnic.



Slika 6: Razlogi, zakaj uporabniki ne obiskujejo dogodkov v knjižnici

Anketirance smo nazadnje vprašali, katerih dogodkov bi si želeli več. Na podlagi pridobljenih rezultatov (Slika 7) je razvidno, da bi največji delež respondentov rad prisluhnil predavanjem o aktualnih temah (37 %), 23 % bi si želelo več pogovorov z avtorji, 14 % več literarnih večerov in 13 % razstav. Manj zanimanja so izrazili za domoznanske večere (5 %) in bralni klub (4 %). 4 % respondentov so izbrali možnost »drugo« in pri tem navedli predvajanje filmov in delavnice.



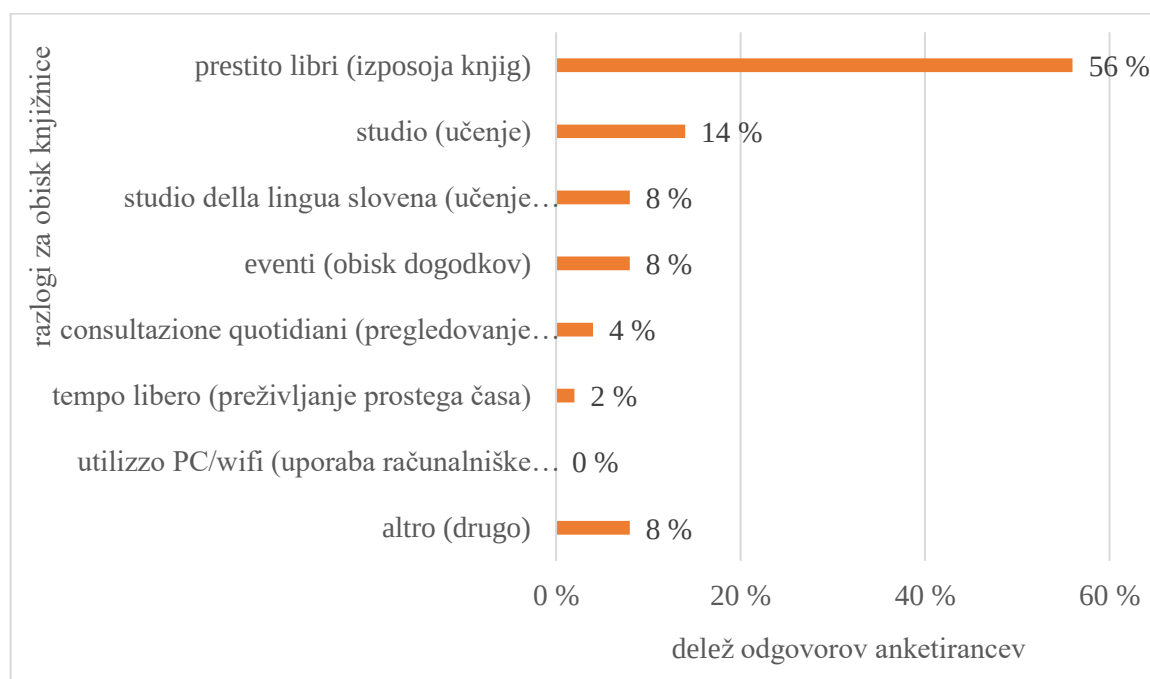
Slika 7: Zaželeni oziroma pogrešani dogodki

3.2 REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA V ITALIJANŠČINI

V spletno anketo v italijanski različici je pristopilo 47 oseb, ustreznih anket za obdelavo podatkov je bilo 34 (72 %). Tudi v tem primeru je bila večina respondentov stara nad 45 let (62 %) z univerzitetno izobrazbo (65 %). Za razliko od vprašalnika v slovenščini pa je dobro zastopana tudi starostna kategorija med 35. in 46. letom starosti (18 %). Največ anketiranih je zaposlenih (29 %), sledijo jim upokojenci (23 %), brezposelni (20 %) in raziskovalci (17 %).

3.2.1 Obisk knjižnice

Kot najpogostejši razlog za obisk knjižnice (Slika 8) je večina anketirancev navedla izposajo gradiva (56 %), sledijo uporaba čitalnice za učenje (14 %), učenje slovenskega jezika in udeležba na dogodkih (8 %) ter pregledovanje periodike (4 %).



Slika 8: Razlogi za obisk knjižnice pri italijanskih uporabnikih

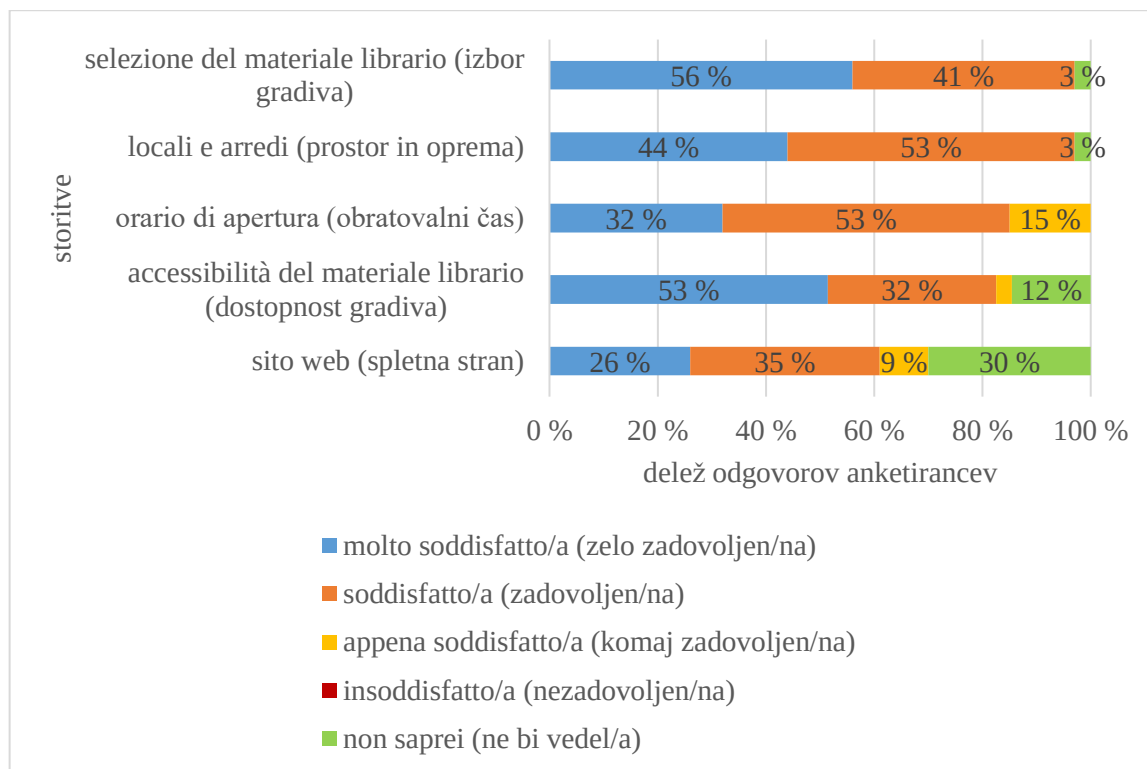
Največji delež respondentov obišče knjižnico nekajkrat na leto (59 %), 23 % zahaja v knjižnico mesečno, 6 % vsaj enkrat na teden, le 3 % pa nekajkrat tedensko. Lahko torej trdimo, da tudi med neslovensko populacijo prevladujejo priložnostni obiskovalci knjižnice.

3.2.2 Zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami in z osebjem

Z naslednjim vprašanjem smo želeli ugotoviti, v kolikšni meri so anketiranci zadovoljni z naslednjimi knjižničnimi storitvami: izbor knjižničnega gradiva, prostor in oprema, obratovalni čas, dostopnost gradiva, primernost spletne strani.

Respondenti so svojo stopnjo zadovoljstva izrazili s pomočjo petstopenjske Likertove lestvice (»zelo zadovoljen/na«, »zadovoljen/na«, »komaj zadovoljen/na«, »nezadovoljen/na«, »ne bi vedel/a«). Iz rezultatov (Slika 9) lahko razberemo, da so najvišjo stopnjo zadovoljstva izrazili za izbor knjižničnega gradiva (»zelo zadovoljen/na« – 56 %) in za dostopnost gradiva (»zelo zadovoljen/na« – 44 %), manj pa so bili zadovoljni z obratovalnim časom (»komaj zadovoljen/na« – 15 %) in s spletno stranjo (»komaj zadovoljen/na« – 9 %). Tretjina anketirancev ni izrazila stopnje zadovoljstva s spletno stranjo, manjši odstotek (12 %) pa z dostopnostjo gradiva. Domnevamo, da so se za tak odgovor odločili tisti, ki ne uporabljajo

spletne strani knjižnice, ter tisti, ki v knjižnico ne zahajajo, da bi si izposodili gradivo. Glede na ocene respondentov lahko trdimo, da so na splošno s knjižničnimi storitvami zadovoljni.



Slika 9: Zadovoljstvo italijanskih uporabnikov s knjižničnimi storitvami

Anketiranci so nato ocenili, v kolikšni meri so zadovoljni s strokovnostjo, svetovanjem, prizadevnostjo in prijaznostjo osebja knjižnice. Najbolj so bili zadovoljni s prizadevnostjo in s prijaznostjo osebja (»zelo zadovoljen/na« – 30 glasov), visoko stopnjo zadovoljstva so izrazili tudi za strokovnost (»zelo zadovoljen/na« – 27 glasov) in svetovanje (»zelo zadovoljen/na« – 26 glasov).

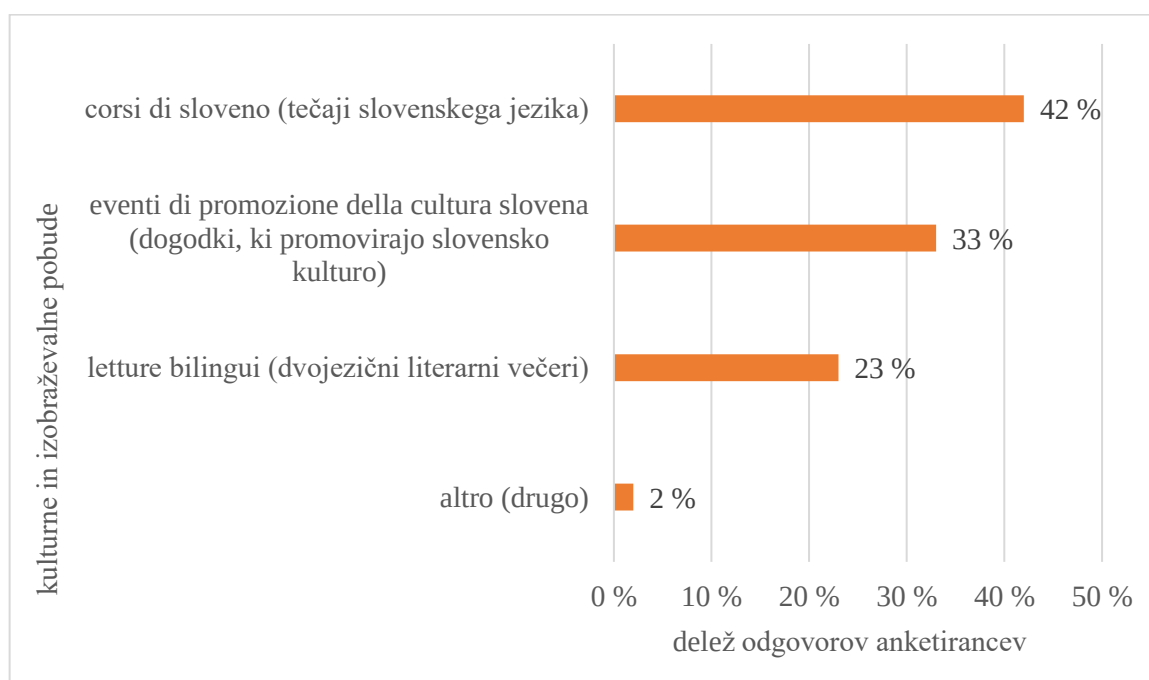
3.2.3 Pomanjkljive storitve

Respondente smo vprašali, katere storitve se jim zdijo pomanjkljive. Tretjina anketirancev pogoša večje prostore za uporabnike: 17 % populacije je navedlo pomanjkanje prostorov za skupinsko delo in 14 % pogoša večjo čitalnico. Za 17 % respondentov je izbor knjižničnega gradiva pomanjkljiv, večina pa se je opredelila za možnost »drugo« (52 %).

Naslednje vprašanje je bilo namenjeno knjižničnim prostorom in opreми. Največji delež respondentov je bil mnenja, da je za sodobno in urbano knjižnico nepogrešljiva velika čitalnica (24 %), 20 % je največ pomena pripisalo gradivu na prostem pristopu in prostorom za skupinsko delo in učenje, 17 % pa časopisni čitalnici. Manj zanimanja so izrazili za dvorano, namenjeno dogodkom (12 %), in garderobo (7 %).

3.2.4 Kulturne in izobraževalne pobude

Z naslednjim vprašanjem smo želeli ugotoviti, katere kulturne in izobraževalne pobude bi bile zanimive za neslovenske uporabnike knjižnice. Na podlagi pridobljenih rezultatov (Slika 10) ugotavljamo, da je skoraj polovica respondentov (42 %) izrazila zanimanje za tečaje slovenskega jezika, 33 % se je opredelilo za dogodke za promocijo slovenske kulture, 23 % pa za dvojezične literarne večere.



Slika 10: Zaželene kulturne in izobraževalne pobude

4 RAZPRAVA

Raziskava je služila poglobljenemu študiju uporabnikov osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice v Trstu z namenom ugotavljanja njihovega zadovoljstva s knjižničnim delovanjem, njihovih potreb in pričakovanj.

Na podlagi raziskovalnih izsledkov smo ugotovili, da uporabniki v glavnem obiščejo knjižnico, da bi se posluževali njenih tradicionalnih storitev, med katerimi prevladuje izposoja gradiva (53 % slovensko govorečih in 56 % neslovensko govorečih anketirancev). Le 3 % respondentov (in 2 % italijanske populacije) je navedlo, da v knjižnici preživljajo prosti čas. Na tako nizek delež gotovo vpliva dejstvo, da so knjižnični prostori omejeni. Hipotezo 1 »Razlog za obisk knjižnice za večino uporabnikov ni preživljanje prostega časa« lahko potrdimo.

Poleg tega smo na podlagi pridobljenih podatkov ugotovili, da je med respondenti večina priložnostnih obiskovalcev, saj obiskujejo knjižnico mesečno (40 % slovenske populacije in 23 % neslovenske populacije) ali nekajkrat letno (38 % prve in 59 % druge populacije).

7 % anketirancev je navedlo, da v knjižnico ne zahaja. Skoraj tretjina tega deleža respondentov (27 %) ne obišče osrednjega sedeža NŠK zaradi slabe dostopnosti lokacije oziroma stavbe, manjši delež anketirancev knjižnice ne obišče, ker ni gradiva, ki bi jih zanimalo; ker ne bere knjig v slovenščini in zaradi neustreznega obratovalnega časa. Večina respondentov je navedla pomanjkanje prostega časa in oddaljenost knjižnice od stalnega bivališča, zato nekateri raje zahajajo v druge knjižnice, ki so bližje njihovem domu. Pridobljeni raziskovalni podatki so v skladu z izsledki avtorice Dilek Kayaoğlu (2014), ki ugotavlja, da fizični obisk knjižnice ovirata (tudi) pomanjkanje časa in neugodna lokacija knjižničnih prostorov. Hipotezo 2: »Trije najpogostejši razlogi, zaradi katerih uporabniki ne zahajajo v knjižnico, so sledeči: pomanjkanje bralne kulture, branje predvsem v italijanskem jeziku, oddaljenost knjižnice od bivališča.« delno potrdimo in delno zavržemo. Zavržemo predpostavko o pomanjkanju bralne kulture, za katero se je odločilo le 3 % anketirancev.

Hipotezo 3, »da so uporabniki zadovoljni z osnovnimi knjižničnimi storitvami«, lahko potrdimo. Na podlagi raziskovalnih rezultatov ugotavljamo, da so respondenti na splošno zadovoljni s knjižničnimi storitvami NŠK. Izpostavili bi, da je del slovenske (14 %) in neslovenske (15 %) populacije »komaj zadovoljen« z obratovalnim časom knjižnice. Prav tako se delež anketirancev (21 % slovenskih in 30 % italijanskih) ni opredelil glede spletne strani knjižnice, najverjetneje zato, ker je ne uporabljajo.

Anketiranci so v veliki meri zadovoljni z odnosom osebja NŠK. Le 3 % slovenskih respondentov se je izkazalo za »komaj zadovoljne« z njihovo strokovnostjo in s svetovanjem

pri izboru gradiva. Na tem mestu ne moremo torej potrditi Hipoteze 4, ki se glasi: »Uporabniki pogrešajo večjo strokovnost osebja in svetovanje pri izboru gradiva.«

Hipotezo 5: »Uporabniki pogrešajo večje in primernejše prostore za uporabnike« lahko potrdimo. 38 % slovenskih in tretjina italijanskih anketirancev meni, da so prostori za uporabnike omejeni, in pogrešajo tako večjo čitalnico za samostojno učenje kot tudi prostore za skupinsko učenje in delo. Manj je takih, ki pogrešajo časopisno čitalnico (12 % slovenskih in 17 % italijanskih respondentov). Omejeni prostori prav gotovo vplivajo na dejstvo, da uporabniki v glavnem obiščejo osrednji sedež NŠK, da bi se poslužili tradicionalnih knjižničnih storitev, ne pa za neformalno druženje in preživljanje prostega časa. Na potrebo po javnih zbirališčih v današnji kompleksni družbi sta opozorila tudi avtorja Aabø in Audunson (2012), kar velja predvsem za večkulturna mesta, kot je Trst. Na splošno primanjkuje v tržaškem mestnem jedru večjih stičišč, kjer bi se lokalna skupnost lahko aktivno povezovala in sodelovala, gojila dejavnosti v slovenskem jeziku in ga približala neslovenskim someščanom.

Anketiranci so v zadnjem sklopu vprašalnika navedli, da se najraje udeležujejo razstav, pogovorov z avtorji (19 %) in predavanj o aktualnih temah (17 %), manj zanimanja pa so izkazali za domoznanske večere (4 %). Na podlagi raziskovalnih izsledkov ugotavljamo, da večji del respondentov (26 %) dogodkov ne obiskuje, predvsem zaradi neustreznosti ure in/ali datuma prireditev oziroma neusklajenosti z osebnimi in službenimi obveznostmi ter zaradi pomanjkanja časa. Na vprašanje, katerih dogodkov bi si želeli več, pa so respondenti pokazali največji interes za predavanja o aktualnih temah. Zaposleni smo opazili, da so tovrstna srečanja zanimiva za vse generacije in privabijo tudi mlajše uporabnike in uporabnice. Prepričani smo, da je knjižnica zaradi svoje nevtralnosti in nepristranskosti primeren prostor za predavanja in debate o kočljivih tematikah, ki zadevajo sodobno družbo. Na tem mestu lahko torej potrdimo Hipotezo 6, ki se glasi: »Uporabniki želeli več predavanj in razprav o aktualnih temah.«

Glavnino dejavnosti in prireditev izvajamo v slovenskem jeziku, zato smo z dogodki povezana vprašanja v italijanski spletni anketi izpustili. Vseeno pa smo želeli ugotoviti, katere kulturne in izobraževalne pobude bi bile zanimive za neslovensko govoreče uporabnike knjižnice. Večji delež populacije je izkazal zanimanje za tečaje slovenskega jezika, več kot tretjina pa se zanima za dogodke za promocijo slovenske kulture. Čeprav so zaenkrat take pobude v knjižničnih

prostorih težko izvedljive, smo z veseljem ugotavljali interes italijanske populacije za jezik in kulturo slovenskih someščanov.

Raziskovalni podatki in izsledki raziskave so nam pokazali smer, v katero naj se knjižnična dejavnost še naprej razvija, in prednostne naloge, ki naj bodo zajete v strateškem načrtu. Pisna naloga predstavlja iztočnico za oblikovanje politike razvoja knjižnice, kjer so bistvenega pomena poslanstvo knjižnice in njegovo uresničevanje v okolju, uresničevanje poslanstva knjižnice pri ciljnih skupinah uporabnikov, podoba knjižnice in njena promocija v okolju, strategija razvoja knjižnice kot del jezikovnih in kulturnih politik Slovencev v Italiji ter vseživljenjsko in neformalno izobraževanje uporabnikov.

Oblikovanje strateškega načrta zahteva torej globlji premislek in debato v širšem krogu sogovornikov. Kratkoročno pa se bomo v knjižnici osredotočili na sledeče konkretne ukrepe:

- Uvedli bomo cikel predavanj o aktualnih temah, ki bodo obravnavala vprašanja sodobne družbe. Na tovrstna srečanja bomo povabili strokovnjake iz različnih področij, s katerimi se bodo lahko udeleženci soočali in debatirali.
- Uporabnike bomo seznanjali z gradivom, ki ni prosto dostopno. Sodobno znanstveno in poljudnoznanstveno periodiko bomo promovirali s prispevki, ki jih bomo objavili na spletni strani knjižnice in v tiskanih medijih. V knjižničnih prostorih bomo priredili periodične tematske razstave, s katerimi bomo uporabnike obveščali o starejšem in dragocenem gradivu ter o raritetah, ki jih hranimo v skladišču.
- Uvedli bomo kontinuiran cikel izobraževanj in usposabljanj uporabnikov za samostojno uporabo elektronskih virov in spletnega knjižničnega sistema COBISS+.

4.1 ZAKLJUČEK

Raziskava podaja dejansko sliko osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice v Trstu. Na podlagi rezultatov smo pridobili zanesljiv vpogled v potrebe in pričakovanja uporabnikov, kar nam bo omogočilo izvesti evalvacijo obstoječih storitev in knjižničnega delovanja.

Največjo pomanjkljivost predstavljajo omejeni prostori knjižnice. Glede na pridobljene izsledke lahko namreč trdimo, da ima NŠK več priložnostnih obiskovalcev, ki v knjižnico

zahajajo, da bi se posluževali tradicionalnih knjižničnih storitev, kot pa rednih uporabnikov, ki knjižnico dojemajo (tudi) kot prostor neformalnega druženja in preživljanja prostega časa. Podobno kot ugotavljajo v strateškem načrtu Mestne knjižnice Piran, na obisk negativno vpliva tudi lokacija knjižnice v prvem nadstropju manj prometne ulice, saj naključni obiskovalci v njene prostore ne morejo zaiti. Uporabniki morajo namensko načrtovati obisk knjižnice. Zavedamo se, da je prostorska stiska dejstvo, na katero zaposleni ne moremo vplivati. Lahko pa to stisko kompenziramo z načrtovanjem in izvedbo kontinuiranih sklopov dogodkov, predavanj in drugih srečanj s kvalitetno vsebino in prepoznavno podobo ter z učinkovito promocijo neprosto dostopnega gradiva.

Izpostaviti je treba pripombe nekaterih anketirancev, da je internetna povezava v knjižnici slaba ter da je dostop v knjižnične prostore gibalno oviranim osebam onemogočen. Tudi v tem primeru rešitev ni v moči zaposlenih, temveč o tem odloča vodstvo knjižnice in/ali lastnik stavbe. Temu bi bilo treba nameniti kar nekaj finančnih sredstev, s katerimi ustanova žal ne razpolaga.

Raziskovalni rezultati predstavljajo dobro osnovo za prihodnja strateška načrtovanja. Glede na visoko stopnjo zadovoljstva, ki so ga anketiranci izrazili v zvezi z osebjem osrednjega sedeža NŠK, verjamemo, da z našimi uporabniki vzpostavljamo vzajemno zaupanje, ki bo vodilo za oblikovanje novih in sodobnih storitev po meri uporabnika. V nadaljnjem raziskovanju bi se osredotočili predvsem na neaktivne in potencialne uporabnike z izvedbo analize njihovih objektivnih ovir, zadržkov in predsodkov z namenom, da jih učinkovito nagovorimo k uporabi knjižničnih storitev v kontekstu vseživljenjskega izobraževanja in dojemanja branja kot vrednote.

5 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Aabø, S. in Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as a place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138–149.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>
- Aabø, S., Audunson, R. in Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16–26.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008>

Race, N., Evalvacija knjižnične dejavnosti kot izhodišče za pripravo strateškega načrta osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice v Trstu. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Agnoli, A. (2011). *Caro sindaco, parliamo di biblioteche*. Editrice bibliografica.
- Ambrožič, M. (2000). Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic: visokošolske knjižnice (II. del). *Knjižnica*, 44(4), 65–98.
- Ambrožič, M. (2015). Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov: študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica*, 59(1-2), 95–125.
- Ambrožič, M. in Badovinac, B. (2009). Knjižnice – dodana vrednost za uporabnike in okolje. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Knjižničarji in knjižnice: dodana vrednost okolju: zbornik referatov* (str. 11–42). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Anzivino, M. in Caligaris, F. (2016). Quale biblioteca per leggere il presente e costruire il futuro insieme ai cittadini? *Biblioteche oggi Trends*, 2(1), 77–83.
<http://dx.doi.org/10.3302/2421-3810-201601-077-1>
- Aree strategiche di intervento AIB 2023–2026. (8. 7. 2023). Associazione Italiana Biblioteche. <https://www.aib.it/documenti/aree-strategiche-2023-2026/>
- Berens, K. I. in Noorda, R. (2023). *Gen Z and millennials: how they use public libraries and identify through media use*. ALA; Portland State University.
http://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1135&context=eng_fac
- Brusoni, G., Daurù, C., Del Grosso, L. in Navarra, F. (2016). La popolazione toscana e le biblioteche comunali: gli esiti di un'indagine su utenti, servizi, percezione dell'identità. *Biblioteche oggi Trends*, 2(1), 55–67. <http://dx.doi.org/10.3302/2421-3810-201601-055-1>
- Cavalli, N., Pitman, K. in Saint John, J. (2017). La biblioteca come luogo terzo: con un contributo sugli Idea Store londinesi. *Biblioteche oggi Trends*, 3(2), 43–50.
<http://dx.doi.org/10.3302/2421-3810-201702-043-1>
- Dilek Kayaoğlu, H. (2014). Perceptions and expectations of public library users in Istanbul, Turkey: the results of a survey. *The Journal of Information and Documentation Studies*, 7(2), 1–19.
https://www.researchgate.net/publication/325360102_Perceptions_and_Expectations_of_Public_Library_Users_in_Istanbul_Turkey_The_Results_of_a_Survey
- Dragija Ivanović, M. (2016). Vrednotenje vpliva splošne knjižnice na skupnost: teoretično – metodološki izzivi in polemike. *Knjižnica*, 60(4), 9–32.
- Faggiolani, C. (2016). Le biblioteche come agenti di coesione sociale. Misure possibili pensando al BES (Benessere equo e sostenibile): a margine di un recente quadro

- pubblicato dall'Osservatorio della Fondazione Cariplo. *Biblioteche oggi*, 34, 21–28.
<http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201604-021-1>
- Faggiolani, C. in Solimine, G. (2013). Biblioteche moltiplicatrici del welfare. Verso una biblioteconomia sociale. *Biblioteche oggi*, 31(3), 15–19.
<http://bibliotecheoggi.it/article/view/236/64>
- IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022. (2023). IFLA.
repository.ifla.org/bitstream/123456789/2866/3/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022-sl.pdf
- Kanič, I., Leder, Z., Ujčič, M., Vilar, P. In Vodeb, G. (2009). *Bibliotekarski terminološki slovar*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Majovski, K. (1990). *La biblioteca e la sua utenza: il caso della Narodna in študijska knjižnica – Biblioteca Nazionale Slovena e degli Studi*. Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia.
- Mestna knjižnica Piran. (2019). *Strateški načrt Mestne knjižnice Piran: (za obdobje 2020–2024)*. pir.sik.si/wp-content/uploads/2020/07/Strateški-načrt-2020-2024.pdf
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Osrednja knjižnica Srečka Vilharja Koper. (2024). *Program dela in finančni načrt Osrednje knjižnice Srečka Vilharja Koper za leto 2024*. kp.sik.si/wp-content/uploads/2024/02/Program-dela-in-financni-nacrt-2024.pdf
- Podbrežnik, I. in Bojnec, Š. (2015). *Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije; Zdrženje splošnih knjižnic; Univerza na Primorskem.
- Popovič, M. (1988). *Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani: poročilo o raziskovalnem projektu*. Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Poročilo o bralnih navadah in obiskovanju knjižnic*. (2017). Slovenski raziskovalni inštitut.
- Snoj, B. in Petermanec, Z. (1999). Kakovost knjižničnih storitev – prepustimo sodbo uporabnikom! *Knjižnica*, 43(2-3), 27–48.
- Solimine, G. (ur.). (2000). *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento*. Associazione Italiana Biblioteche.
- Statut Narodne in študijske knjižnice (sprejet na izrednem občnem zboru dne 21. marca 2018)*. (2018). Narodna in študijska knjižnica.

Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027. (2022). Združenje splošnih knjižnic.

Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028). (2018).

Nacionalni svet za knjižnično dejavnost.

<https://www.gov.si/assets/ministrstva/MK/Zakonodaja-ki-ni-na-PISRS/Kulturna-dediscina/2ffbd52377/Strokovna-priporocila-in-standardi-za-splosne-knjiznice.pdf>

The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development. (2001). IFLA.

ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf

Usherwood, B. (2002). Demonstrating impact through qualitative research. *Performance Measurement and Metrics*, 3(3), 117–122.

<https://doi.org/10.1108/14678040210453546>

Zakon o knjižničarstvu (Zknj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87/2001, 96/2002 – ZUJIK, 92/2015.

6 PRILOGE

Priloga 1: Spletna anketa v slovenščini

Vrednotenje delovanja osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice

Pozdravljeni, sem Nina Race, zaposlena v Narodni in študijski knjižnici v Trstu. Za opravljanje bibliotekarskega izpita pripravljam pisno nalogo o vrednotenju knjižnične dejavnosti. Namen raziskave in anketnega vprašalnika je prepoznati, v kolikšni meri so uporabniki osrednjega sedeža Narodne in študijske knjižnice zadovoljni oz. nezadovoljni z aktualno knjižnično dejavnostjo ter katere storitve pričakujejo oz. pogrešajo. Anketa je anonimna in poteka do 31. marca.

BLOK (1) (OBISK KNJIŽNICE)

Q1 - Zakaj običajno obiščete osrednji sedež Narodne in študijske knjižnice?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Izposojam si knjige
- ☐ Izposojam si gradivo za učenje
- ☐ Pregledujem časopisje
- ☐ Učim se v čitalnici
- ☐ Uporabljam knjižnične računalnike oz. dostop do interneta
- ☐ Obiskujem dogodke in prireditve
- ☐ Preživljam prosti čas
- ☐ Ne zahajam v knjižnico
- ☐ Drugo:

IF (2) Q1 = [Q1h]

Q3 - Zakaj ne zahajate v knjižnico?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Ne berem
- ☐ Ne berem knjig v slovenščini
- ☐ Orbatovalni čas je neustrezen
- ☐ Ni gradiva, ki bi me zanimalo

- ☐ Slaba in omejena dostopnost lokacije oz. stavbe
- ☐ Neprijazno osebje
- ☐ Neprijazni oz. neprimerni prostori (premajhni, temni, zastarela oprema ...)
- ☐ Drugo:

IF (2) Q1 = [Q1h]

Q4 - Prosim, da nam točneje navedete razloge, zakaj ne zahajate v knjižnico.

IF (3) Q1 = [Q1a, Q1b, Q1c, Q1d, Q1e, Q1f, Q1g, Q1i]

Q5 - Kako pogosto obiščete knjižnico?

- ☐ Nekajkrat tedensko
- ☐ Vsaj enkrat na teden
- ☐ Mesečno
- ☐ Nekajkrat na leto
- ☐ Enkrat na leto ali manj

BLOK (4) (ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV)

Q6 - Kako ste zadovoljni z naslednjimi knjižničnimi storitvami?

	Zelo zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Komaj zadovoljen/a	Nezadovoljen/ a	Ne bi vedel/a
Izbor knjižničnega gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Izposoja (tudi medknjižnična)	☐	☐	☐	☐	☐
Prostor in oprema	☐	☐	☐	☐	☐

Obratovalni čas	☐	☐	☐	☐	☐
Dostopnost gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Usposabljanje uporabnikov	☐	☐	☐	☐	☐
Primernost spletne strani	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK (4) (ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV)

Q7 - Kako ste zadovoljni z naslednjimi lastnostmi knjižničnega osebja?

	Zelo zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Komaj zadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Ne vem
Svetovanje pri izboru gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Prizadevnost oz. pripravljenost pomagati	☐	☐	☐	☐	☐
Prijaznost	☐	☐	☐	☐	☐
Strokovnost	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK (5) (IDENTIFICIRANJE POTREB, ŽELJA IN PRIČAKOVANJ)

Q8 - Katere storitve pogrešate v knjižnici oz. se vam zdijo pomanjkljive?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Izbor gradiva
- ☐ Večji prostori za uporabnike
- ☐ Promocija gradiva, ki ni prosto dostopno
- ☐ Izobraževanje uporabnikov
- ☐ Drugo:

IF (6) Q8 = [Q8a]

Q9 - Katere vrste gradiva pogrešate v knjižnici?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Leposlovje
- ☐ Strokovno gradivo
- ☐ Neknjižno gradivo (DVD-ji, CD-ji, zvočne knjige)
- ☐ Turistični vodiči
- ☐ Domoznansko gradivo
- ☐ Gradivo v jezikih, ki ni slovenščina
- ☐ Drugo:

IF (7) Q8 = [Q8b]

Q10 - Kateri prostori in/ali oprema so za sodobno urbano knjižnico po vašem mnenju nepogrešljivi?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Kotički za samostojno učenje
- ☐ Prostori za skupinsko delo in učenje
- ☐ Časopisna čitalnica
- ☐ Dostopnost lokacije in stavbe
- ☐ Dvorana za prireditve
- ☐ Več polic z gradivom na prostem pristopu
- ☐ Garderoba

IF (8) Q8 = [Q8c]

Q11 - Kako bi bili najraje obveščeni o gradivu, ki ga hranimo v skladišču?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Stalna rubrika v tiskanih medijih
- ☐ Na spletni strani knjižnice
- ☐ Periodične razstave v knjižničnih prostorih
- ☐ Srečanja z avtorji oz. strokovnjaki
- ☐ Drugo:

IF (9) Q8 = [Q8d]

Q12 - Katere vrste izobraževanj pogrešate?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Samostojna uporaba knjižničnega spletnega kataloga
- ☐ Samostojna uporaba elektronskih virov
- ☐ Drugo:

BLOK (5) (IDENTIFICIRANJE POTREB, ŽELJA IN PRIČAKOVANJ)

Q13 - Katere dogodke najraje obiskujete?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Pogovori z avtorji
- ☐ Literarni večeri
- ☐ Bralni klub
- ☐ Predavanja o aktualnih temah
- ☐ Razstave
- ☐ Domoznanski večeri
- ☐ Ne obiskujem dogodkov v knjižnici

IF (10) Q13 = [Q13g]

Q14 - Zakaj ne obiskujete dogodkov v knjižnici?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Dogodki niso zanimivi
- ☐ Dogodki niso relevantni
- ☐ Ura oz. dan dogodka mi ne ustrežata
- ☐ Drugo:

IF (10) Q13 = [Q13g]

Q15 - Prosim, da nam točneje navedete razloge, zakaj ne obiskujete dogodkov v knjižničnih prostorih.

BLOK (5) (IDENTIFICIRANJE POTREB, ŽELJA IN PRIČAKOVANJ)

Q16 - Katerih dogodkov bi si več želeli?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Pogovori z avtorji
- ☐ Literarni večeri
- ☐ Bralni klubi
- ☐ Predavanja o aktualnih temah
- ☐ Razstave
- ☐ Domoznanski večeri
- ☐ Drugo:

BLOK (11) (DEMOGRAFSKI PODATKI)

Q17 - Označite svojo starostno skupino.

- ☐ 15-25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46-55
- ☐ 56-65
- ☐ 66-75
- ☐ 76 in več

BLOK (11) (DEMOGRAFSKI PODATKI)

Q18 - Izberite ustrezno kategorijo.

- ☐ dijak/inja
- ☐ študent/ka
- ☐ raziskovalec/ka
- ☐ zaposlen/a
- ☐ brezposeln/a

☐ upokojenec/ka

IF (12) Q18 = [4, 5, 6]

Q19 - Prosim, navedite svojo stopnjo izobrazbe.

- ☐ Osnovnošolska in/ali srednješolska
- ☐ Višješolska
- ☐ Univerzitetna

Najlepša hvala za sodelovanje!

Priloga 2: Spletna anketa v italijanščini

Valutazione della soddisfazione degli utenti della Biblioteca Nazionale Slovena e degli Studi di Trieste

Gentili utenti, sono Nina Race, bibliotecaria presso la Biblioteca Nazionale Slovena e degli Studi. Sto conducendo una ricerca che ha lo scopo di migliorare i servizi offerti dalla nostra biblioteca. Pertanto vi invito a compilare il seguente sondaggio per ottenere un quadro oggettivo della situazione attuale e per poter in futuro migliorare le nostre prestazioni.

1. Per quale motivo vi recate in biblioteca? Scegliete una o più risposte.

- ☐ Prestito libri
- ☐ Studio
- ☐ Consultazione quotidiani
- ☐ Tempo libero
- ☐ Utilizzo PC/wifi
- ☐ Partecipazione agli eventi
- ☐ Studio della lingua slovena
- ☐ Altro

2. Quanto spesso vi recate in biblioteca?

- ☐ Più volte alla settimana
- ☐ Almeno una volta alla settimana
- ☐ Mensilmente
- ☐ Alcune volte all'anno
- ☐ Una volta all'anno o meno

3. Quanto siete soddisfatti dei seguenti servizi della biblioteca?

	Molto soddisfatto/a	Soddisfatto/a	Appena soddisfatto/a	Insoddisfatto/a	Non saprei
Selezione del materiale librario	☐	☐	☐	☐	☐
Locali e arredi	☐	☐	☐	☐	☐
Orario di apertura	☐	☐	☐	☐	☐
Accessibilità del materiale librario	☐	☐	☐	☐	☐
Accessibilità del sito web	☐	☐	☐	☐	☐

4. Quanto siete soddisfatti delle seguenti qualità del personale?

	Molto soddisfatto/a	Soddisfatto/a	Appena soddisfatto/a	Insoddisfatto/a	Non saprei
Professionalità					
Consulenza	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilità	☐	☐	☐	☐	☐
Cordialità	☐	☐	☐	☐	☐

5. Quale dei seguenti servizi vi risulta carente? Scegliete una o più risposte.

- ☐ Selezione del materiale librario
- ☐ Aula studio
- ☐ Spazio per il lavoro di gruppo
- ☐ Altro

6. Quali sono, a vostro avviso, gli ambienti e gli arredi che non dovrebbero mancare in una biblioteca urbana e moderna? Scegliete una o più risposte.

- ☐ Aule studio
- ☐ Sale per lo studio di gruppo
- ☐ Emeroteca
- ☐ Guardaroba
- ☐ Sala eventi
- ☐ Materiale librario a scaffale aperto

7. Quali iniziative culturali e di formazione potrebbero interessarvi? Scegliete una o più risposte.

- ☐ Corsi di sloveno
- ☐ Letture bilingui
- ☐ Eventi di promozione della cultura slovena
- ☐ Altro

8. Indicate la vostra fascia d'età.

- ☐ 15 – 25
- ☐ 26 – 35
- ☐ 36 – 45
- ☐ 46 – 55
- ☐ 56 – 65
- ☐ 66 – 75
- ☐ 76 o più

9. A quale delle seguenti categorie appartenete?

- ☐ Alunno/a
- ☐ Studente
- ☐ Ricercatore

- Lavoratore
- Disoccupato/a
- Pensionato/a

10. Si prega di indicare il vostro livello di istruzione.

- Istruzione primaria
- Istruzione secondaria di primo grado
- Istruzione secondaria di secondo grado
- Università

Grazie della vostra collaborazione!