



NARODNA IN UNIVERZITETNA KNJIŽNICA

UPORABA IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z ELEKTRONSKIMI VIRI IN STORITVAMI NUK

Zbirno poročilo o rezultatih ankete 2015

Melita Ambrožič

Ljubljana, oktober 2016



Uporaba in zadovoljstvo uporabnikov z elektronskimi viri in storitvami NUK : Zbirno poročilo o rezultatih ankete 2015

Avtorica:

Melita Ambrožič

Sodelavka pri raziskavi:

Damjana Vovk

Založnik: Narodna in univerzitetna knjižnica

Ljubljana, 2016

Publikacija je brezplačna.

© Narodna in univerzitetna knjižnica, 2016.

To delo je ponujeno pod [Creative Commons Priznanje avtorstva 2.5 Slovenija licenco](#)



Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

[COBISS.SI-ID=287840256](#)

ISBN 978-961-6551-67-0 (pdf)

Način dostopa (URN): <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-PL5MT64H>

KAZALO VSEBINE

UVOD	7
1 ANKETA.....	8
2 ANKETIRANCI	9
3 OBISK TER UPORABA INFORMACIJSKIH VIROV IN STORITEV KNJIŽNICE	11
4 INFORMACIJSKE POTREBE IN NAVADE UPORABNIKOV.....	15
5 UPORABA IN ZADOVOLJSTVO Z ELEKTRONSKIMI VIRI IN STORITVAMI NUK	21
6 IZOBRAŽEVANJE ZA UPORABO ELEKTRONSKIH VIROV	37
7 PREDLOGI IN PRIPOMBE ANKETIRANCEV V POVEZAVI Z ELEKTRONSKIMI VIRI IN STORITVAMI 40	
7.1 Predlogi oziroma pripombe anketirancev	41
7.2 Pozitivne ocene oziroma pohvale storitev ali osebja knjižnice	42
8 RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI	43
VIRI IN LITERATURA	49
PRILOGA 1: Odgovori na odprto vprašanje (»Bi nam ob zaključku ankete želeli v povezavi z elektronskimi viri in storitvami NUK še kaj sporočiti ali predlagati?«).....	51
PRILOGA 2: Anketni vprašalnik	61

KAZALO SLIK

Slika 1: Struktura anketirancev glede na spol	9
Slika 2: Struktura anketirancev glede na starost	9
Slika 3: Struktura anketirancev glede na doseženo stopnjo izobrazbe	10
Slika 4: Struktura anketirancev glede na poklic oziroma status	10
Slika 5: Struktura anketirancev glede na strokovno področje	11
Slika 6: Pogostost obiskovanja NUK oziroma uporabe njegovega gradiva, elektronskih informacijskih virov ali storitev v zadnjem letu	12
Slika 7: Pogostost obiskovanja oddelkov NUK v zadnjem letu	13
Slika 8: Najpogostejši razlog za obisk NUK	14
Slika 9: Razlogi, zakaj anketiranci še niso obiskali NUK oziroma uporabljali njegovih storitev	15
Slika 10: Pogostost uporabe gradiva v tiskani oziroma elektronski obliki za študij oziroma delo ..	16
Slika 11: V kateri obliki anketiranci za svoj študij oziroma delo najraje berejo različne vrste gradiva	17
Slika 12: Pogostost uporabe posamezne oblike gradiva pri študiju oziroma delu	18
Slika 13: Najpogosteje uporabljani elektronski viri oziroma iskalna orodja na začetku iskanja informacij	19
Slika 14: Najpogostejši način iskanja po elektronskih virih	20
Slika 15: Ali imajo anketiranci dovolj znanj za iskanje in uporabo elektronskih virov	20
Slika 16: Uporaba strokovnih gradiv, objavljenih v odprtem dostopu	21
Slika 17: Kje anketiranci dobijo največ informacij o elektronskih virih in storitvah NUK	22
Slika 18: Uporaba elektronskih virov in storitev NUK	23
Slika 19: Zakaj anketiranci še niso uporabili elektronskih virov in storitev NUK	24
Slika 20: Pogostost uporabe posameznih elektronskih virov oziroma storitev NUK	26
Slika 21: Vrsta gradiva, ki ga anketiranci najpogosteje iščejo s pomočjo mEga iskalnika	27
Slika 22: Izposoja elektronskih knjig, ki jih zagotavlja NUK	28
Slika 23: Uporaba gradiv, dostopnih prek portala Spletni arhiv NUK	29
Slika 24: Za kakšen namen anketiranci najpogosteje uporabljajo gradiva, dostopna prek portala dLib	30
Slika 25: Uporabnost oziroma koristnost gradiv Digitalne knjižnice Slovenije za študij oziroma delo	31
Slika 26: Uporaba elektronskih virov oziroma storitev NUK prek mobilnih naprav	32
Slika 27: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK	33
Slika 28: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK	35
Slika 29: Ocena zadovoljstva z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK v letih 2013 in 2015 ..	35
Slika 30: Mnenje anketirancev o pomenu elektronskih virov oziroma storitev NUK za njihov študij oziroma delo	37
Slika 31: Udeležba na brezplačnih tečajih iskanja informacij po elektronskih virih v NUK	38
Slika 32: Predlagani načini izvedbe tečajev iskanja po elektronskih virih	40
Slika 33: Pripombe in predlogi anketirancev glede na vsebinske sklope	41
Slika 34: Sporočilo na omrežju Twitter, 31. 5. 2016	48

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1: Pogostost obiskovanja knjižnice v zadnjem letu	12
Preglednica 2: Pogostost obiskovanja oddelkov NUK v zadnjem letu	13
Preglednica 3: Najpogostejši razlog za obisk NUK.....	14
Preglednica 4: Razlogi, zakaj anketiranci še niso obiskali NUK oziroma uporabljali njegovih storitev	15
Preglednica 5: Pogostost uporabe gradiva v tiskani oziroma elektronski obliki za študij oziroma delo	16
Preglednica 6: V kateri obliki anketiranci za svoj študij oziroma delo najraje berejo različne vrste gradiva	16
Preglednica 7: Pogostost uporabe posamezne oblike gradiva pri študiju oziroma delu	17
Preglednica 8: Najpogosteje uporabljani elektronski viri oziroma iskalna orodja na začetku iskanja informacij	18
Preglednica 9: Najpogostejši način iskanja po elektronskih virih.....	19
Preglednica 10: Ali imajo anketiranci dovolj znanj za iskanje in uporabo elektronskih virov.....	20
Preglednica 11: Uporaba strokovnih gradiv, objavljenih v odprtem dostopu	21
Preglednica 12: Kje anketiranci dobijo največ informacij o elektronskih virih in storitvah NUK ...	22
Preglednica 13: Zakaj anketiranci še niso uporabili elektronskih virov in storitev NUK	23
Preglednica 14: Pogostost uporabe posameznih elektronskih virov oziroma storitev NUK	25
Preglednica 15: Vrsta gradiva, ki ga anketiranci najpogosteje iščejo s pomočjo mEga iskalnika...	26
Preglednica 16: Izposoja elektronskih knjig, ki jih zagotavlja NUK.....	27
Preglednica 17: Uporaba gradiv, dostopnih prek portala Spletni arhiv NUK	28
Preglednica 18: Za kakšen namen anketiranci najpogosteje uporabljajo gradiva, dostopna prek portala dLib	29
Preglednica 19: Uporabnost oziroma koristnost gradiv Digitalne knjižnice Slovenije za študij oziroma delo	30
Preglednica 20: Uporaba elektronskih virov oziroma storitev NUK prek mobilnih naprav	31
Preglednica 21: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK.....	32
Preglednica 22: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK, ki so jih anketiranci že kdaj uporabili	33
Preglednica 23: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK (brez »še nisem uporabil«)	34
Preglednica 24: Mnenje anketirancev o pomenu elektronskih virov oziroma storitev NUK za njihov študij oziroma delo	36
Preglednica 25: Udeležba na brezplačnih tečajih iskanja informacij po elektronskih virih	37
Preglednica 26: Zakaj anketirancev tečaji o iskanju po elektronskih virih ne zanimajo	38
Preglednica 27: Vsebinski sklopi predlogov za dopolnitev obstoječe ponudbe tečajev za uporabnike.....	39
Preglednica 28: Predlagani načini izvedbe tečajev iskanja po elektronskih virih.....	40
Preglednica 29: Vsebinski sklopi pripomb in predlogov anketirancev	41

UVOD

Narodna in univerzitetna knjižnica (dalje: NUK) opravlja naloge nacionalne knjižnice, univerzitetne knjižnice Univerze v Ljubljani in osrednje državne knjižnice. Odgovorna je za gradnjo in razvoj Digitalne knjižnice Slovenije, aktivno sodeluje pri razvoju Evropske knjižnice in Europeane, od leta 2009 opravlja tudi funkcijo nacionalnega agregatorja e-vsebin s področja kulture. V skladu s svojim poslanstvom zagotavlja informacijske vire in storitve v prvi vrsti uporabnikom s področja visokega šolstva in znanstvenoraziskovalne dejavnosti, prednostno študentom in zaposlenim na Univerzi v Ljubljani, v okviru izvajanja javne službe v knjižničarstvu pa tudi drugim uporabnikom. Informacijski viri in storitve so uporabnikom dostopni ob obisku knjižnice ali z njihovo uporabo na daljavo. Ker razvoj klasičnih storitev omejujejo premajhni in nefunkcionalni prostori, se v zadnjem desetletju knjižnica usmerja v razvoj elektronskih storitev ter čim bolj kakovostno ponudbo elektronskih informacijskih virov.

Uporabo in zadovoljstvo z informacijskimi viri in storitvami knjižnice NUK že skoraj tri desetletja spremlja s študijami uporabnikov. Primerjava rezultatov zadnje študije uporabnikov, opravljene v letu 2013, z rezultati starejših, je pokazala, da kot najpogostejša razloga anketirancev za obisk knjižnice ostajata uporaba njenih čitalniških prostorov za študij ter izposoja klasičnega knjižničnega gradiva. Ugotovili smo tudi, da bogato ponudbo elektronskih informacijskih virov izrabljajo le v manjši meri, ravno tako orodja za njihovo odkrivanje. V strateškem načrtu NUK za obdobje 2015–2019 smo zato izpostavili potrebo po pridobitvi podrobnejših podatkov o informacijskih potrebah ter vedenju dejanskih in potencialnih uporabnikov knjižnice, ki nam bodo v pomoč pri načrtovanju in nadaljnjem razvoju storitev. Za leto 2015 načrtovano anketo smo izvedli v oktobru in novembru 2015¹.

S pomočjo spletne ankete smo želeli ugotoviti, kako so uporabniki knjižnice zadovoljni z elektronskimi storitvami in informacijskimi viri, ki jih nudi, kako pogosto jih uporabljajo in kakšni so njihovi predlogi za izboljšave. Med elektronske vire smo vključili tudi Digitalno knjižnico Univerze v Ljubljani, ki jo sicer upravlja Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani, in storitev »Vprašaj knjižničarja«, ki je del storitev sistema COBISS. NUK namreč sodeluje pri upravljanju oziroma izvajanju omenjenih storitev ter pri njuni promociji in izobraževanju za uporabo. Ker smo v anketni vprašalnik vključili tudi vprašanja o informacijskem vedenju in navadah anketirancev, smo k sodelovanju v anketi povabili tudi tiste, ki elektronskih virov in storitev NUK do anketiranja še niso uporabljali. Pri oblikovanju anketnih vprašanj in izbiri obdobja anketiranja smo upoštevali potrebo po primerjavi rezultatov s preteklimi študijami uporabnikov NUK, pri pripravi nekaterih vprašanj pa smo se zgledovali tudi po študijah uporabnikov Knjižnic MIT – Tehnološkega inštituta Massachusetts (ZDA)² in finskega konzorcija za nabavo elektronskih informacijskih virov FinElib (2012), raziskavi o informacijskem vedenju slovenskih raziskovalcev, ki so jo opravili Vilar, Južnič in Bartol (2015), ter raziskavi o iskanju, branju ter uporabi znanstvenih člankov na petih ameriških univerzah, ki so jo opravili Tenopir, King, Christian in Volentine (2015).

¹ Pri pripravi vprašalnika so sodelovali zaposleni v Enoti za uporabniške storitve in Službi za razvoj in upravljanje digitalne knjižnice, v testiranju ankete, ki jo je v spletno okolje postavila Damjana Vovk, pa so sodelovali tudi nekateri zaposleni iz drugih enot NUK ter njihovi znanci. Pri analizi odgovorov na odprto vprašanje je sodeloval Miha Mali.

² MIT je ameriška zasebna univerza v Cambridgeu (okrožje Boston) ter ena od vodilnih znanstveno-raziskovalnih ustanov v svetu. Študijski programi in raziskovalna dejavnost so usmerjeni na področja arhitekture, naravoslovja in tehnike, humanistike, umetnosti, družbenih ved in menedžmenta. Šest knjižnic univerze nudi študentom ter pedagoškim in raziskovalnim delavcem več kot pet milijonov enot gradiva v tiskani in elektronski obliki. Študije uporabnikov knjižnic opravlja vsaka tri leta, zadnja, opravljena v letu 2015, je zajela več kot 5400 anketirancev (tj. 32 % študentov in zaposlenih na MIT).

Populacija dejanskih in potencialnih uporabnikov knjižnice je raznolika, kajti njene storitve in informacijske vire lahko posamezniki uporabljajo kot člani NUK, kot člani ene od knjižnic knjižničnega sistema Univerze v Ljubljani ali kot ostali zainteresirani posamezniki, in sicer v prostorih knjižnice, prek oddaljenega dostopa ali prek spletne strani knjižnice. Natančnih podatkov o značilnostih ciljne populacije, kar bi omogočilo vnaprejšnje oblikovanje vzorca oziroma izbiro ene od metod verjetnostnega (slučajnega) vzorčenja, zaradi časovne in kadrovske omejenosti nismo mogli pridobiti. Pri izboru enot populacije v vzorec smo se zato odločili za neverjetnostni vzorec anketirancev, pridobljen na osnovi priložnostnega vzorčenja. Čeprav rezultatov raziskave zaradi tega ne moremo posploševati na celotno populacijo uporabnikov knjižnice, nam lahko služijo za oceno uporabe ter zaznavanja kakovosti ponudbe elektronskih virov in storitev ter kot osnova za načrtovanje dejavnosti knjižnice. Podatki, ki smo jih zbrali z odgovori na vprašanja o informacijskih potrebah in navadah anketirancev, pa nam bodo služili pri načrtovanju nabave informacijskih virov, načinov njihove predstavitve ter organizaciji izobraževanj za njihovo uporabo.

V nadaljevanju predstavljamo nekaj zbirnih rezultatov anketne raziskave. Po opravljenih zahtevnejših statističnih analizah, ki bodo pokazale tudi morebitne vplive neodvisnih (demografskih) spremenljivk na vrednosti odvisnih oziroma morebitno povezanost odvisnih spremenljivk, bomo rezultate raziskave predstavili še v obliki znanstvenega prispevka.

1 ANKETA

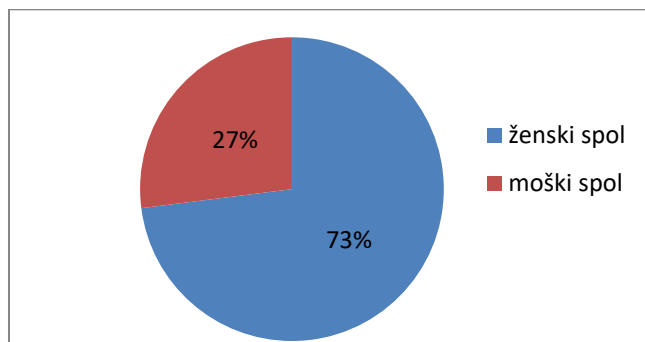
Anketni vprašalnik je vključeval 39 vprašanj s skupaj 119 spremenljivkami. Število vprašanj, na katera so odgovarjali posamezni anketiranci, je bilo odvisno od tega, ali so elektronske vire in storitve knjižnice pred anketiranjem že uporabljali ali še ne. V prvem delu vprašalnika smo anketirance spraševali o obisku in uporabi storitev NUK. Drugi del ankete je vključeval vprašanja o njihovih informacijskih potrebah in navadah. V tretjem delu so sledila vprašanja o uporabi in zadovoljstvu z elektronskimi viri in storitvami NUK, v četrtem delu pa smo anketirance spraševali o udeležbi na tečajih NUK za uporabo elektronskih virov ter o njihovih predlogih vsebin, ki naj bi jih knjižnica vključila v prihodnja izobraževanja. V zaključni del vprašalnika smo umestili socio-demografska vprašanja, ter kot zadnje vključili še odprto vprašanje o morebitnih predlogih anketirancev za izboljšanje storitev in ponudbe elektronskih virov knjižnice. Za ugotavljanje stopnje zadovoljstva oziroma strinjanja z navedenimi trditvami smo uporabili petstopenjsko Likertovo mersko lestvico, pri čemer je vrednost 1 pomenila najvišjo stopnjo zadovoljstva oziroma strinjanja. Da bi bila primerjava z rezultati ankete, opravljene v letu 2013, enostavnejša, smo v fazi predstavitve rezultatov ankete vrednosti v merski lestvici razporedili v obratnem vrstnem redu, tako smo npr. oceni zadovoljstva »*zelo sem zadovoljen*«³ pripisali najvišjo številčno vrednost, tj. 5, oceni »*sploh nisem zadovoljen*«³ pa najnižjo, tj. 1.

Spletno anketiranje je bila opravljeno s pomočjo orodja 1KA³, ki omogoča tudi statistično obdelavo in analize podatkov ter različne oblike predstavitve rezultatov. Anketni vprašalnik je bil dostopen prek vstopne spletne strani knjižnice od 26. oktobra do 15. novembra 2015. Skupaj je v spletno anketo vstopilo (klik na nagovor) 2263 oseb, izpolnjevati jo je začelo (klik na anketo) 1354 oseb. V celoti je na vprašanja odgovorilo 800 anketirancev, za statistične analize primernih anket pa je bilo po zaključku anketiranja 1174. Največ (343 oziroma 29 %) jih je bilo izpolnjenih 30. oktobra 2015, po dnevih v tednu ob četrtkih (skupaj 393 oziroma 33 % anket), glede na ure v dnevu pa med 16. in 18. uro (skupaj 226 oziroma 19 % anket). Najvišje deleže neodgovorov smo, podobno kot pri preteklih anketah, tudi tokrat zasledili pri socio-demografskih vprašanjih.

³ 1KA je odprtokodna aplikacija, ki omogoča storitev spletnega anketiranja. Razvili so jo sodelavci Centra za družboslovno informatiko, Fakultete za družbene vede, Univerze v Ljubljani. Glej: <https://www.1ka.si/>.

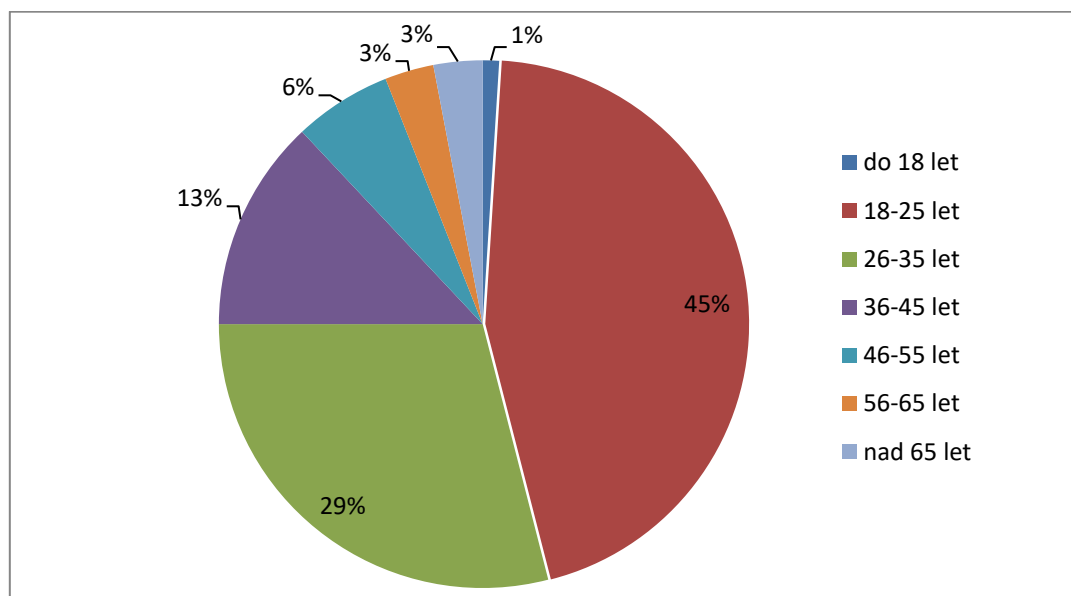
2 ANKETIRANCI

V anketni vzorec smo zajeli 73 % žensk in 27 % moških (Slika 1). Glede na spol je struktura vzorca anketirancev skoraj enaka kot v primeru ankete iz leta 2013, ko je bilo med anketiranci 72 % žensk in 28 % moških.



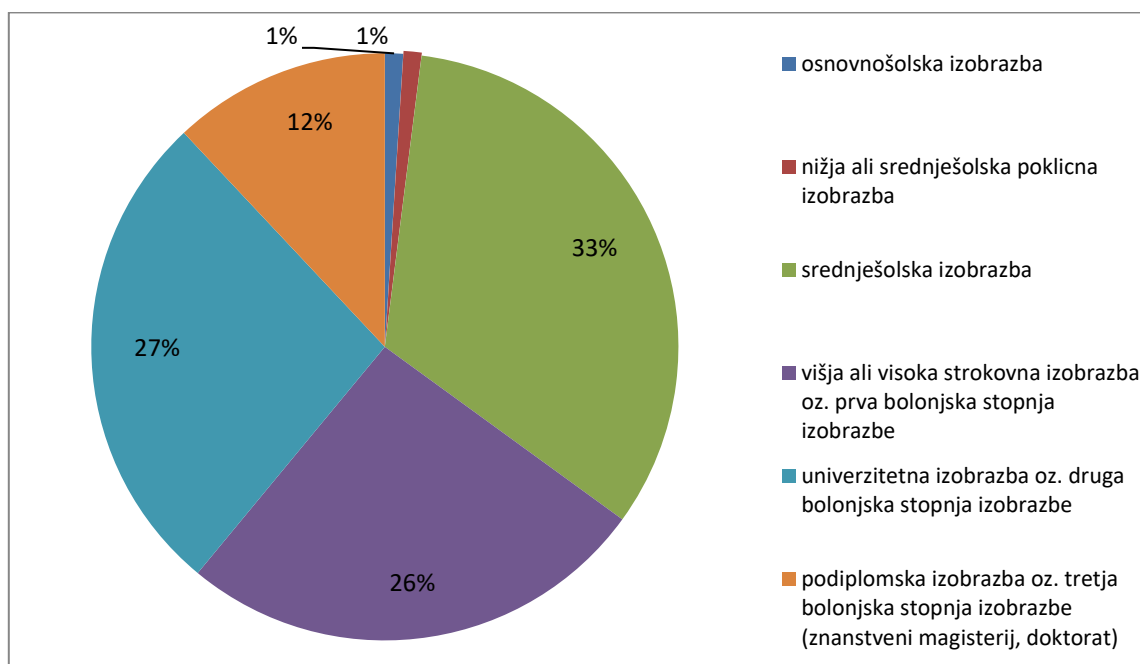
Slika 1: Struktura anketirancev glede na spol (v %; n = 800)

Glede na starost (Slika 2) v vzorcu prevladujejo anketiranci, stari med 18 in 25 let (45 %) oziroma med 26 in 35 let (29 %). Tudi sicer med aktivnimi uporabniki (člani) NUK prevladujejo mlajši, ob koncu leta 2015 je bilo npr. med člani knjižnice 60 % študentov. V primerjavi z anketo, opravljeno leta 2013, v kateri sta znašala deleža starih od 18 do 25 let 53 % oziroma starih med 26 in 35 let 26 %, smo ob zadnji raziskavi v anketni vzorec uspeli zajeti večji delež starejših od 35 let, in sicer 25 % (2013: 20 %).



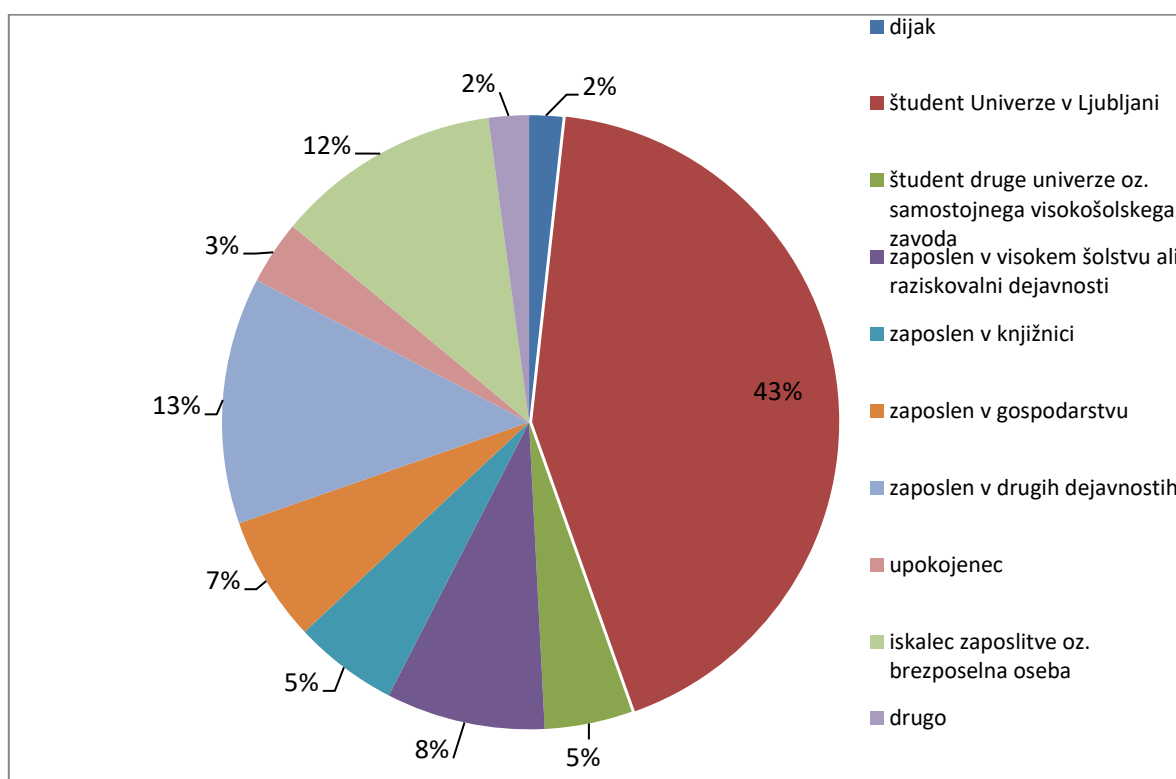
Slika 2: Struktura anketirancev glede na starost (v %; n = 801)

Iz Slike 3 razberemo, da največji delež (33 %) anketirancev sicer predstavljajo tisti s končano srednjo izobrazbo, vendar pa se je njihov delež v primerjavi s preteklimi raziskavami zmanjšal (2013: 56 %), povečal pa delež anketirancev s končano visokošolsko dodiplomsko ali podiplomsko izobrazbo.



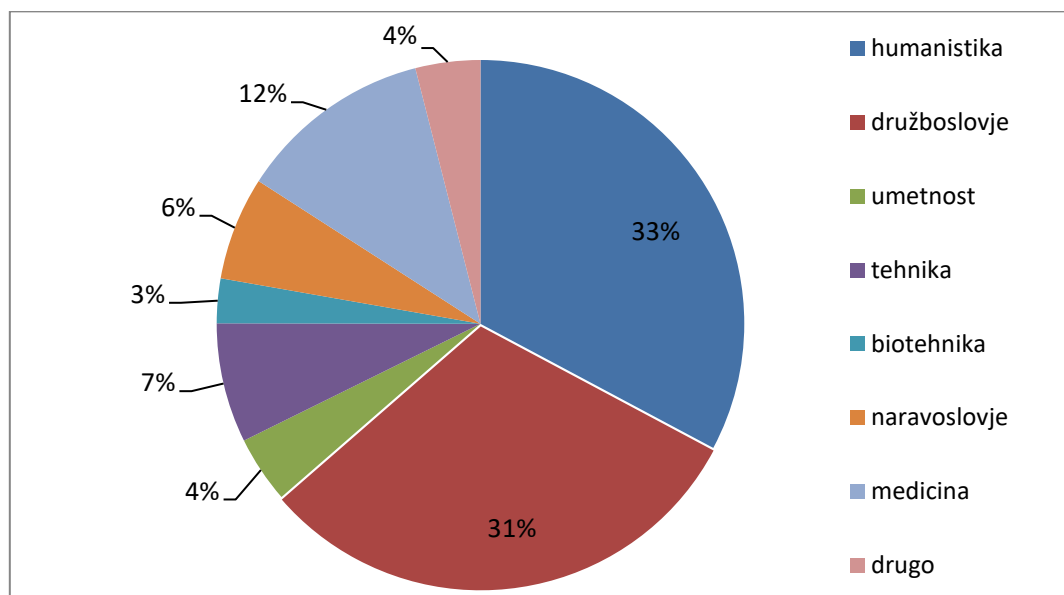
Slika 3: Struktura anketirancev glede na doseženo stopnjo izobrazbe (v %; n = 802)

Glede na poklic oziroma status je anketni vprašalnik izpolnilo največ študentov, in sicer 48 %. V primerjavi z anketo, opravljeno leta 2013, ko je v anketnem vzorcu delež študentov znašal kar 61 %, je tokrat v anketi sodelovalo več predstavnikov drugih kategorij uporabnikov (Slika 4).



Slika 4: Struktura anketirancev glede na poklic oziroma status (v %; n = 801)

Glede na tradicionalno usmerjenost NUK na humanistiko in družboslovje⁴, je bil tudi odziv anketirancev s teh področij največji. V anketi je sodelovalo 33 % (2013: 38 %) anketirancev s področja humanistike, s področja družboslovja 31 % (2013: 30 %), s področja medicinskih ved 12 % (2013: 12 %), s področja tehnike, biotehnike in naravoslovja 16 % (2013: 14 %), umetnosti 4 % (2013: 3 %) ter z drugih področij 4 % (2013: 3 %) (Slika 5).



Slika 5: Struktura anketirancev glede na strokovno področje (v %; n = 800)

Podobno kot v preteklih raziskavah je bil tudi tokrat delež anketirancev, ki niso odgovorili na vsa demografska vprašanja, visok – v povprečju 32 % (2013: 37 %). Demografska vprašanja smo v skladu z metodološkimi priporočili umestili v zaključni del vprašalnika.

3 OBISK TER UPORABA INFORMACIJSKIH VIROV IN STORITEV KNJIŽNICE

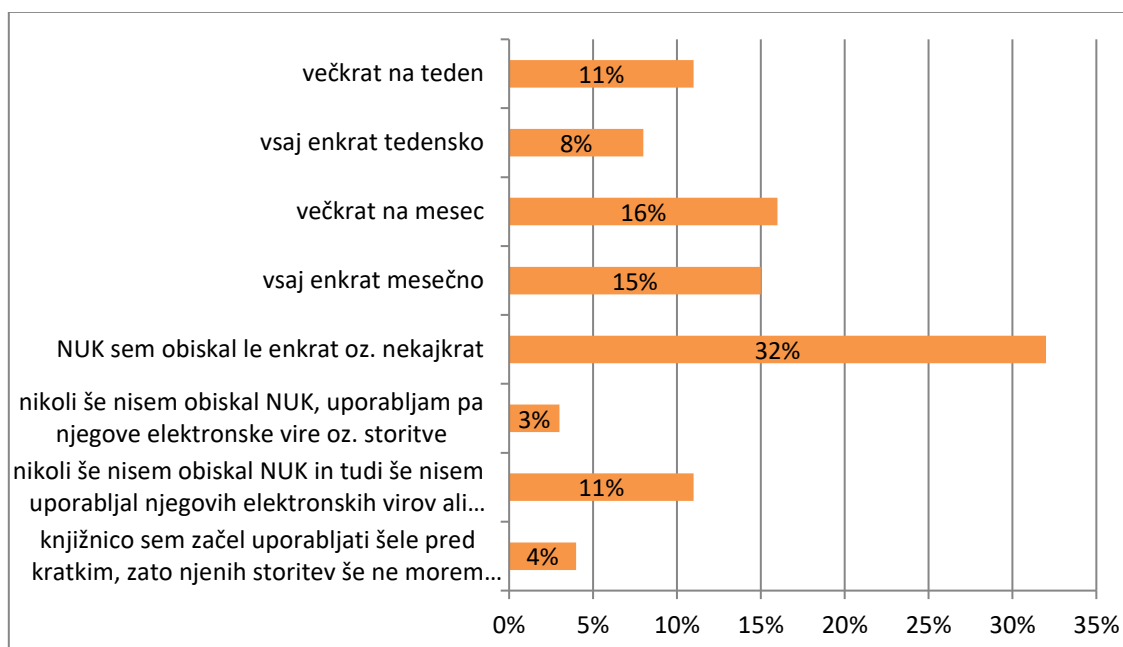
Na vprašanje: »Kako pogosto ste v zadnjem letu obiskovali oziroma uporabljali gradivo, elektronske informacijske vire ali storitve NUK«, je odgovorilo 1174 anketirancev. Med njimi je bilo največ (35 %) takšnih, ki NUK obiskujejo pogosto, tj. večkrat na mesec, večkrat na teden ali vsaj enkrat tedensko, in le nekoliko manjši delež tistih, ki so knjižnico v zadnjem letu obiskali le enkrat ali nekajkrat (32 %). 3 % anketirancev knjižnice v zadnjem letu niso obiskali, uporabljali pa so njene elektronske vire oziroma storitve, 11 % je bilo tistih, ki knjižnice še niso obiskali niti niso uporabljali njenih elektronskih virov ali storitev (Preglednica 1; Slika 6).

V primerjavi z anketo iz leta 2013 se je delež anketirancev, ki knjižnico fizično obišejo večkrat na mesec ali pogosteje, zmanjšal (2015: 35 %; 2013: 40 %). Občutno pa se je povečal delež anketirancev, ki do ankete knjižnice še niso obiskali in tudi še niso uporabljali njenih elektronskih virov oziroma storitev (2015: 11 %; 2013: 2 %) – k sodelovanju v anketi smo namreč že v uvodnem nagovoru še posebej povabili tudi neuporabnike knjižnice, saj smo želeli pridobiti podatke tudi o njihovem informacijskem vedenju in potrebah.

⁴ Za področji naravoslovje in tehnika zagotavlja informacijske vire in storitve Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani.

Preglednica 1: Pogostost obiskovanja knjižnice v zadnjem letu (n = 1174)

pogostost obiskovanja knjižnice	frekvenca	odstotek
večkrat na teden	131	11 %
vsaj enkrat tedensko	89	8 %
večkrat na mesec	188	16 %
vsaj enkrat mesečno	181	15 %
NUK sem obiskal le enkrat oz. nekajkrat	377	32 %
nikoli še nisem obiskal NUK, uporabljam pa njegove elektronske vire oz. storitve	32	3 %
nikoli še nisem obiskal NUK in tudi še nisem uporabljal njegovih elektronskih virov ali storitev	130	11 %
knjižnico sem začel uporabljati šele pred kratkim, zato njenih storitev še ne morem oceniti	46	4 %
skupaj	1174	100 %

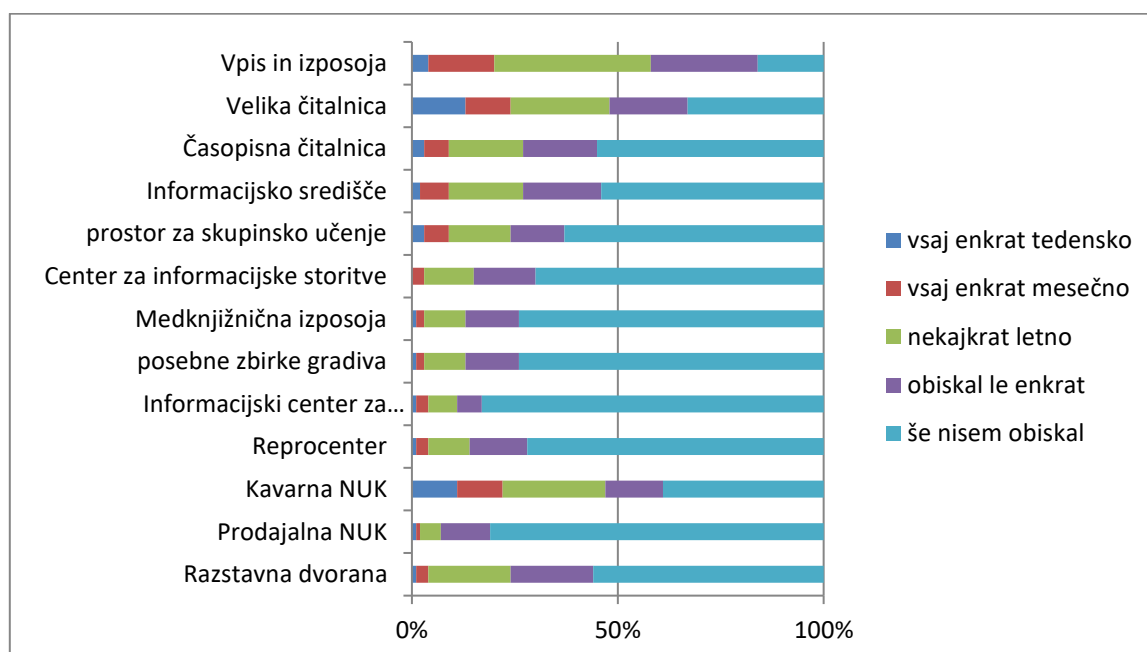


Slika 6: Pogostost obiskovanja NUK oziroma uporabe njegovega gradiva, elektronskih informacijskih virov ali storitev v zadnjem letu (v %; n = 1174)

Delež anketirancev, ki so v zadnjem letu osebno obiskali NUK vsaj enkrat na mesec ali pogosteje, je najvišji v primeru Velike čitalnice (24 %), Kavarne NUK (22 %) ter prostora za vpis in izposajo gradiva (20 %). Najmanj pogosto so obiskovali Prodajalno NUK, Informacijski center za bibliotekarstvo, Reprocenter, posebne zbirke gradiva ter službo za medknjižnično izposajo (Preglednica 2; Slika 7). Delež anketirancev, ki določenega oddelka NUK do anketiranja še niso obiskali, se je v primerjavi z rezultati ankete iz leta 2013 povečal, razen v primeru službe za medknjižnično izposajo, Informacijskega centra za bibliotekarstvo in Prodajalne NUK.

Preglednica 2: Pogostost obiskovanja oddelkov NUK v zadnjem letu

oddelek NUK	pogostost obiska					skupaj	povprečje	std. odklon
	vsaj enkrat tedensko (5)	vsaj enkrat mesečno (4)	nekajkrat letno (3)	obiskal le enkrat (2)	še nisem obiskal (1)			
Vpis in izposoja	30 (4 %)	133 (16 %)	311 (38 %)	211 (26 %)	125 (15 %)	810 (100 %)	2,7	1,0
Velika čitalnica	101 (13 %)	89 (11 %)	189 (24 %)	150 (19 %)	257 (33 %)	786 (100 %)	2,5	1,4
Časopisna čitalnica	24 (3 %)	47 (6 %)	138 (18 %)	143 (18 %)	433 (55 %)	785 (100 %)	1,8	1,1
Informacijsko središče	14 (2 %)	55 (7 %)	143 (18 %)	148 (19 %)	419 (54 %)	779 (100 %)	1,8	1,1
prostor za skupinsko učenje	18 (2 %)	49 (6 %)	119 (15 %)	101 (13 %)	490 (63 %)	777 (100 %)	1,7	1,1
Center za informacijske storitve	2 (0 %)	24 (3 %)	93 (12 %)	113 (15 %)	544 (70 %)	776 (100 %)	1,5	0,8
Medknjižnična izposoja	4 (1 %)	18 (2 %)	81 (10 %)	98 (13 %)	578 (74 %)	779 (100 %)	1,4	0,8
posebne zbirke gradiva	6 (1 %)	14 (2 %)	81 (10 %)	101 (13 %)	576 (74 %)	778 (100 %)	1,4	0,8
Informacijski center za bibliotekarstvo	8 (1 %)	23 (3 %)	51 (7 %)	49 (6 %)	647 (83 %)	778 (100 %)	1,3	0,8
Reprocenter (kopiranje gradiv)	4 (1 %)	20 (3 %)	82 (11 %)	108 (14 %)	565 (73 %)	779 (100 %)	1,4	0,8
Kavarna NUK	89 (11 %)	84 (11 %)	196 (25 %)	112 (14 %)	300 (38 %)	781 (100 %)	2,4	1,4
Prodajalna NUK	5 (1 %)	8 (1 %)	42 (5 %)	90 (12 %)	630 (81 %)	775 (100 %)	1,3	0,7
Razstavna dvorana	7 (1 %)	23 (3 %)	156 (20 %)	153 (20 %)	435 (56 %)	774 (100 %)	1,7	0,9

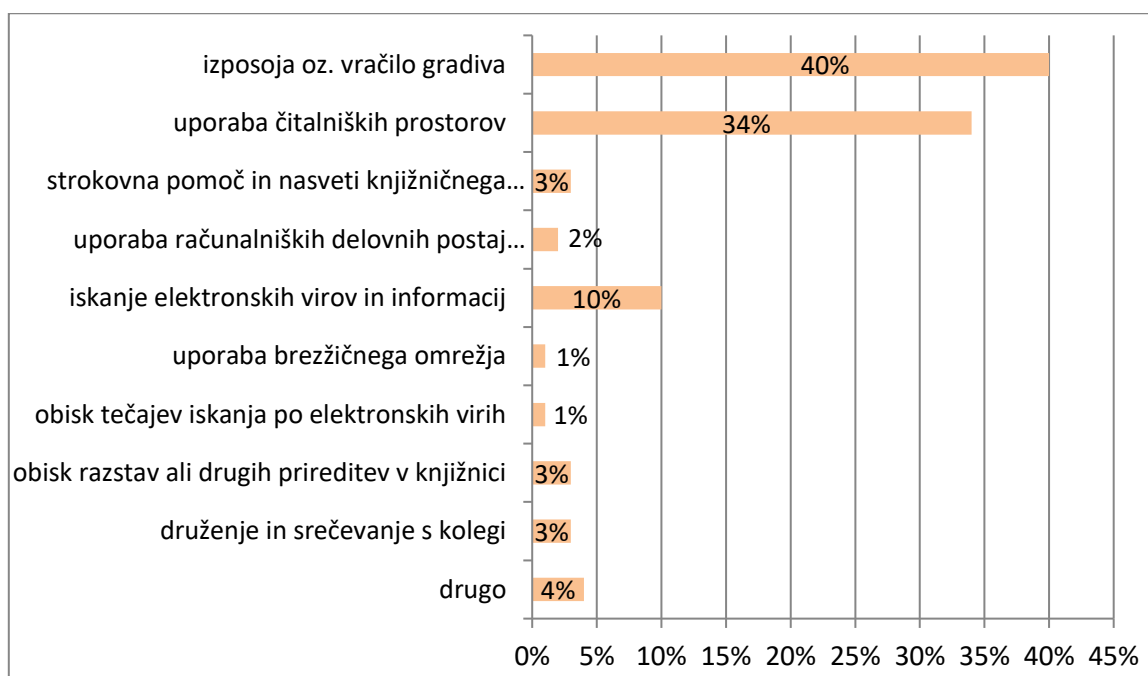


Slika 7: Pogostost obiskovanja oddelkov NUK v zadnjem letu (v %)

Podobno kot pri preteklih anketah so tudi tokrat anketiranci kot najpogostejša razloga za osebni obisk NUK navedli izposoj oziroma vračilo izposojenega gradiva (2015: 40 %; 2013: 39 %) ter uporabo čitalniških prostorov (2015: 34 %; 2013: 51 %), 10 % jih v knjižnico najpogosteje prihaja zaradi iskanja elektronskih virov in informacij (anketa iz leta 2013 te odgovorne kategorije ni vključevala). Pogostost obiska zaradi uporabe drugih storitev se v primerjavi z rezultati ankete, opravljene leta 2013, ni bistveno povečala. Le majhen delež anketirancev knjižnico najpogosteje obišče zaradi druženja in srečevanja s kolegi, obiska razstav in prireditev, iskanja strokovne pomoči knjižničnega osebja, uporabe javnih računalnikov, uporabe brezžičnega omrežja ali udeležbe na izobraževanjih za uporabnike (Preglednica 3; Slika 8). Med drugimi razlogi za obisk knjižnice so anketiranci navedli ogled stavbe, včlanitev v knjižnico oziroma podaljšanje članstva, obisk zbirk posebnega knjižničnega gradiva, uporabo interneta, službeni obisk ter branje, učenje in razmišljanje.

Preglednica 3: Najpogostejši razlog za obisk NUK (n = 791)

razlog za obisk knjižnice	frekvenca	odstotek
izposoja oz. vračilo gradiva	317	40 %
uporaba čitalniških prostorov	272	34 %
strokovna pomoč in nasveti knjižničnega osebja	23	3 %
uporaba računalniških delovnih postaj knjižnice	16	2 %
iskanje elektronskih virov in informacij	78	10 %
uporaba brezžičnega omrežja	6	1 %
obisk tečajev iskanja po elektronskih virih	6	1 %
obisk razstav ali drugih prireditev v knjižnici	25	3 %
druženje in srečevanje s kolegi	24	3 %
drugo	24	4 %
skupaj	791	100 %



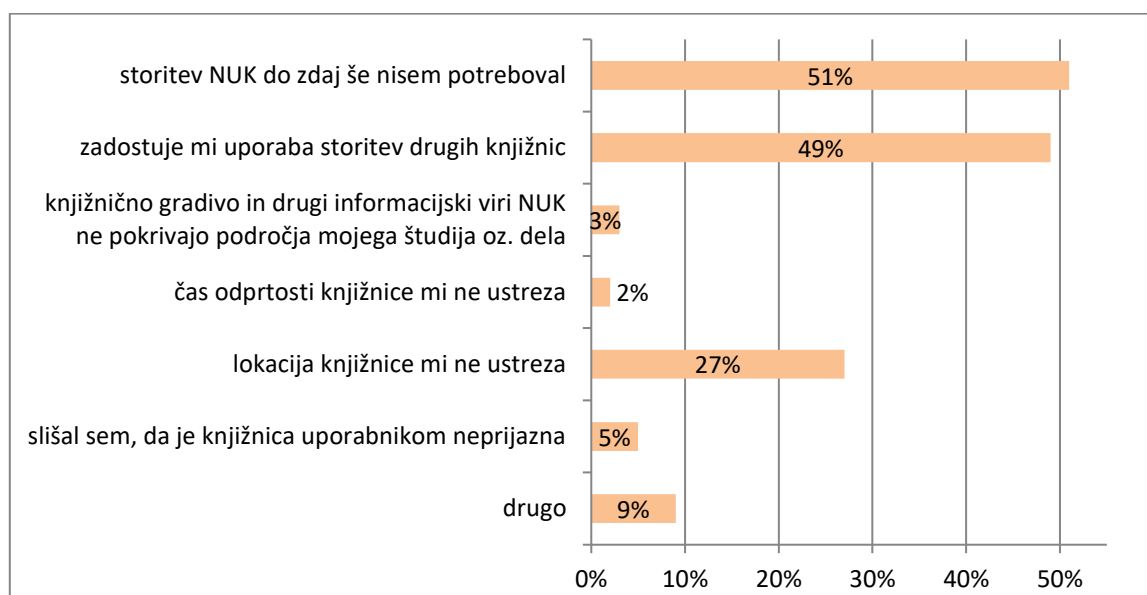
Slika 8: Najpogostejši razlog za obisk NUK (v %; n = 791)

Anketirance, ki NUK do sodelovanja v anketi še niso obiskali oziroma še niso uporabljali njegovih storitev (n = 124), smo prosili, da navedejo, kateri so glavni razlogi za to (izbrali so jih lahko več). V

odgovorih prevladujeta dva, in sicer da storitev knjižnice še niso potrebovali (51 %), oziroma jim je zadoščala uporaba storitev drugih knjižnic (49 %). Pomembnejši razlog je še lokacija knjižnice (27 %), domnevamo, da so ga večinoma izbrali anketiranci, ki ne živijo v Ljubljani. Šest anketirancev je kot razlog navedlo domnevno neprijaznost knjižnice do uporabnikov (Preglednica 4; Slika 9).

Preglednica 4: Razlogi, zakaj anketiranci še niso obiskali NUK oziroma uporabljali njegovih storitev (n = 124)

razlogi za neuporabo storitev NUK	enote			navedbe	
	frekvence	veljavni	%	frekvence	%
storitev NUK do zdaj še nisem potreboval	63	124	51 %	63	35 %
zadostuje mi uporaba storitev drugih knjižnic	61	124	49 %	61	34 %
knjižnično gradivo in drugi informacijski viri NUK ne pokrivajo področja mojega študija oz. dela	4	124	3 %	4	2 %
čas odprtosti knjižnice mi ne ustreza	3	124	2 %	3	2 %
lokacija knjižnice mi ne ustreza	33	124	27 %	33	18 %
slišal sem, da je knjižnica uporabnikom neprijazna	6	124	5 %	6	3 %
drugo	11	124	9 %	11	6 %
SKUPAJ		124		181	100 %



Slika 9: Razlogi, zakaj anketiranci še niso obiskali NUK oziroma uporabljali njegovih storitev (v %; n = 124)

Pri odgovoru *drugo* izstopajo navedbe anketirancev, da storitev NUK ne poznajo, kar opozarja na morebitno nezadostno ali neuspešno predstavljanje dejavnosti knjižnice javnosti.

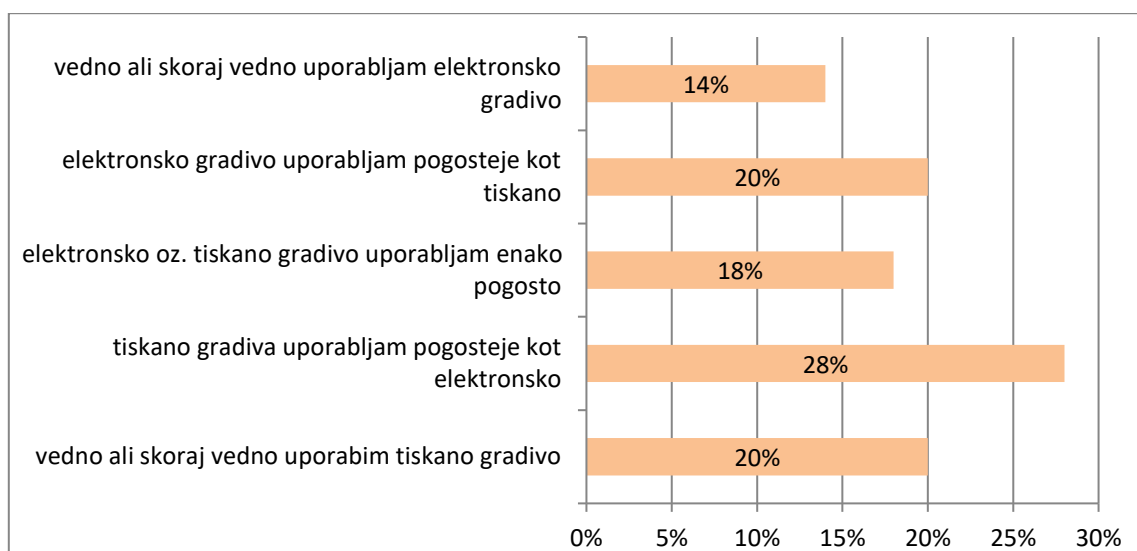
4 INFORMACIJSKE POTREBE IN NAVADE UPORABNIKOV

V nadaljevanju ankete smo sodelujočim zastavili nekaj vprašanj o obliki informacijskih virov, ki jo najpogosteje oziroma najraje uporabljajo, načinih iskanja informacij, usposobljenosti za iskanje in uporabo elektronskih virov ter o informiranosti o elektronskih virih, ki jih zagotavlja NUK.

V primeru, ko imajo anketiranci hkrati dostop tako do tiskane kot elektronske oblike določenega gradiva, za svoj študij oziroma delo v večjem deležu (48 %) uporabijo gradivo v tiskani obliki, v elektronski obliki ga raje uporabi 34 % anketirancev. Nekaj manj kot petina (18 %) je tistih, ki enako pogosto uporabljajo elektronsko oziroma tiskano gradivo (Preglednica 5; Slika 10).

Preglednica 5: Pogostost uporabe gradiva v tiskani oziroma elektronski obliki za študij oziroma delo (n = 927)

pogostost uporabe gradiva glede na njegovo obliko	frekvenca	odstotek
vedno ali skoraj vedno uporabljam elektronsko gradivo	134	14 %
elektronsko gradivo uporabljam pogosteje kot tiskano	195	20 %
elektronsko oz. tiskano gradivo uporabljam enako pogosto	178	18 %
tiskano gradiva uporabljam pogosteje kot elektronsko	272	28 %
vedno ali skoraj vedno uporabim tiskano gradivo	193	20 %
skupaj	972	100 %



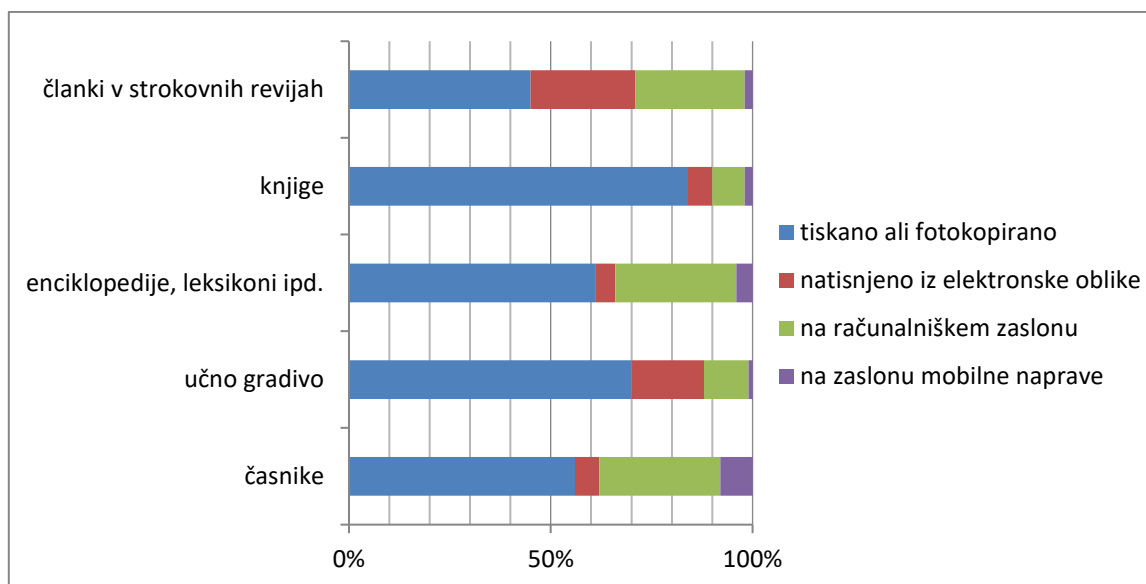
Slika 10: Pogostost uporabe gradiva v tiskani oziroma elektronski obliki za študij oziroma delo (v %; n = 972)

V nadaljevanju nas je zanimalo, v kakšni obliki za svoj študij oziroma delo anketiranci najraje berejo določene vrste gradiva. V največjih deležih navajajo uporabo tiskane ali iz elektronske oblike natisnjeno gradivo (knjige 90 %, učno gradivo 88 %, strokovni članki 71 %, referenčni viri 66 %, časniki 62 %). V elektronski obliki jih največji delež najraje bere časnike (38 %) oziroma referenčno gradivo (33 %) (Preglednica 6; Slika 11).

Preglednica 6: V kateri obliki anketiranci za svoj študij oziroma delo najraje berejo različne vrste gradiva (v %)

vrsta gradiva	oblika gradiva				skupaj
	tiskano ali fotokopirano	natisnjeno iz elektronske oblike	na računalniškem zaslonu	na zaslonu mobilne naprave	
članki v strokovnih revijah	429 (45 %)	247 (26 %)	251 (26 %)	23 (2 %)	950 (100 %)
knjige	792 (84 %)	55 (6 %)	75 (8 %)	20 (2 %)	942 (100 %)

vrsta gradiva	oblika gradiva				
	tiskano ali fotokopirano	natisnjeno iz elektronske oblike	na računalniškem zaslonu	na zaslonu mobilne naprave	skupaj
enciklopedije, leksikoni ipd.	570 (61 %)	45 (5 %)	282 (30 %)	32 (3 %)	929 (100 %)
učno gradivo (skripta, delovni zvezki ipd.)	649 (70 %)	164 (18 %)	101 (11 %)	7 (1 %)	921 (100 %)
časniki (dnevniki, tedniki ipd.)	521 (56 %)	56 (6 %)	283 (30 %)	70 (8 %)	930 (100 %)

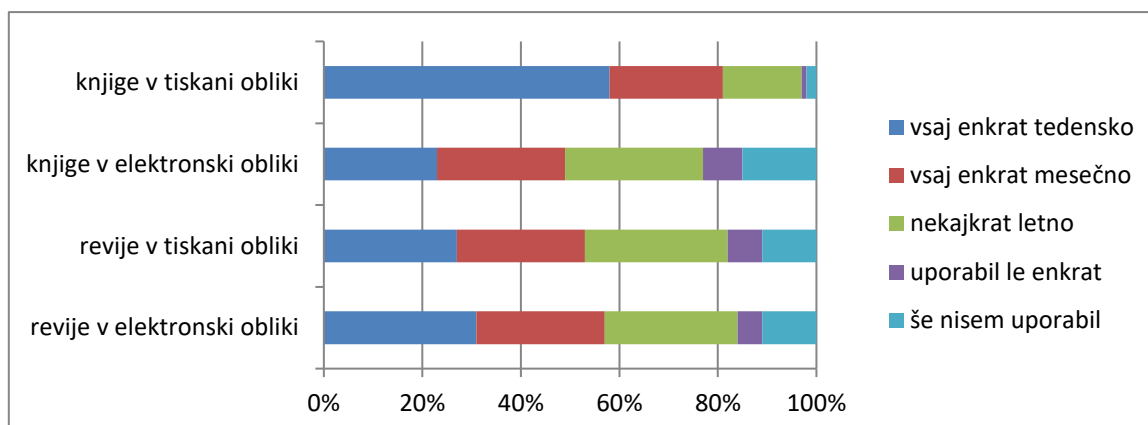


Slika 11: V kateri obliki anketiranci za svoj študij oziroma delo najraje berejo različne vrste gradiva (v %)

V zadnjem letu so anketiranci pri svojem študiju oziroma delu najpogosteje uporabljali knjige (monografije, zbornike, učbenike ipd.) v tiskani obliki ($M = 4,3$), vsaj enkrat tedensko jih je uporabljalo 58 % anketirancev, le 2 % jih tiskanih knjig ni uporabljalo. Najmanj pogosto so uporabljali elektronske knjige ($M = 3,4$). V primeru revij so pogosteje uporabljali elektronske (vsaj enkrat tedensko 31 % anketirancev), vendar pa razlika v pogostosti uporabe ene ali druge oblike ni tako očitna kot v primeru knjig (Preglednica 7; Slika 12).

Preglednica 7: Pogostost uporabe posamezne oblike gradiva pri študiju oziroma delu

vrsta gradiva	pogostost uporabe gradiva						povprečje	std. odklon
	vsaj enkrat tedensko (5)	vsaj enkrat mesečno (4)	nekajkrat letno (3)	uporabil le enkrat (2)	še nisem uporabil (1)	skupaj		
knjige v tiskani obliki	532 (58 %)	210 (23 %)	150 (16 %)	16 (2 %)	17 (2 %)	925 (100 %)	4,3	0,9
knjige v elektronski obliki	214 (23 %)	234 (26 %)	260 (28 %)	75 (8 %)	132 (14 %)	915 (100 %)	3,4	1,3
revije v tiskani obliki	243 (27 %)	239 (26 %)	269 (29 %)	66 (7 %)	99 (11 %)	916 (100 %)	3,5	1,3
revije v elektronski obliki	285 (31 %)	235 (26 %)	247 (27 %)	45 (5 %)	104 (11 %)	916 (100 %)	3,6	1,3

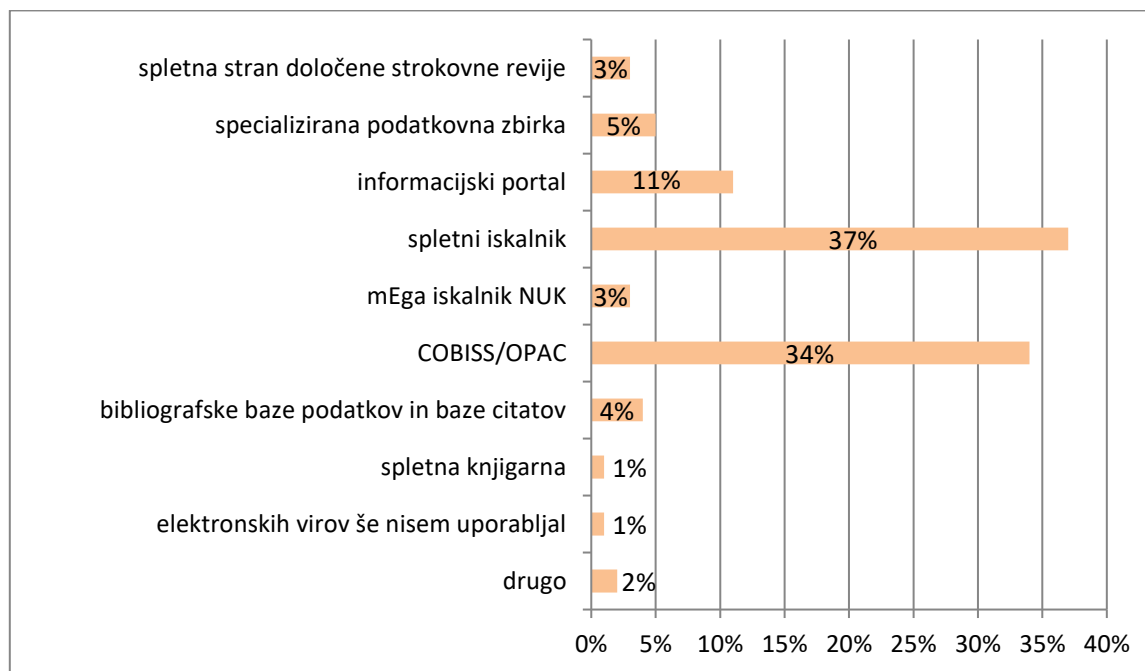


Slika 12: Pogostost uporabe posamezne oblike gradiva pri študiju oziroma delu (v %)

Iskanje informacij anketiranci najpogosteje začnejo z uporabo katerega od spletnih iskalnikov (37 %) oziroma elektronskega knjižničnega kataloga COBISS/OPAC (34 %). Spletne informacijske portale, kot so npr. DiKUL, dLib.si in Mrežnik NUK, najpogosteje uporabi desetina (11 %) anketiranih, ki so odgovarjali na vprašanje, ostale elektronske vire oziroma orodja pa le majhen delež. V vprašalniku smo posebej izpostavili iskalno orodje za odkrivanje informacij mEga iskalnik NUK, ki omogoča sočasno iskanje po celotnih besedilih elektronskih revij in knjig iz zbirke številnih ponudnikov, elektronskem katalogu NUK, Digitalni knjižnici Slovenije in zbirkah odprtega dostopa. Da ob začetku iskanja informacij najprej uporabijo omenjeno iskalno orodje, je odgovorilo le 3 % anketirancev (Preglednica 8; Slika 13).

Preglednica 8: Najpogosteje uporabljani elektronski viri oziroma iskalna orodja na začetku iskanja informacij (n = 907)

informacijski vir oz. iskalno orodje	frekvenca	odstotek
spletna stran določene strokovne revije	27	3 %
specializirana podatkovna zbirka (npr. JSTOR, Emerald ...)	48	5 %
informacijski portal (npr. DiKUL, dLib.si, Mrežnik NUK ...)	103	11 %
spletni iskalnik (Google, Google Scholar, Yahoo ...)	336	37 %
mEga iskalnik NUK	27	3 %
COBISS/OPAC	305	34 %
bibliografske baze podatkov in baze citatov (npr. Web of Science, Scopus ...)	33	4 %
spletna knjigarna (npr. Biblos, Amazon, Emka, Didakta, Felix ...)	6	1 %
elektronskih virov pri svojem študiju oz. delu še nisem uporabljal	6	1 %
drugo	16	2 %
skupaj	907	100 %

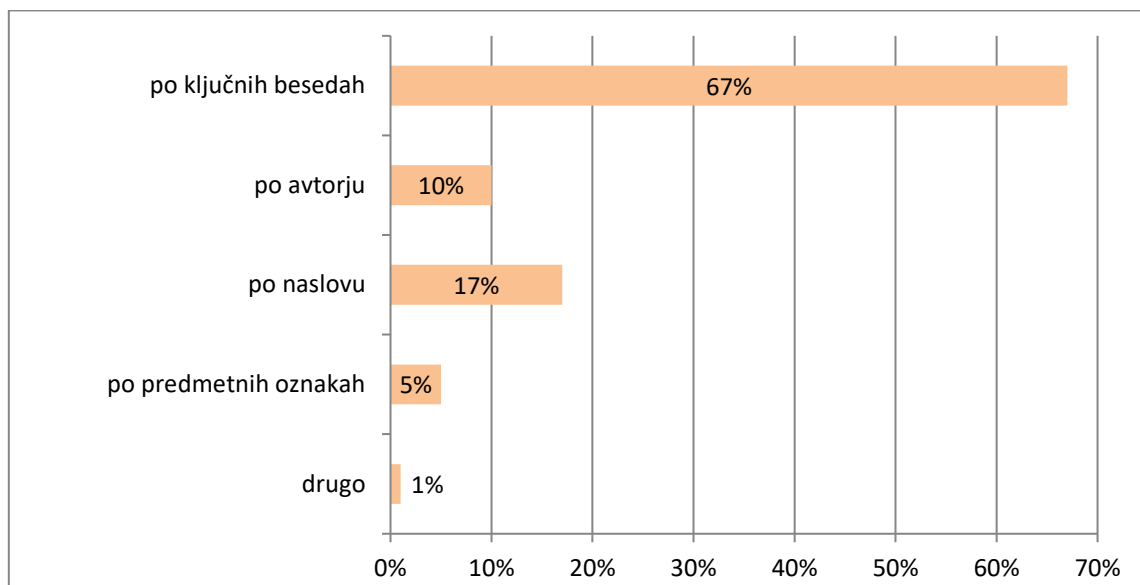


Slika 13: Najpogosteje uporabljani elektronski viri oziroma iskalna orodja na začetku iskanja informacij (v %; n = 907)

V anketo smo umestili tudi vprašanje o iskalnih parametrih, ki jih pri iskanju informacij anketiranci uporabljajo najpogosteje. Največji delež anketirancev (67 %) najpogosteje išče elektronske vire, ki jih potrebujejo za študij oziroma delo, z uporabo ključnih besed. Precej manj jih vire išče po naslovu publikacije oziroma prispevka (17 %) ali z navedbo avtorja (10 %), predmetne oznake najpogosteje uporabi le 5 % anketirancev (Preglednica 9; Slika 14). Anketiranci, ki so izbrali odgovor *drugo*, so navedli, da pri iskanju virov enako pogosto uporabljajo vse od navedenih iskalnih parametrov oziroma jih pri enem iskanju uporabijo več hkrati.

Preglednica 9: Najpogostejši način iskanja po elektronskih virih (n = 902)

iskalni parametri	frekvenca	odstotek
po ključnih besedah	606	67 %
po avtorju	88	10 %
po naslovu (članka, knjige, revije ...)	154	17 %
po predmetnih oznakah	42	5 %
elektronskih virov pri svojem študiju oz. delu še nisem uporabljal	4	0 %
drugo	8	1 %
skupaj	902	100 %

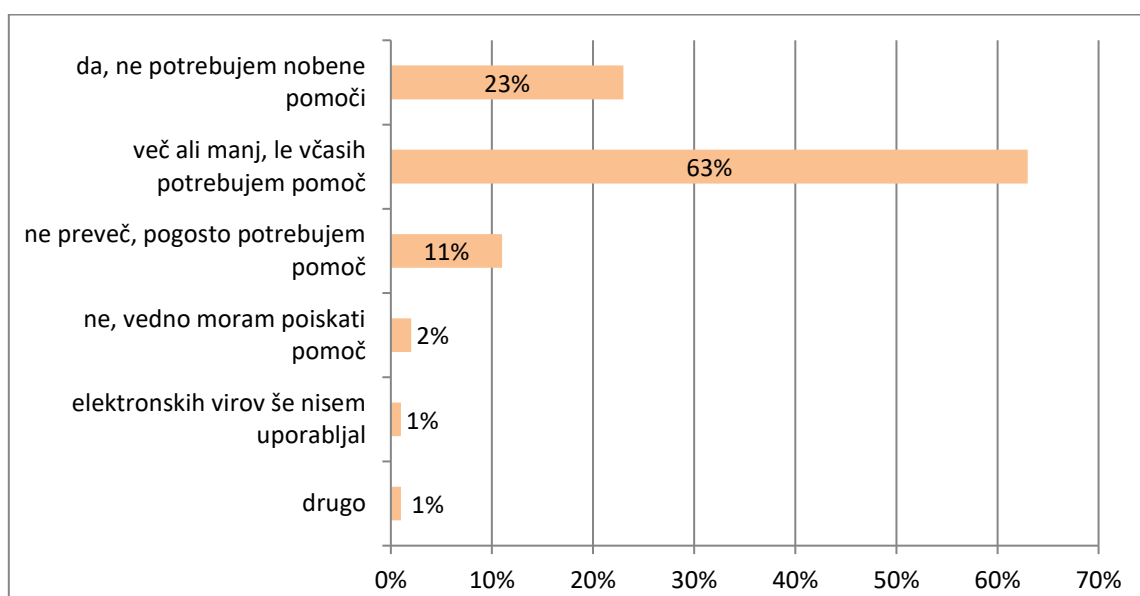


Slika 14: Najpogostejši način iskanja po elektronskih virih (v %; n = 898)

Večina (86 %) anketirancev navaja, da imajo dovolj znanj za iskanje in uporabo elektronskih virov, oziroma da le včasih pri tem potrebujejo pomoč. Desetina (11 %) je tistih, ki pomoč potrebujejo pogosto, in le 2 % jih pri iskanju virov vedno potrebuje pomoč (Preglednica 10; Slika 15).

Preglednica 10: Ali imajo anketiranci dovolj znanj za iskanje in uporabo elektronskih virov (n = 892)

znanja za iskanje in uporabo elektronskih virov	frekvenca	odstotek
da, ne potrebujem nobene pomoči	204	23 %
več ali manj, le včasih potrebujem pomoč	559	63 %
ne preveč, pogosto potrebujem pomoč	96	11 %
ne, vedno moram poiskati pomoč	14	2 %
elektronskih virov pri svojem študiju oz. delu še nisem uporabljal	11	1 %
drugo	8	1 %
skupaj	892	100 %



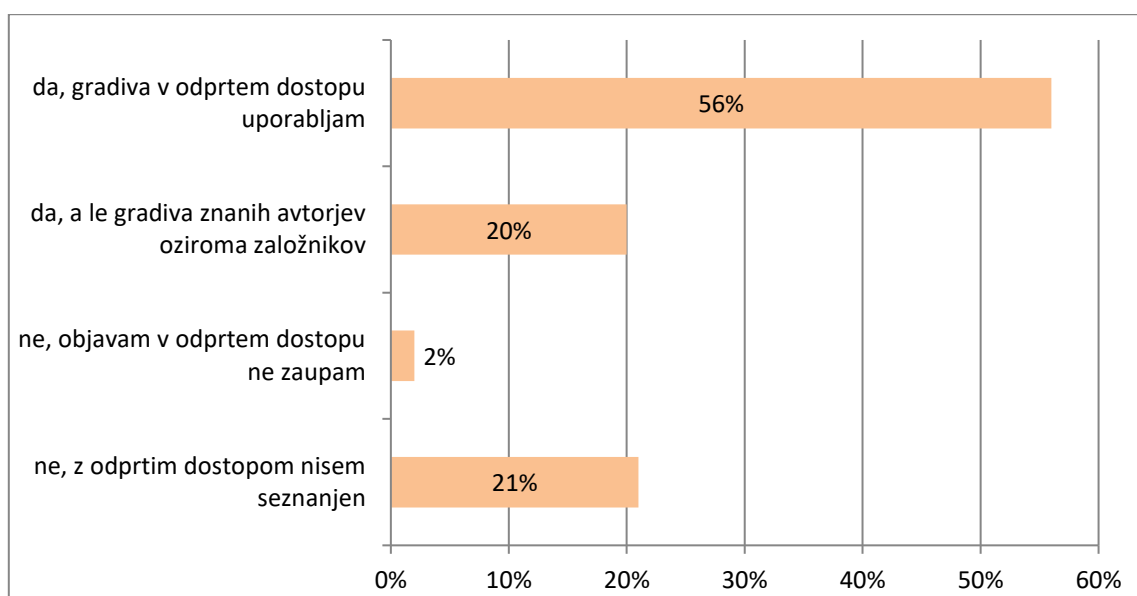
Slika 15: Ali imajo anketiranci dovolj znanj za iskanje in uporabo elektronskih virov (v %; n = 892)

Med anketiranci, ki so izbrali odgovor *drugo*, nekateri navajajo, da imajo za zadovoljitev trenutnih (osnovnih) informacijskih potreb sicer dovolj znanj, se pa zavedajo, da ne dovolj za zahtevnejša iskanja virov.

Ob koncu tematskega sklopa smo anketirance povprašali še, ali pri svojem študiju oziroma delu uporabljajo (berejo, citirajo) strokovna dela, objavljena v odprtem dostopu. Večina (76 %) takšne vire uporablja, je pa med anketiranci petina (21 %) takšnih, ki z odprtim dostopom še niso seznanjeni (Preglednica 11; Slika 16).

Preglednica 11: Uporaba strokovnih gradiv, objavljenih v odprtem dostopu (n = 888)

uporaba gradiv v odprtem dostopu	frekvenca	odstotek
da, gradiva v odprtem dostopu uporabljam	497	56 %
da, a le gradiva znanih avtorjev oziroma založnikov	180	20 %
ne, objavam v odprtem dostopu ne zaupam	22	2 %
ne, z odprtim dostopom nisem seznanjen	189	21 %
skupaj	888	100 %



Slika 16: Uporaba strokovnih gradiv, objavljenih v odprtem dostopu (v %; n = 888)

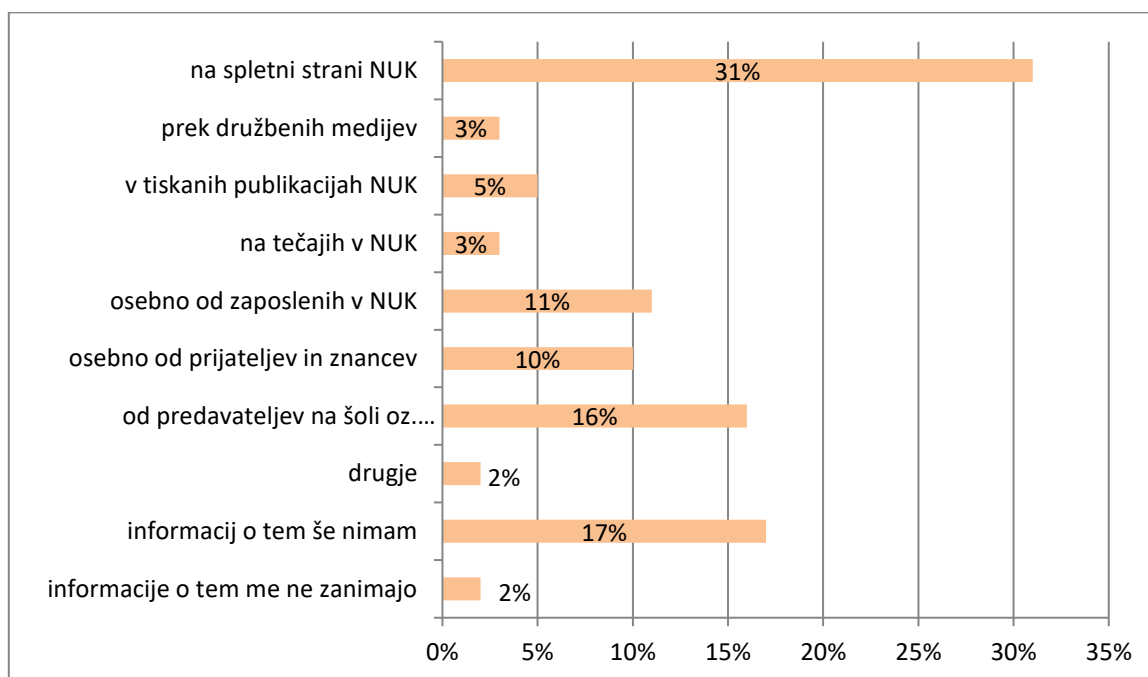
5 UPORABA IN ZADOVOLJSTVO Z ELEKTRONSKIMI VIRI IN STORITVAMI NUK

Na sklop vprašanj o elektronskih virih in storitvah NUK so odgovarjali le tisti udeleženci ankete, ki so v uvodnem delu vprašalnika navedli, da so knjižnico že kdaj osebno obiskali ali že uporabljali njene elektronske vire oziroma storitve. Najprej smo jih vprašali, kje so pridobili največ informacij o elektronskih virih in storitvah NUK. Rezultati (Preglednica 12; Slika 17) kažejo, da je spletna stran knjižnice najpogostejše uporabljan medij za pridobivanje omenjenih informacij. Med anketiranci, ki informacije o elektronskih virih in storitvah že imajo (n = 724), jih je največji delež (38 %) slednje pridobil na spletni strani knjižnice, sledijo tisti, ki so informacije pridobili od pedagoških delavcev (20 %). Med anketiranci, ki so izbrali odgovor *drugo*, jih največ kot mesto pridobitve informacij omenja svoje matične visokošolske knjižnice, dogodek Študentska arena navajata dva anketiranca. Precejšen delež anketirancev (17 %), ki informacij o elektronskih virih in storitvah NUK ob anketiranju še niso

imeli, za knjižnico predstavlja poseben izziv pri načrtovanju strategije obveščanja uporabnikov in širše javnosti o svoji dejavnosti.

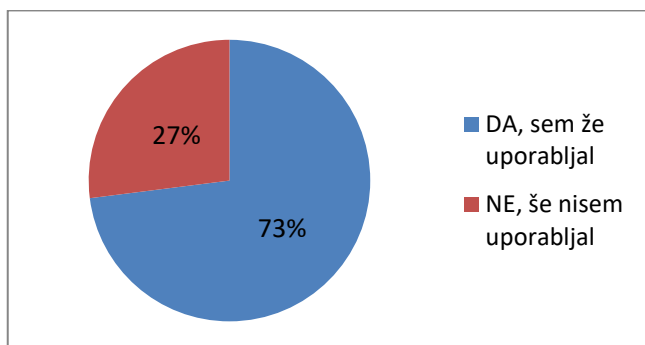
Preglednica 12: Kje anketiranci dobijo največ informacij o elektronskih virih in storitvah NUK (n = 885)

mesto oz. način pridobitve informacij o el. virih in storitvah	frekvenca	odstotek vsi anketiranci (n = 885)	odstotek anketiranci, obveščeni o e-virih/storitvah (n = 724)
na spletni strani NUK	276	31 %	38 %
prek družbenih medijev (npr. Facebook, Twitter ...)	27	3 %	4 %
v tiskanih publikacijah NUK	45	5 %	6 %
na tečajih v NUK	28	3 %	4 %
osebno od zaposlenih v NUK	95	11 %	13 %
osebno od prijateljev in znancev	89	10 %	12 %
od predavateljev na šoli oz. visokošolskem zavodu	144	16 %	20 %
drugje	20	2 %	3 %
informacij o tem še nimam	147	17 %	-
informacije o tem me ne zanimajo	14	2 %	-
skupaj	885	100 %	100 %



Slika 17: Kje anketiranci dobijo največ informacij o elektronskih virih in storitvah NUK (v %; n = 885)

Med anketiranci, ki so odgovorili na vprašanje »Ali ste že uporabljali elektronske vire ali storitve NUK pri svojem študiju oziroma delu?«, jih je nekaj manj kot tretjina (27 %) navedlo, da do anketiranja za svoj študij oziroma delo elektronskih virov in storitev NUK še niso uporabljali (Slika 18).



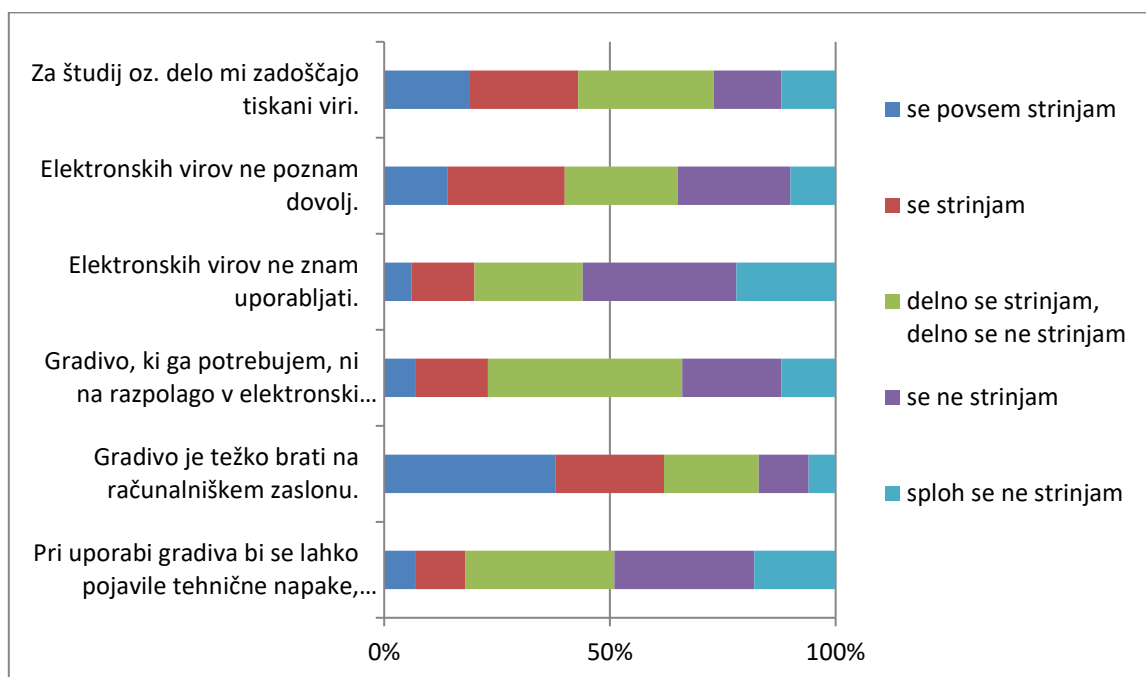
Slika 18: Uporaba elektronskih virov in storitev NUK (v %; n = 746)

Omenjene udeležence ankete smo prosili, da ocenijo razloge, zaradi katerih elektronskih virov in storitev NUK še niso uporabljali, in to izrazijo s stopnjo strinjanja z navedenimi trditvami. V povprečju so najvišjo stopnjo strinjanja izrazili s trditvijo, da je gradivo za študij oziroma delo težko brati na računalniškem zaslonu ($M = 3,8$), najnižjo pa ob trditvi, da elektronskih virov ne znajo uporabljati ($M = 2,5$) (Preglednica 13; Slika 19).

Preglednica 13: Zakaj anketiranci še niso uporabili elektronskih virov in storitev NUK

trditev	stopnja strinjanja s trditvijo						povprečje	std. odklon
	se povsem strinjam (5)	se strinjam (4)	delno se strinjam, delno se ne strinjam (3)	se ne strinjam (2)	sploh se ne strinjam (1)	skupaj		
Za študij oz. delo mi zadoščajo tiskani viri.	55 (19 %)	67 (23 %)	86 (30 %)	44 (15 %)	35 (12 %)	287 (100 %)	3,2	1,3
Elektronskih virov ne poznam dovolj.	39 (14 %)	73 (26 %)	73 (26 %)	71 (25 %)	29 (10 %)	285 (100 %)	3,1	1,2
Elektronskih virov ne znam uporabljati.	18 (6 %)	41 (14 %)	67 (24 %)	97 (34 %)	61 (21 %)	284 (100 %)	2,5	1,2
Gradivo, ki ga potrebujem za študij oz. delo, ni na razpolago v elektronski obliki.	21 (7 %)	46 (16 %)	121 (43 %)	62 (22 %)	34 (12 %)	284 (100 %)	2,9	1,1
Gradivo za študij oz. delo je težko brati na računalniškem zaslonu.	109 (38 %)	68 (24 %)	61 (21 %)	30 (11 %)	17 (6 %)	285 (100 %)	3,8	1,2
Pri uporabi gradiva bi se lahko pojavile tehnične napake, zaradi česar bi izgubil preveč časa.	20 (7 %)	32 (11 %)	93 (33 %)	89 (31 %)	50 (18 %)	284 (100 %)	2,6	1,1

Odgovor *drugo* so izbrali štirje anketiranci, ki kot razloge navajajo: viri niso v odprtem dostopu; do virov dostopam prek portala DiKUL; uporabljam le vire, dostopne na svoji fakulteti; imam premalo informacij o ponudbi elektronskih virov NUK in o pogojih njihove uporabe.



Slika 19: Zakaj anketiranci še niso uporabili elektronskih virov in storitev NUK (v %)

V nadaljevanju smo anketirancem, ki so že uporabljali elektronske vire oziroma storitve NUK, zastavili nekaj vprašanj o pogostosti njihove uporabe, vrsti gradiva, ki ga iščejo, izposoji elektronskih knjig, uporabi Digitalne knjižnice Slovenije in Spletnega arhiva NUK ter o dostopu do elektronskih virov oziroma storitev prek mobilnih naprav. Želeli smo ugotoviti tudi, kako uporaba elektronskih virov in storitev NUK vpliva na njihov študij oziroma delo.

Najpogosteje anketiranci uporabljajo knjižnični katalog COBISS/OPAC ($M = 4,3$), najmanj enkrat mesečno ali pogosteje ga uporablja kar 81 % anketirancev (v primeru ankete, opravljene leta 2013, je ta delež znašal 77 %). Povečal se je tudi delež tistih, ki katalog uporabljajo najmanj enkrat tedensko, in sicer s 43 % v letu 2013 na 50 % v letu 2015. Po pogostosti uporabe sledijo spletna stran NUK ($M = 3,2$), Mrežnik – portal za dostop do elektronskih virov in Digitalna knjižnica Slovenije ($M = 3,0$). Najmanj pogosto so anketiranci v zadnjem letu uporabljali elektronska referenčna servisa ($M = 1,3$) ter storitev e-knjige po naročilu ($M = 1,2$). Slednja je plačljiva in njene bistveno višje uporabe tudi v prihodnje ne moremo pričakovati (Preglednica 14; Slika 20).

V primerjavi z rezultati ankete iz leta 2013 se je pogostost uporabe spletne strani NUK zmanjšala, vsaj enkrat tedensko jo obiskuje 10 % anketirancev (2013: 14 %), a se je zmanjšal tudi delež tistih, ki je do anketiranja še niso uporabili (2013: 12 %; 2015: 9 %). Digitalne knjižnice Slovenije do anketiranja v letu 2013 še ni uporabilo 45 % anketirancev, ob zadnji anketi je bilo takšnih 23 %. Pogostost njene uporabe se je nekoliko povečala, leta 2013 jo je vsaj enkrat tedensko ali pogosteje uporabljalo 12 % anketirancev, ob zadnji anketi 15 %. Tudi pogostost uporabe Mrežnika se je rahlo povečala, vsaj enkrat tedensko ali pogosteje ga uporablja 19 % anketirancev (2013: 13 %), do anketiranja ga še ni uporabilo 25 % anketirancev (2013: 55 %).

Druge elektronske vire in storitve anketiranci uporabljajo v manjši meri, najmanj pogosto referenčna servisa *Vprašaj knjižničarja* oziroma *Vprašajte NUK*, ki ju vsaj enkrat mesečno ali pogosteje uporablja 3 % anketirancev (2013: 6 %), vsaj enkrat tedensko ali pogosteje 1 % (2013: 1 %), do anketiranja pa ju še ni uporabilo 78 % anketirancev (2013: 85 %). mEga iskalnika do anketiranja še ni uporabilo 55 % anketirancev (2013: 67 %), Digitalne knjižnice Univerze v Ljubljani 37 % (2013: 57 %), portala Slovenska

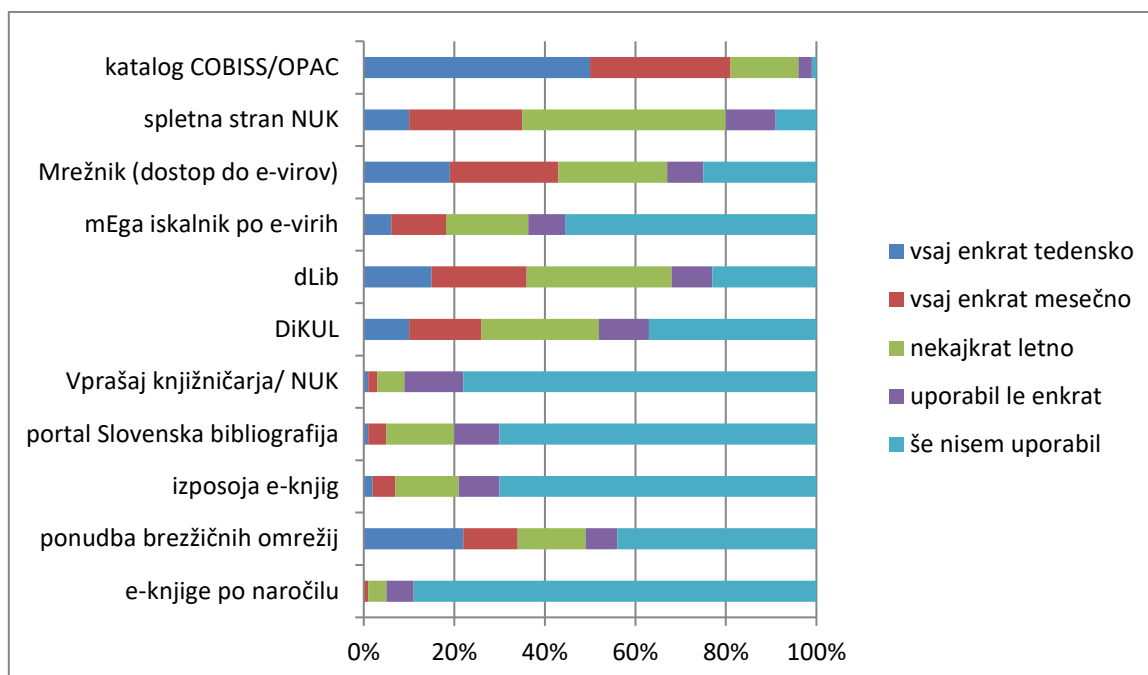
bibliografija 70 % (2013: 81 %), izposoje elektronskih knjig 70 % (2013: 83 %), brezžičnih omrežij 44 % (2013: 60 %). Čeprav je delež anketirancev, ki so do anketiranja omenjene vire oziroma storitve že uporabili, še vedno relativno nizek, pa lahko glede na rezultate ankete iz leta 2013 opazimo v zadnjih dveh letih rahel porast njihove uporabe in, razen v primeru referenčnih servisov, tudi pogostosti njihove uporabe. Plačljivo storitev EOD (naročilo elektronskih kopij knjig, ki avtorskoppravno niso zaščitene) je do anketiranja že uporabila desetina anketirancev, ki so odgovarjali na vprašanje (v anketi iz leta 2013 o uporabi te storitve anketirancev še nismo spraševali).

Preglednica 14: Pogostost uporabe posameznih elektronskih virov oziroma storitev NUK

elektronski vir oz. storitev	pogostost uporabe virov oz. storitev						povprečje	std. odklon
	vsaj enkrat tedensko (5)	vsaj enkrat mesečno (4)	nekajkrat letno (3)	uporabil le enkrat (2)	še nisem uporabil (1)	skupaj		
knjižnični katalog COBISS/OPAC	265 (50 %)	166 (31 %)	81 (15 %)	13 (2 %)	7 (1 %)	532 (100 %)	4,3	0,9
spletna stran NUK	50 (10 %)	132 (25 %)	235 (45 %)	58 (11 %)	46 (9 %)	521 (100 %)	3,2	1,0
Mrežnik (dostop do e-virov)	98 (19 %)	125 (24 %)	126 (24 %)	40 (8 %)	130 (25 %)	519 (100 %)	3,0	1,4
mEga iskalnik po e-virih	32 (6 %)	62 (12 %)	90 (18 %)	42 (8 %)	280 (55 %)	506 (100 %)	2,1	1,3
dLib - Digitalna knjižnica Slovenije	79 (15 %)	108 (21 %)	169 (33 %)	47 (9 %)	117 (23 %)	520 (100 %)	3,0	1,3
DiKUL - Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani	53 (10 %)	80 (16 %)	136 (27 %)	55 (11 %)	188 (37 %)	512 (100 %)	2,5	1,4
referenčni servis "Vprašaj knjižničarja" oz. "Vprašajte NUK"	5 (1 %)	9 (2 %)	32 (6 %)	66 (13 %)	401 (78 %)	513 (100 %)	1,3	0,8
portal Slovenska bibliografija	7 (1 %)	18 (3 %)	78 (15 %)	50 (10 %)	362 (70 %)	515 (100 %)	1,6	1,0
izposoja e-knjig	9 (2 %)	25 (5 %)	71 (14 %)	48 (9 %)	358 (70 %)	511 (100 %)	1,6	1,0
ponudba brezžičnih omrežij (Eduroam, Libroam ...)	114 (22 %)	62 (12 %)	78 (15 %)	33 (6 %)	224 (44 %)	511 (100 %)	2,6	1,6
e-knjige po naročilu (EOD)	2 (0 %)	5 (1 %)	19 (4 %)	29 (6 %)	454 (89 %)	509 (100 %)	1,2	0,6

Seveda pa moramo biti pri primerjavi rezultatov obeh anket previdni. Na vprašanje o pogostosti uporabe elektronskih virov in storitev so v letu 2015 odgovarjali zgolj tisti udeleženci ankete, ki so do anketiranja že uporabili vsaj eno od njih, medtem ko so leta 2013 na vprašanja odgovarjali vsi udeleženci ankete. Vrednosti deležev oziroma povprečij za leto 2015 so zato lahko nekoliko višje, kot bi bile v primeru, če bi na vprašanja odgovarjali tudi anketiranci, ki do anketiranja še niso uporabili nobenega od elektronskih virov ali storitev NUK.

S popolno prenovo spletišča NUK v letu 2016 so elektronski viri in storitve knjižnice postali enostavneje dostopni, dinamične spletne strani pa omogočajo tudi njihovo boljše predstavitev in promocijo. Za leto 2017 načrtovane tematsko ožje zasnovane ankete, usmerjene na posamezne elektronske vire oziroma storitve, bodo omogočile zanesljivejša sklepanja o njihovi dejanski uporabi in zadovoljstvu z njimi.

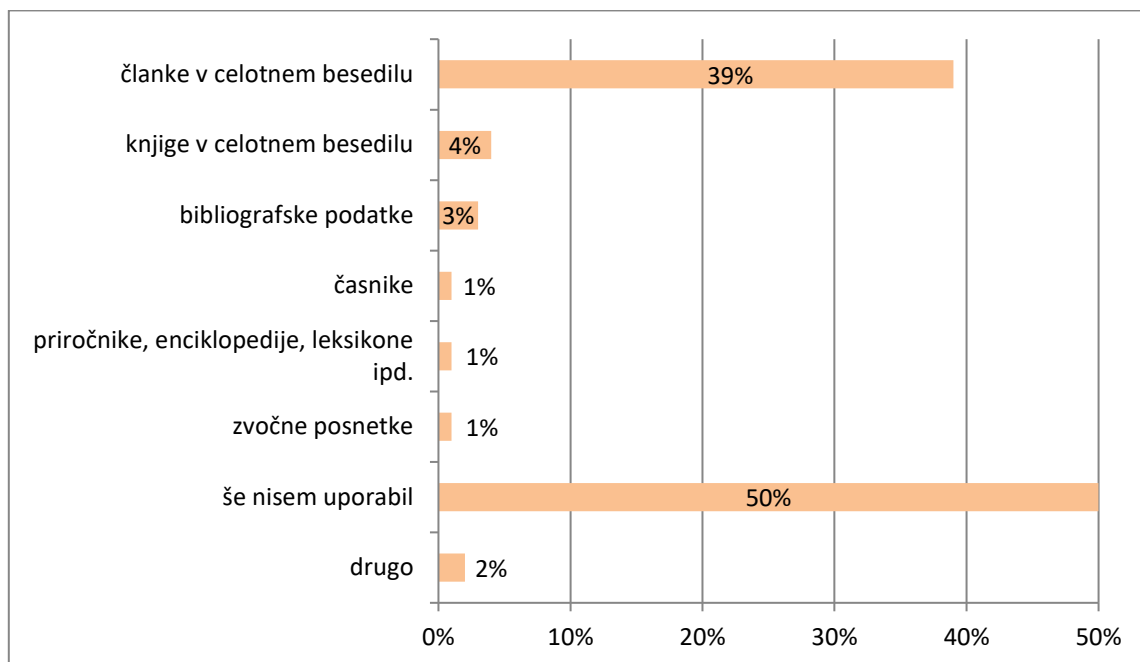


Slika 20: Pogostost uporabe posameznih elektronskih virov oziroma storitev NUK (v %)

Na vprašanje o uporabi mEga iskalnika je odgovarjalo 514 anketirancev, polovica jih tega iskalnega orodja do anketiranja še ni uporabila. Med anketiranci, ki uporabljajo mEga iskalnik ($n = 255$), jih največji delež (78 %) s tem orodjem išče članke v celotnem besedilu, manj kot desetina knjige v celotnem besedilu, in kljub bogati ponudbi le redko iščejo referenčno literaturo (Preglednica 15; Slika 21). Med anketiranci, ki so odgovor zapisali pod odgovorno kategorijo *drugo*, jih je pet navedlo, da iskalnika še niso uporabili (njihove odgovore smo pri analizi vključili v kategorijo *mEga iskalnika še nisem uporabil*), enemu iskalnik ni všeč, drugi uporablja vire dostopne prek portala DiKUL, ostali pa navajajo, da najpogosteje iščejo druge vrste gradiv, npr. zakonske predpise, iščejo vse v vprašanju našteje vrste gradiva oziroma se ne morejo odločiti, katero gradivo iščejo najpogosteje.

Preglednica 15: Vrsta gradiva, ki ga anketiranci najpogosteje iščejo s pomočjo mEga iskalnika ($n = 514$)

vrsta gradiva	frekvenca	odstotek vsi anketiranci ($n = 514$)	odstotek uporabniki iskalnika ($n = 255$)
članki v celotnem besedilu	199	39 %	78 %
knjige v celotnem besedilu	20	4 %	8 %
bibliografski podatki o knjigah ali člankih	14	3 %	5 %
časniki (dnevnike, tednike ...)	4	1 %	2 %
priročniki, enciklopedije, leksikoni ipd.	4	1 %	2 %
zvočni posnetki	3	1 %	1 %
drugo	11	2 %	4 %
mEga iskalnika še nisem uporabil	259	50 %	-
skupaj	514	100 %	100 %

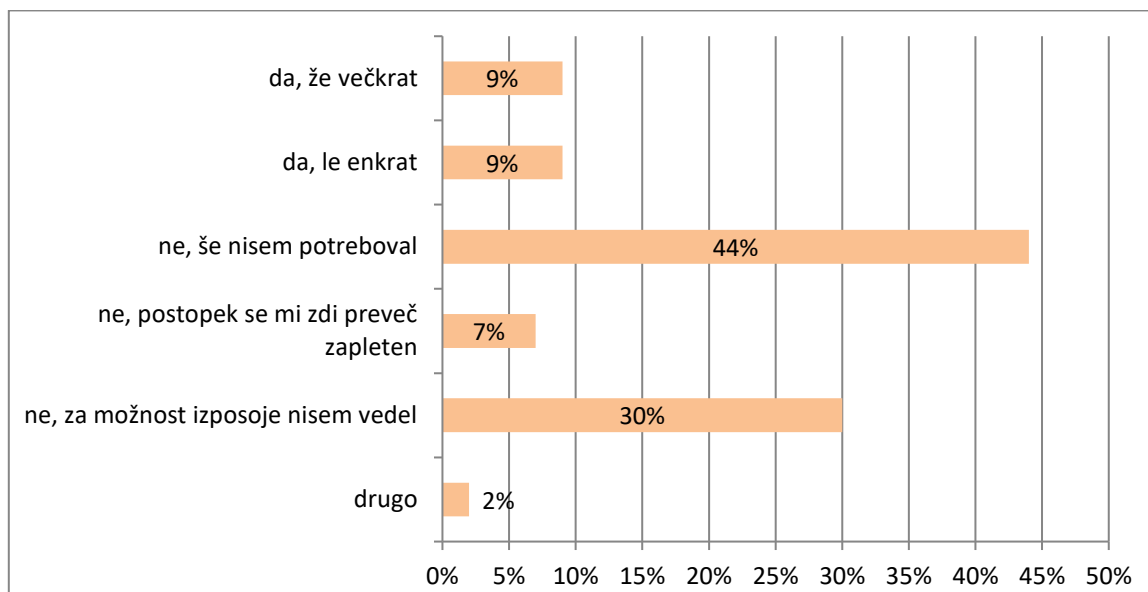


Slika 21: Vrsta gradiva, ki ga anketiranci najpogosteje iščejo s pomočjo mEga iskalnika (v %; n = 514)

Storitev izposoje elektronskih knjig ponudnika EBSCOhost omogoča NUK od leta 2012, ponudnika Biblos (založba Beletrina) pa od leta 2014. Anketirance smo vprašali, ali so si že kdaj izposodili katero od elektronskih knjig, ki jih zagotavlja NUK. Skoraj tretjina (30 %) anketirancev za možnost izposoje elektronskih knjig ni vedela. Več kot enkrat si je elektronske knjige izposodila manj kot desetina anketirancev, ki so odgovarjali na vprašanje, večina jih navaja, da te vrste gradiva še niso potrebovali (Preglednica 16; Slika 22). Podatek se navezuje na rezultate predhodnega vprašanja (Preglednica 15), ki kažejo, da z mEga iskalnikom anketiranci večinoma iščejo besedila člankov, le majhen delež pa jih išče druge vrste gradiv.

Preglednica 16: Izposoja elektronskih knjig, ki jih zagotavlja NUK (n = 510)

uporaba storitve izposoja e-knjig	frekvenca	odstotek
da, e-knjige sem si izposodil že večkrat	44	9 %
da, vendar sem storitev uporabil le enkrat	47	9 %
ne, e-knjig še nisem potreboval	224	44 %
ne, postopek izposoje se mi zdi preveč zapleten	34	7 %
ne, za možnost izposoje e-knjig nisem vedel	153	30 %
drugo	8	2 %
skupaj	510	100 %



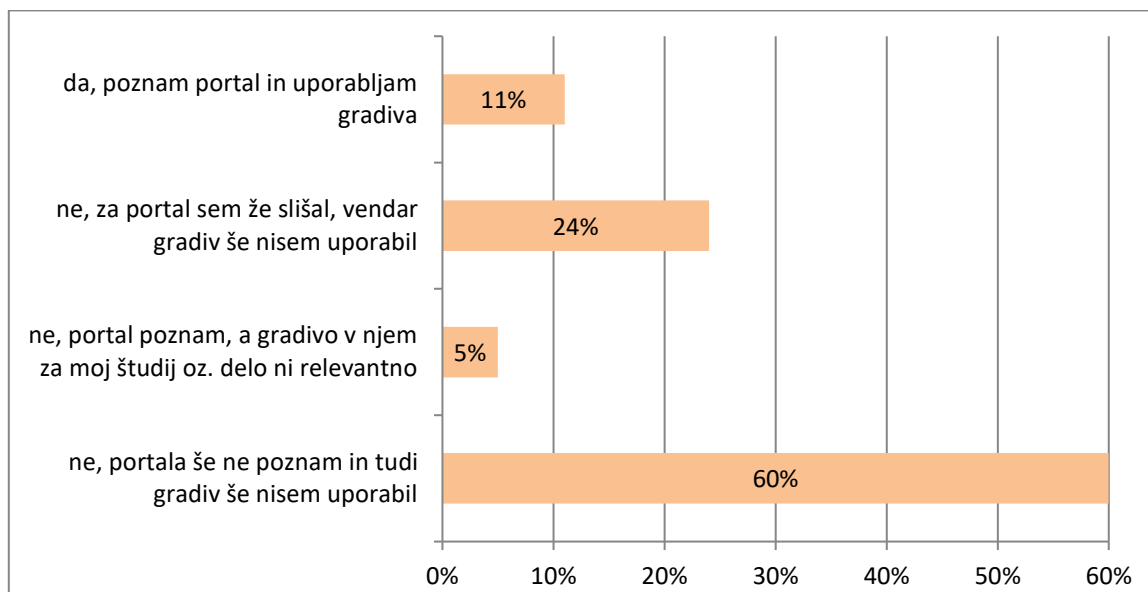
Slika 22: Izposoja elektronskih knjig, ki jih zagotavlja NUK (v %; n = 510)

Spletni arhiv NUK⁵ pozna 40 % anketirancev, ki so pred anketiranjem že uporabili katerega od elektronskih virov oziroma storitev NUK (n = 510). Slaba tretjina tistih, ki portal poznajo, jih je tudi že kdaj uporabila gradiva, dostopna v spletnem arhivu (Preglednica 17; Slika 23). Ker več kot polovica (60 %) anketirancev, siceršnjih uporabnikov elektronskih virov oziroma storitev NUK, arhiva spletnih strani še ne pozna, gradiva, dostopna prek portala, pa je do anketiranja že kdaj uporabila le desetina od njih, bo morala knjižnica v prihodnje več pozornosti nameniti tudi predstavitvi in promociji omenjenega informacijskega vira. Morebiti tudi naziv informacijskega vira ni najbolj poveden, saj gre za arhiv slovenskega spleta/spletnih strani in ne za »arhiv NUK« v spletni obliki.

Preglednica 17: Uporaba gradiv, dostopnih prek portala Spletni arhiv NUK

poznavanje in uporaba Spletnega arhiva NUK	frekvenca	odstotek vsi anketiranci (n = 510)	odstotek anketiranci, ki portal poznajo (n = 203)
da, poznam portal in uporabljam gradiva	57	11 %	28 %
ne, za portal sem že slišal, vendar gradiv še nisem uporabil	120	24 %	59 %
ne, portal poznam, a gradivo v njem za moj študij oz. delo ni relevantno	26	5 %	13 %
ne, portala še ne poznam in tudi gradiv še nisem uporabil	307	60 %	-
skupaj	510	100 %	100 %

⁵ Spletni arhiv Narodne in univerzitetne knjižnice vsebuje spletna mesta, ki jih NUK zaradi trajnega ohranjanja slovenske kulturne dediščine na svetovnem spletu periodično zajema in shranjuje od leta 2008. Portal spletnega arhiva je dostopen na naslovu: <http://arhiv.nuk.uni-lj.si>.



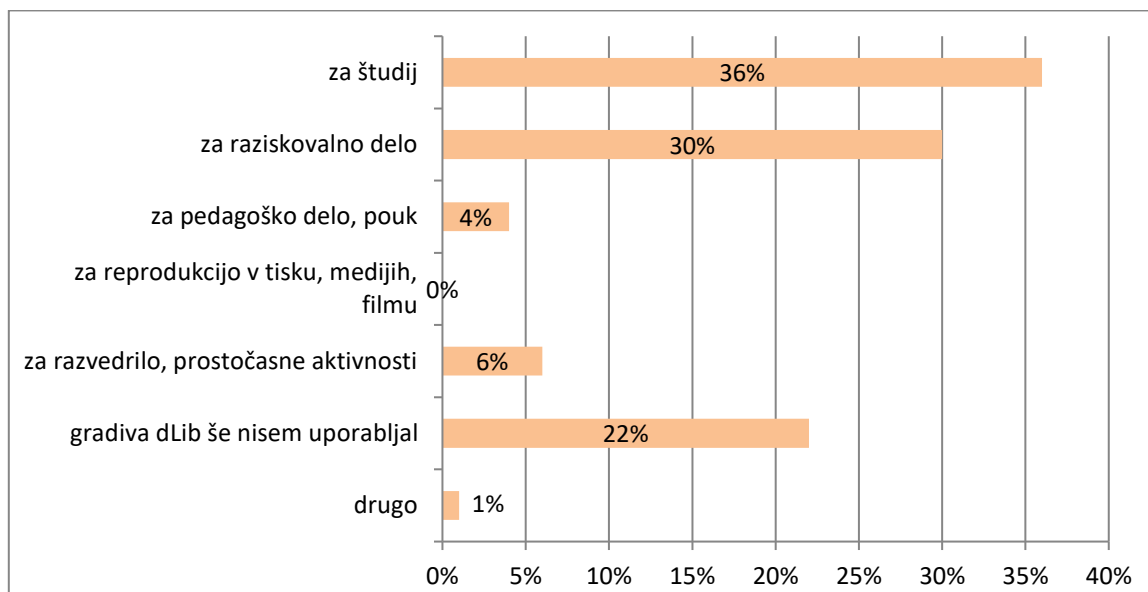
Slika 23: Uporaba gradiv, dostopnih prek portala Spletni arhiv NUK (v %; n = 510)

Med anketiranci, ki so do anketiranja že uporabljali elektronske vire oziroma storitve NUK (n = 510), jih nekaj več kot petina (22 %) gradiv, dostopnih v Digitalni knjižnici Slovenije (dLib)⁶, še ni uporabljala. Med uporabniki digitalne knjižnice je največ takšnih, ki gradiva najpogosteje uporabljajo za študij (47 %) oziroma za raziskovalno delo (39 %), in le majhen delež tistih, ki gradiva uporabljajo za druge namene (Preglednica 18; Slika 24).

Preglednica 18: Za kakšen namen anketiranci najpogosteje uporabljajo gradiva, dostopna prek portala dLib

uporaba gradiva Digitalne knjižnice Slovenije	frekvenca	odstotek vsi anketiranci (n = 510)	odstotek uporabniki dLib (n = 398)
za študij	186	36 %	47 %
za raziskovalno delo	155	30 %	39 %
za pedagoško delo, pouk	20	4 %	5 %
za reprodukcijo v tisku, medijih, filmu	1	0 %	0 %
za razvedrilo, prostočasne aktivnosti	29	6 %	7 %
drugo	7	1 %	2 %
gradiva dLib še nisem uporabljal	112	22 %	-
skupaj	510	100 %	100 %

⁶ Portal dLib (<http://www.dlib.si/>), prek katerega so dostopna gradiva Digitalne knjižnice Slovenije, je javnosti dostopen od novembra 2005.

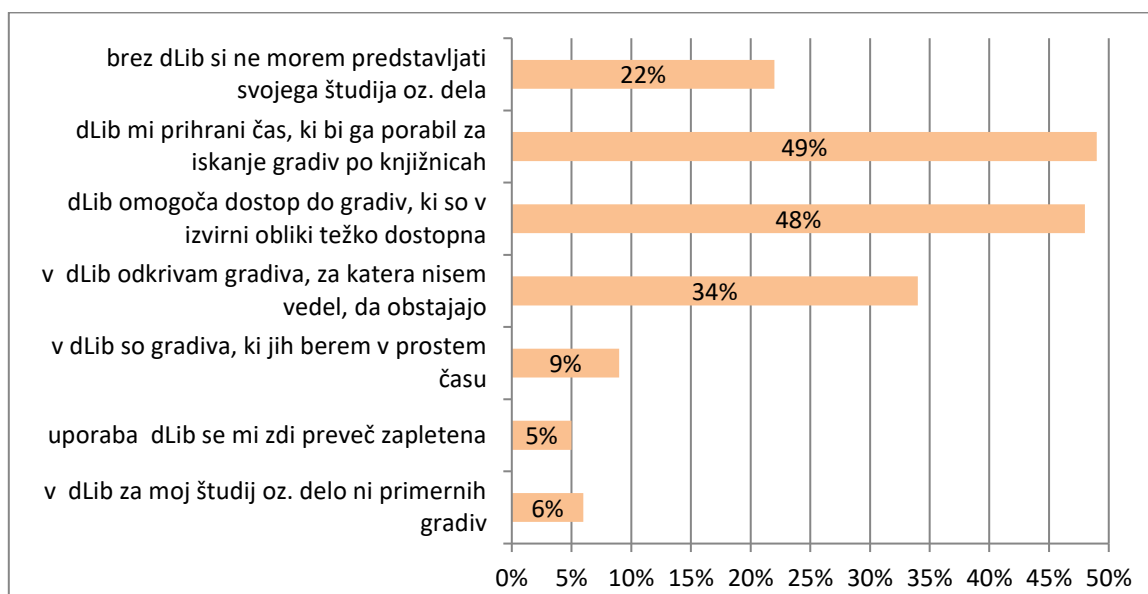


Slika 24: Za kakšen namen anketiranci najpogosteje uporabljajo gradiva, dostopna prek portala dLib (v %; n = 510)

Da bi ugotovili vrednost Digitalne knjižnice Slovenije za njene uporabnike, smo anketirance, ki so do anketiranja digitalno knjižnico že uporabljali (n = 398), prosili, da ocenijo uporabnost oziroma koristnost dostopnih gradiv za njihov študij oziroma delo. Izbrali so lahko enega ali več ponujenih odgovorov/navedb. Največji delež anketirancev (49 %) izpostavlja prihranek časa oziroma možnost uporabe gradiv, ki so v izvirni obliki sicer težko dostopna (48 %), tretjina jih v digitalni knjižnici odkriva gradiva, ki jih prej še niso poznali, petina anketirancev si brez njene uporabe ne more predstavljati svojega študija oziroma dela, skoraj desetina jih dostopna gradiva prebira tudi v svojem prostem času. Manjši delež anketirancev v digitalni knjižnici ne najde primernih gradiv ali pa se jim zdi uporaba portala preveč zapletena (Preglednica 19; Slika 25).

Preglednica 19: Uporabnost oziroma koristnost gradiv Digitalne knjižnice Slovenije za študij oziroma delo (n = 394)

odgovori/navedbe	enote			navedbe	
	frekvence	veljavni	%	frekvence	%
brez uporabe dLib si ne morem predstavljati svojega študija oz. dela	88	394	22 %	88	13 %
dLib mi prihrani čas, ki bi ga porabil za iskanje gradiv po knjižnicah	194	394	49 %	194	28 %
dLib omogoča dostop do gradiv, ki so v izvirni obliki težko dostopna	188	394	48 %	188	27 %
v dLib odkrivam gradiva, za katera nisem vedel, da obstajajo	132	394	34 %	132	19 %
v dLib so gradiva, ki jih berem v prostem času	35	394	9 %	35	5 %
uporaba dLib se mi zdi preveč zapletena	19	394	5 %	19	3 %
v dLib za moj študij oz. delo ni primernih gradiv	22	394	6 %	22	3 %
drugo	14	394	4 %	14	2 %
SKUPAJ		394		692	100 %



Slika 25: Uporabnost oziroma koristnost gradiv Digitalne knjižnice Slovenije za študij oziroma delo (v %; n = 394)

Med anketiranci, ki so izbrali odgovor *drugo* (14), jih je osem svojo izbiro tudi pojasnilo. Med njimi jih je šest navedlo, da Digitalne knjižnice Slovenije ne poznajo oziroma je še niso uporabljali⁷, eden se ni spomnil, če je bila uporaba gradiva zanj koristna, eden pa nas je opozoril, da ne znamo sestavljati anket.

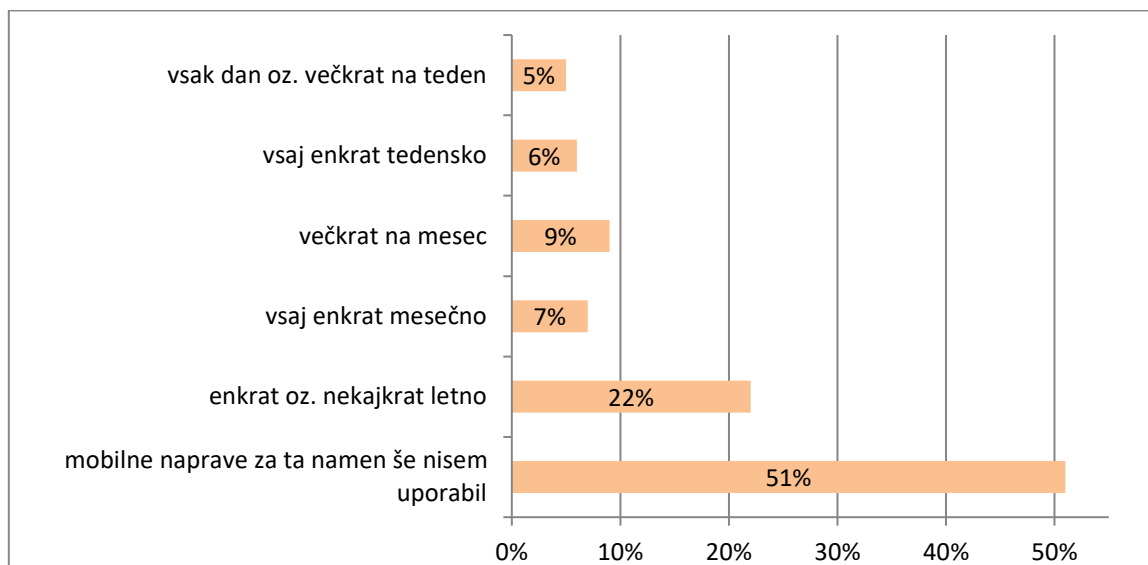
Pri ponudbi elektronskih virov oziroma storitev je pomembno, da knjižnica omogoča njihovo uporabo tudi prek mobilnih naprav. Ker nas je zanimalo, v kolikšnem obsegu se tovrstnega dostopa uporabniki tudi dejansko poslužujejo, smo anketirance vprašali, kako pogosto so v zadnjem letu elektronske vire oziroma storitve NUK uporabljali prek mobilnih naprav (pametnih telefonov, dlančnikov, tabličnih računalnikov ipd.). Odgovarjali so le tisti, ki so elektronske vire in storitve NUK že uporabljali.

Skoraj polovica (49 %) anketirancev je navedla, da do elektronskih virov in storitev NUK dostopajo tudi prek mobilnih naprav. V primerjavi z rezultati ankete opravljene leta 2013, se je njihov delež povečal za 6 %. Vendar pa pogostost uporabe mobilnih naprav ni visoka, večkrat na mesec oziroma pogosteje jih za dostop do elektronskih virov in storitev NUK uporablja petina anketirancev (20 %), kar je celo nekaj manj kot v primeru ankete iz leta 2013 (Preglednica 20; Slika 26).

Preglednica 20: Uporaba elektronskih virov oziroma storitev NUK prek mobilnih naprav

pogostost uporabe mobilnih naprav za dostop do virov oz. storitev NUK	frekvenca		odstotek		kumulativa	
	2015	2013	2015	2013	2015	2013
vsak dan oz. večkrat na teden	26	46	5 %	9 %	5 %	9 %
vsaj enkrat tedensko	31	24	6 %	5 %	11 %	14 %
večkrat na mesec	46	37	9 %	8 %	20 %	22 %
vsaj enkrat mesečno	36	20	7 %	4 %	27 %	26 %
vsaj enkrat oz. nekajkrat letno	110	86	22 %	17 %	49 %	43 %
mobilne naprave za ta namen še nisem uporabil	253	282	51 %	57 %	100 %	100 %
skupaj	502	495	100 %	100 %		

⁷ Morebiti so spregledali, da je v predhodnem vprašanju bila ponujena tudi odgovorna kategorija *gradiva dLib še nisem uporabljal*. Anketiranci, ki so jo izbrali, na vprašanje o koristnosti in uporabnosti gradiv niso odgovarjali.

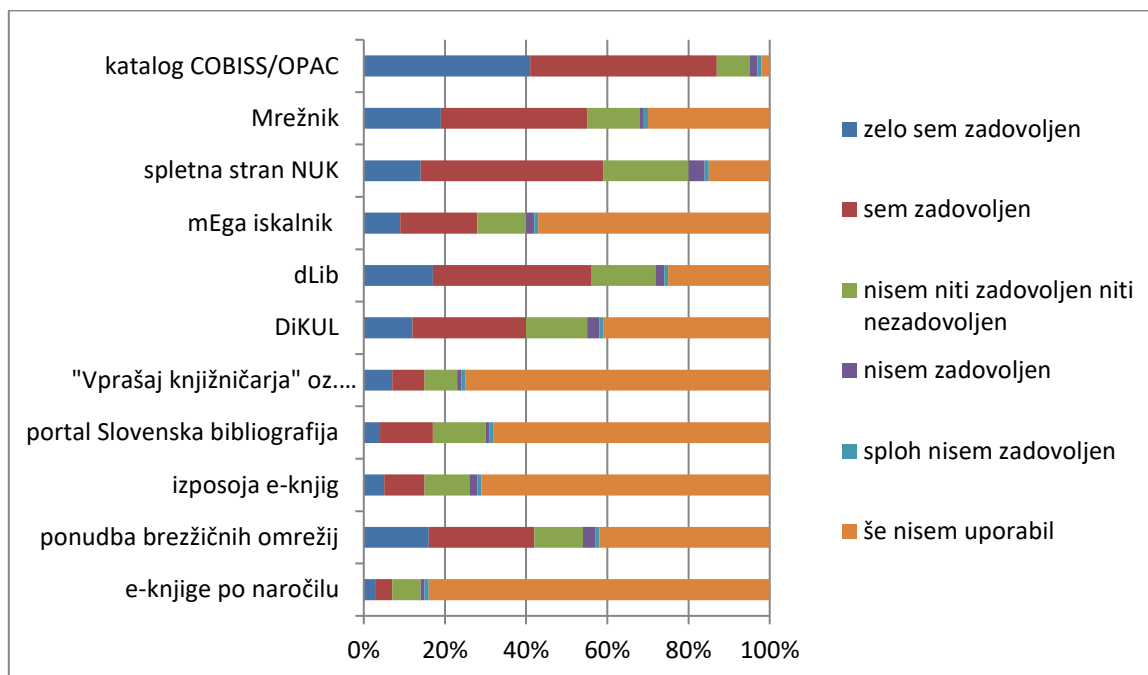


Slika 26: Uporaba elektronskih virov oziroma storitev NUK prek mobilnih naprav (v %; n = 502)

Tudi na vprašanje o splošnem zadovoljstvu z elektronskimi viri in storitvami so odgovarjali le anketiranci, ki so že uporabljali katerega od njih. Največ jih je že uporabljalo katalog COBISS/OPAC, najmanj pa storitvi e-knjige po naročilu ter izposoja e-knjig. S katalogom COBISS/OPAC so med vsemi informacijskimi viri tudi najbolj zadovoljni (Preglednica 21; Slika 27).

Preglednica 21: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK

elektronski vir oz. storitev	stopnja zadovoljstva						skupaj
	zelo sem zadovoljen	sem zadovoljen	niti zadovoljen niti nezadovoljen	nisem zadovoljen	sploh nisem zadovoljen	še nisem uporabil	
knjižnični katalog (COBISS/OPAC)	201 (41 %)	227 (46 %)	39 (8 %)	9 (2 %)	7 (1 %)	10 (2 %)	493 (100 %)
Mrežnik (dostop do e-virov)	95 (19 %)	176 (36 %)	64 (13 %)	4 (1 %)	4 (1 %)	146 (30 %)	489 (100 %)
kakovost oz. uporabnost spletne strani NUK	68 (14 %)	220 (45 %)	103 (21 %)	21 (4 %)	6 (1 %)	70 (14 %)	488 (100 %)
mEga iskalnik po elektronskih virih	46 (9 %)	90 (19 %)	58 (12 %)	10 (2 %)	4 (1 %)	278 (57 %)	486 (100 %)
dLib - Digitalna knjižnica Slovenije	81 (17 %)	192 (39 %)	79 (16 %)	13 (3 %)	4 (1 %)	121 (25 %)	490 (100 %)
DiKUL - Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani	57 (12 %)	135 (28 %)	72 (15 %)	15 (3 %)	5 (1 %)	203 (42 %)	487 (100 %)
referenčni servis "Vprašaj knjižničarja" oz. "Vprašaj NUK"	34 (7 %)	37 (8 %)	41 (8 %)	4 (1 %)	6 (1 %)	365 (75 %)	487 (100 %)
portal Slovenska bibliografija	21 (4 %)	63 (13 %)	64 (13 %)	4 (1 %)	2 (0 %)	332 (68 %)	486 (100 %)
izposoja e-knjig	23 (5 %)	49 (10 %)	56 (12 %)	10 (2 %)	4 (1 %)	341 (71 %)	483 (100 %)
ponudba brezžičnih omrežij	78 (16 %)	125 (26 %)	61 (13 %)	14 (3 %)	5 (1 %)	203 (42 %)	486 (100 %)
e-knjige po naročilu (storitev EOD)	14 (3 %)	20 (4 %)	37 (8 %)	4 (1 %)	3 (1 %)	408 (84 %)	486 (100 %)



Slika 27: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK (v %)

Tudi glede na delež anketirancev, ki so s posameznim informacijskim virom oziroma storitvijo zadovoljni ali zelo zadovoljni, izstopa zadovoljstvo s katalogom COBISS/OPAC (89 %), sledita Mrežnik (79 %) in Digitalna knjižnica Slovenije (74 %) (Preglednica 22).

Preglednica 22: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK, ki so jih anketiranci že kdaj uporabili

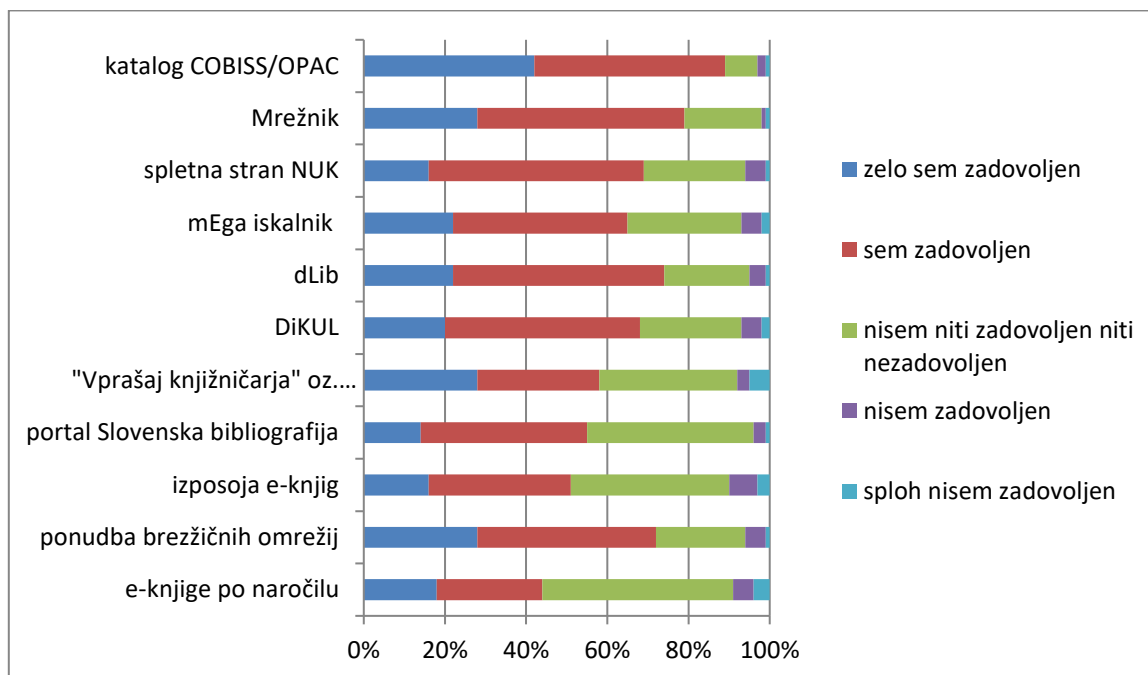
elektronski vir oz. storitev	zelo zadovoljni	zadovoljni	skupaj %	št. anketirancev, ki so vir/storitev že uporabljali
knjižnični katalog (COBISS/OPAC)	201 (42 %)	227 (47 %)	89 %	483 (100 %)
Mrežnik (dostop do e-virov)	95 (28 %)	176 (51 %)	79 %	343 (100 %)
dLib - Digitalna knjižnica Slovenije	81 (22 %)	192 (52 %)	74 %	369 (100 %)
ponudba brezžičnih omrežij	78 (28 %)	125 (44 %)	72 %	283 (100 %)
kakovost oz. uporabnost spletne strani NUK	68 (16 %)	220 (53 %)	69 %	417 (100 %)
DiKUL - Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani	57 (20 %)	135 (48 %)	68 %	284 (100 %)
mEga iskalnik po elektronskih virih	46 (22 %)	90 (43 %)	65 %	208 (100 %)
referenčni servis "Vprašaj knjižničarja" oz. "Vprašaj NUK"	34 (28 %)	37 (30 %)	58 %	122 (100 %)
portal Slovenska bibliografija	21 (14 %)	63 (41 %)	55 %	154 (100 %)
izposoja e-knjig	23 (16 %)	49 (35 %)	51 %	142 (100 %)
e-knjige po naročilu (storitev EOD)	14 (18 %)	20 (26 %)	44 %	78 (100 %)

Za izračun stopnje zadovoljstva z določenim elektronskim virom oziroma storitvijo smo odgovore še *nisem uporabil*, izločili. Anketiranci so izrazili najvišjo stopnjo zadovoljstva s knjižničnim katalogom COBISS/OPAC ($M = 4,3$) in Mrežnikom ($M = 4,0$), najnižjo pa so prisodili storitvama izposoja e-knjig ter e-knjige po naročilu ($M = 3,5$). Povprečna vrednost ocen zadovoljstva⁸ s posameznim elektronskim virom oziroma storitvijo znaša $M = 3,8$ (2013: 3,9) (Preglednica 23; Slika 28).

Preglednica 23: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK (brez »še nisem uporabil«)

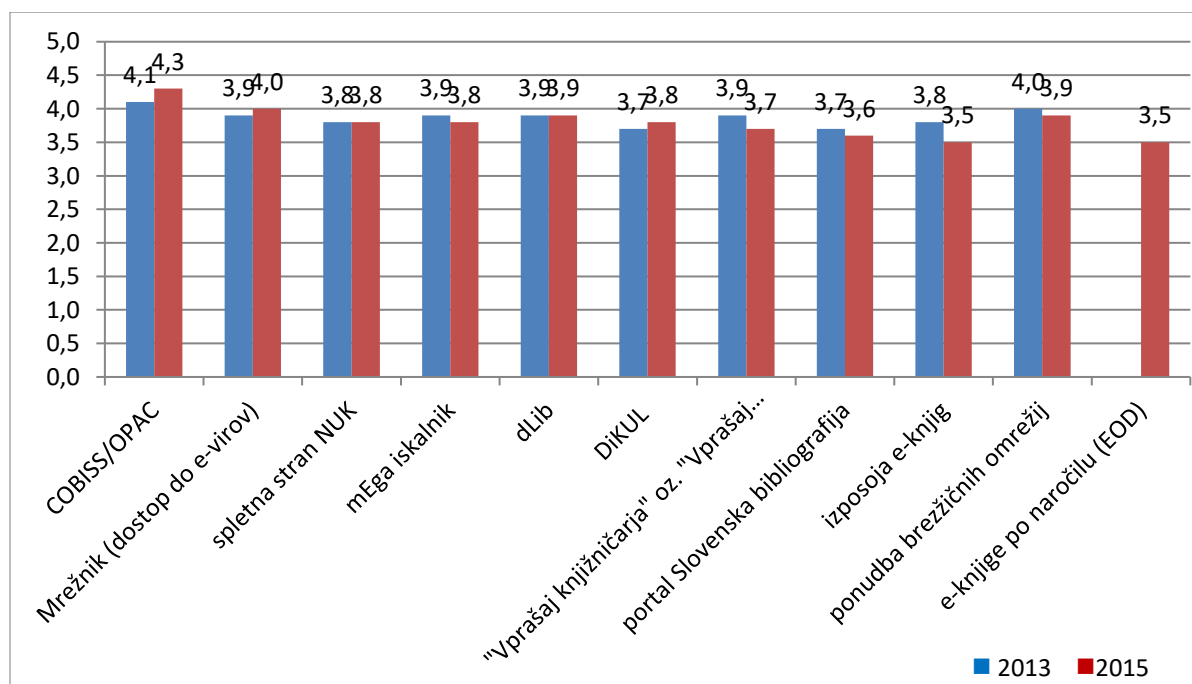
elektronski vir oz. storitev	stopnja zadovoljstva						povprečje	
	zelo sem zadovoljen (5)	sem zadovoljen (4)	nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen (3)	nisem zadovoljen (2)	sploh nisem zadovoljen (1)	skupaj	2015	2013
knjižnični katalog (COBISS/OPAC)	201 (42 %)	227 (47 %)	39 (8 %)	9 (2 %)	7 (1 %)	483 (100 %)	4,3	4,1
Mrežnik (dostop do e-virov)	95 (28 %)	176 (51 %)	64 (19 %)	4 (1 %)	4 (1 %)	343 (100 %)	4,0	3,9
kakovost oz. uporabnost spletne strani NUK	68 (16 %)	220 (53 %)	103 (25 %)	21 (5 %)	6 (1 %)	418 (100 %)	3,8	3,8
mEga iskalnik po elektronskih virih	46 (22 %)	90 (43 %)	58 (28 %)	10 (5 %)	4 (2 %)	208 (100 %)	3,8	3,9
dLib - Digitalna knjižnica Slovenije	81 (22 %)	192 (52 %)	79 (21 %)	13 (4 %)	4 (1 %)	369 (100 %)	3,9	3,9
DiKUL - Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani	57 (20 %)	135 (48 %)	72 (25 %)	15 (5 %)	5 (2 %)	284 (100 %)	3,8	3,7
referenčni servis "Vprašaj knjižničarja" oz. "Vprašaj NUK"	34 (28 %)	37 (30 %)	41 (34 %)	4 (3 %)	6 (5 %)	122 (100 %)	3,7	3,9
portal Slovenska bibliografija	21 (14 %)	63 (41 %)	64 (41 %)	4 (3 %)	2 (1 %)	154 (100 %)	3,6	3,7
izposoja e-knjig	23 (16 %)	49 (35 %)	56 (39 %)	10 (7 %)	4 (3 %)	142 (100 %)	3,5	3,8
ponudba brezžičnih omrežij	78 (28 %)	125 (44 %)	61 (22 %)	14 (5 %)	5 (1 %)	283 (100 %)	3,9	4,0
e-knjige po naročilu (storitev EOD)	14 (18 %)	20 (26 %)	37 (47 %)	4 (5 %)	3 (4 %)	78 (100 %)	3,5	-

⁸ V izračun povprečne vrednosti nismo vključili ocene zadovoljstva s storitvijo EOD, ki je anketiranci v letu 2013 še niso ocenjevali.



Slika 28: Zadovoljstvo z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK (brez »še nisem uporabil«; v %)

V primerjavi z rezultati ankete, opravljene leta 2013, se je stopnja zadovoljstva povečala v primeru kataloga COBISS/OPAC, Mrežnika in Digitalne knjižnice Univerze v Ljubljani, pri ostalih virih oziroma storitvah pa je ostala enaka ali se je znižala, najbolj v primeru izposoje e-knjig (Preglednica 23; Slika 29). Majhna uporaba nekaterih elektronskih storitev ter zmanjšanje povprečne stopnje zadovoljstva z njimi, bodo terjali podrobnejšo analizo vzrokov, nadaljnje statistične analize pa bodo pokazale v kolikšni meri je na rezultate vplivala struktura tokratnega vzorca anketirancev.



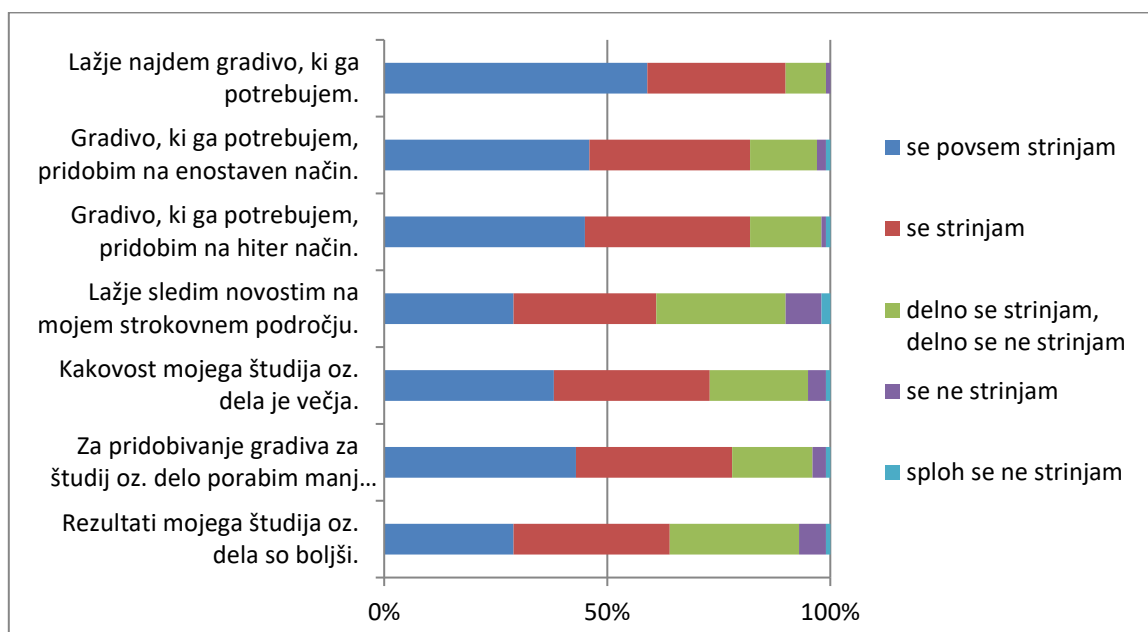
Slika 29: Ocena zadovoljstva z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK v letih 2013 in 2015 (M – aritmetična sredina)

V nadaljevanju smo anketirance prosili, da ocenijo, kako uporaba elektronskih virov oziroma storitev NUK vpliva na njihov študij oziroma delo, in to izrazijo s stopnjo strinjanja z navedenimi trditvami. Na vprašanje so odgovarjali le tisti, ki so že kdaj uporabljali elektronske vire oziroma storitve, ki jih nudi NUK.

Največji delež anketirancev se popolnoma strinja ali strinja s trditvijo, da lažje najdejo gradivo, ki ga potrebujejo (90 %), visoka sta tudi deleža tistih, ki ocenjujejo, da zaradi uporabe elektronskih virov oziroma storitev NUK gradivo pridobijo na enostaven oziroma hiter način. Stopnja strinjanja je nižja v primeru ocene prispevka elektronskih virov oziroma storitev k rezultatom študija oziroma dela anketirancev in k lažjemu spremljanju novosti na njihovem strokovnem področju (Preglednica 24; Slika 30).

Preglednica 24: Mnenje anketirancev o pomenu elektronskih virov oziroma storitev NUK za njihov študij oziroma delo

trditev	stopnja strinjanja s trditvijo						povprečje	std. odklon
	se povsem strinjam (5)	se strinjam (4)	delno se strinjam, delno se ne strinjam (3)	se ne strinjam (2)	sploh se ne strinjam (1)	skupaj		
Lažje najdem gradivo, ki ga potrebujem.	284 (59 %)	153 (31 %)	43 (9 %)	3 (1 %)	2 (0 %)	485 (100 %)	4,5	0,7
Gradivo, ki ga potrebujem, pridobim na enostaven način.	221 (46 %)	174 (36 %)	73 (15 %)	8 (2 %)	3 (1 %)	479 (100 %)	4,3	0,8
Gradivo, ki ga potrebujem, pridobim na hiter način.	219 (45 %)	178 (37 %)	75 (16 %)	5 (1 %)	4 (1 %)	481 (100 %)	4,3	0,8
Lažje sledim novostim na mojem strokovnem področju.	138 (29 %)	153 (32 %)	138 (29 %)	40 (8 %)	9 (2 %)	478 (100 %)	3,8	1,0
Kakovost mojega študija oz. dela je večja.	178 (38 %)	168 (35 %)	105 (22 %)	20 (4 %)	6 (1 %)	477 (100 %)	4,0	0,9
Za pridobivanje gradiva za študij oz. delo porabim manj časa.	207 (43 %)	167 (35 %)	85 (18 %)	15 (3 %)	6 (1 %)	480 (100 %)	4,2	0,9
Rezultati mojega študija oz. dela so boljši.	139 (29 %)	164 (35 %)	137 (29 %)	28 (6 %)	6 (1 %)	474 (100 %)	3,8	1,0



Slika 30: Mnenje anketirancev o pomenu elektronskih virov oziroma storitev NUK za njihov študij oziroma delo (v %)

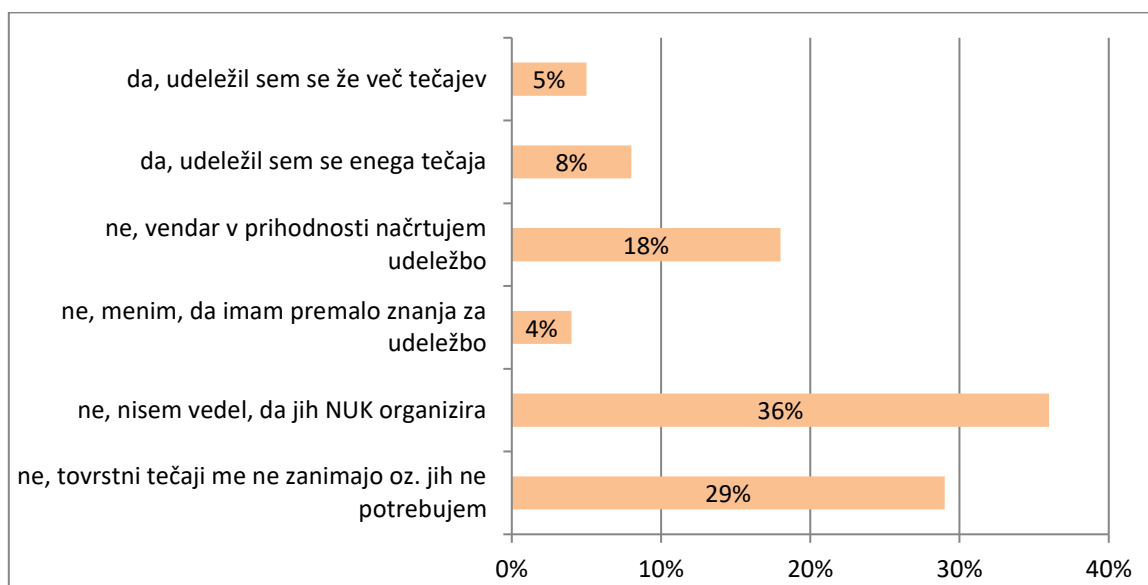
6 IZOBRAŽEVANJE ZA UPORABO ELEKTRONSKIH VIROV

V okviru letnega programa izobraževanja izvaja NUK različne brezplačne tečaje o iskanju informacij po elektronskih virih in uporabi iskalnih orodij. Ker je udeležba na izobraževanjih nekoliko manjša od pričakovane, smo v anketo vključili tudi vprašanja o razlogih za to, zanimalo pa nas je tudi, katere vsebine anketiranci pogrešajo in katere oblike izvedbe izobraževanj bi jim najbolj ustrezale.

Le majhen delež anketirancev se je do anketiranja že udeležil več tečajev (5 %) ali vsaj enega (8 %), 29 % pa jih meni, da tovrstnega izobraževanja ne potrebujejo. Kljub temu, da knjižnica na različne načine uporabnike in širšo javnost obvešča ter vabi k udeležbi na tečajih, kar 36 % anketirancev z njeno izobraževalno dejavnostjo do anketiranja še ni bilo seznanjenih (Preglednica 25; Slika 31).

Preglednica 25: Udeležba na brezplačnih tečajih iskanja informacij po elektronskih virih (n = 707)

udeležba na tečajih	frekvenca	odstotek
da, udeležil sem se že več tečajev	37	5 %
da, udeležil sem se enega tečaja	57	8 %
ne, vendar v prihodnosti načrtujem udeležbo	126	18 %
ne, menim, da imam premalo znanja za udeležbo	28	4 %
ne, nisem vedel, da jih NUK organizira	255	36 %
ne, tovrstni tečaji me ne zanimajo oz. jih ne potrebujem	204	29 %
skupaj	707	100 %



Slika 31: Udeležba na brezplačnih tečajih iskanja informacij po elektronskih virih v NUK (v %; n = 707)

Med anketiranci, ki jih udeležba na izobraževanjih o iskanju po elektronskih virih ne zanima oziroma menijo, da izobraževanj ne potrebujejo, jih največji delež (59 %) kot razlog za to navaja enostavnost uporabe elektronskih virov (Preglednica 26).

Preglednica 26: Zakaj anketirancev tečaji o iskanju po elektronskih virih ne zanimajo (n = 201)

razlogi	frekvenca	odstotek
uporaba elektronskih virov je enostavna	119	59 %
dovolj informacij in znanja dobim na tečajih v drugih knjižnicah	31	15 %
drugo	51	25 %
skupaj	201	100 %

Pisne razloge za neudeležbo na izobraževanjih je od 51 anketirancev, ki so izbrali odgovor *drugo*, zapisalo kar 50. Največ jih je pojasnilo, da imajo dovolj znanj glede na trenutne potrebe po elektronskih virih oziroma da potrebne informacije pridobijo v okviru študija, v knjižnici visokošolskega zavoda, kjer študirajo, ali pa od svojih prijateljev in znancev ter na internetu. Nekaterim predstavlja oviro za udeležbo na tečajih oddaljenost kraja bivanja ali pomanjkanje časa, trije anketiranci so navedli, da raje uporabljajo tiskane vire, dva pa sta poudarila, da so zaposleni v NUK neprijazni in poskušata z njimi imeti čim manj stikov.

V odprtem vprašanju smo anketirance vprašali, katere vsebine bi bile na prihodnjih tečajih iskanja po elektronskih virih za njih najbolj zanimive. Na vprašanje je odgovorilo 164 anketirancev. Odgovore smo najprej razstavili na posamezne izjave (185 kodirnih enot), ki smo jih nato uvrstili v pet širših kodirnih skupin oziroma vsebinskih sklopov (Preglednica 27).

V prvem vsebinskem sklopu (126 oziroma 68 % izjav) se največ predlogov nanaša na osnove iskanja informacijskih virov (39 izjav) ter elektronske vire nasploh (18 izjav), torej na vsebine, ki jih obstoječi tečaji že vključujejo. Anketiranci so navedli tudi posamezne elektronske vire (npr. COBISS/OPAC, citatni indeksi, Digitalna knjižnica Slovenije) ali orodja za iskanje informacij (npr. mEga iskalnik), ki bi jih želeli spoznati podrobneje. Med predlaganimi novimi vsebinami pa bi izpostavili predloga za tečaj o vprašanih avtorskih pravic pri uporabi elektronskih informacijskih virov (izjava: »res bi me zanimal tudi

tečaj, ki bi obravnaval avtorske pravice, povezane z uporabo e-člankov, e-knjig, e-gradiv za različne namene») in tečaj o iskanju po arhivu slovenskega spleta.

Preglednica 27: Vsebinski sklopi predlogov za dopolnitev obstoječe ponudbe tečajev za uporabnike

kodirna skupina	št. enot/izjav	odstotek
1. INFORMACIJSKI VIRI IN ORODJA	126	68 %
2. ISKANJE INFORMACIJ Z DOLOČENIH STROKOVNIH PODROČIJ	18	10 %
3. PREDSTAVITEV VIROV IN ORODIJ TER NAČINOV NJIHOVE UPORABE	13	7 %
4. UPORABA PROGRAMSKE PODPORE	3	2 %
5. DRUGO (brez odgovora, ne vem, zadošča mi trenutna ponudba, ne poznam ponudbe ipd.)	25	13 %
skupaj	185	100 %

Drugi sklop predlogov (18 oziroma 10 % izjav) se nanaša na strokovna področja, na katera naj bi bili usmerjeni tečaji iskanja po informacijskih virih. Anketiranci predlagajo, da bi izobraževanja razširili tudi na iskanje virov s področja naravoslovja in tehnike. Sledi sklop izjav (13 oziroma 7 %), ki kažejo na nezadostno poznavanje storitev knjižnice in njene ponudbe informacijskih virov ter na konkretne težave, na katere so pri iskanju informacij že kdaj naleteli anketiranci (primer izjav: *»Kako od zunaj poiskati publikacije, ki so v nuku na razpolago - da nam ni treba iskati v nuku, ampak doma in potem v nuku prevzeti konkretne članke«*; *»Točen seznam in sistematičen pregled, kje in kako iskati (gesla, dostopnost iz univerzitetnih omrežij, oddaljen dostop...)«*; *»Predstavitev vseh možnosti za dostop do gradiv, ki so dostopna preko spleta in navodila za njihovo uporabo...«*). Tri izjave se nanašajo na uporabo programske podpore – anketiranci bi si želeli tečaje o uporabi orodij za urejanje besedil, o preoblikovanju besedil iz formata zapisa .pdf v word ter o programski podpori za učinkovitejše iskanje informacij prek mobilnih naprav.

Analiza odgovorov kaže, da so anketiranci kot teme, ki naj bi jih NUK vključil v prihodnje tečaje, v večini primerov predlagali vsebine, ki so že zdaj vključene v tečaje, ki jih knjižnica izvaja brezplačno tako za člane kot tudi druge zainteresirane posameznike. Po dogovoru izvaja tečaje tudi za ciljne skupine uporabnikov (npr. študente posameznih študijskih smeri na visokošolskih zavodih), pri katerih je vsebina prilagojena željam in potrebam vsakokratne skupine. Odziv anketirancev na vprašanje in vsebina njihovih odgovorov opozarjata, da uporabniki oziroma javnost o izobraževanjih niso dovolj seznanjeni, kljub temu da jih knjižnica o njih obvešča na različne načine⁹ ter v tiskani in elektronski obliki zagotavlja tako predstavitve tečajev kot tudi navodila za uporabo posameznih elektronskih virov in storitev. Prešibka je tudi vključenost knjižnice v izvajanje pedagoškega procesa na posameznih visokošolskih zavodih (primer izjave anketiranca: *»Povezava postopkov iskanja gradiv s prakso oz. konkretnim študijskim problemom (temo) - v povezavi (sodelovanjem) z določenim študijskim programom ali predmetom, saj prek samega opisa iskanj brez konkretne uporabe študent ne odnese prav dosti.«*).

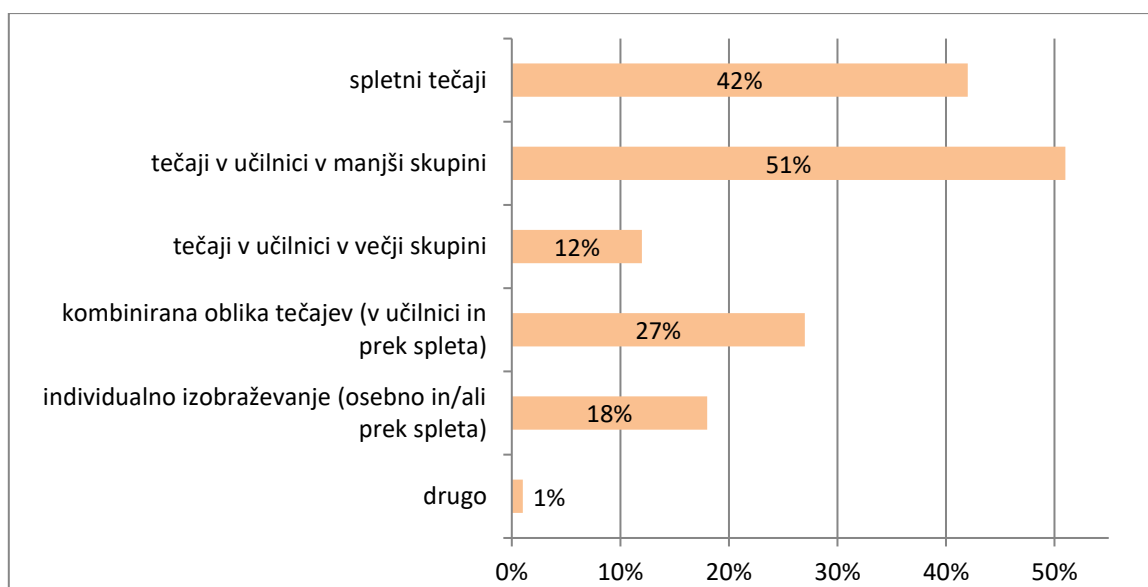
Izvedeti smo želeli tudi, kakšen način izvedbe tečajev iskanja po elektronskih virih bi bil po mnenju udeležencev ankete najbolj primeren (izbrali so jih lahko več). Največjemu deležu (51 %) anketirancev najbolj ustrezajo tečaji, ki se izvajajo v učilnici in za manjše skupine udeležencev, 42 % si jih želi spletno

⁹ Objave na spletni strani knjižnice (letni program izobraževanja, portal Mrežnik, vabila k udeležbi na posameznih tečajih), Facebooku in Twitterju, spletni strani Univerze v Ljubljani (portal o izobraževalnih vsebinah za uporabnike, ki ga upravlja Centralna medicinska knjižnica - <http://uni-lj.beta.libguides.com/izobrazevanja-ul>), spletnih straneh posameznih knjižnic Univerze v Ljubljani, obvestila v uporabniških prostorih NUK itd..

obliko izobraževanj, kombinacija obeh oblik pa bi ustrezala 27 % anketirancev, ki so odgovarjali na vprašanje (Preglednica 28; Slika 32).

Preglednica 28: Predlagani načini izvedbe tečajev iskanja po elektronskih virih (n = 494)

način izvedbe izobraževanja	enote			navedbe	
	frekvence	veljavni	odstotek	frekvence	odstotek
spletni tečaji	208	494	42 %	208	28 %
tečaji v učilnici v manjši skupini	250	494	51 %	250	33 %
tečaji v učilnici v večji skupini	61	494	12 %	61	8 %
kombinirana oblika tečajev (v učilnici in prek spleta)	133	494	27 %	133	18 %
individualno izobraževanje (osebno in/ali prek spleta)	90	494	18 %	90	12 %
drugo, kaj:	7	494	1 %	7	1 %
SKUPAJ		494		749	100 %



Slika 32: Predlagani načini izvedbe tečajev iskanja po elektronskih virih (v %; n = 494)

7 PREDLOGI IN PRIPOMBE ANKETIRANCEV V POVEZAVI Z ELEKTRONSKIMI VIRI IN STORITVAMI

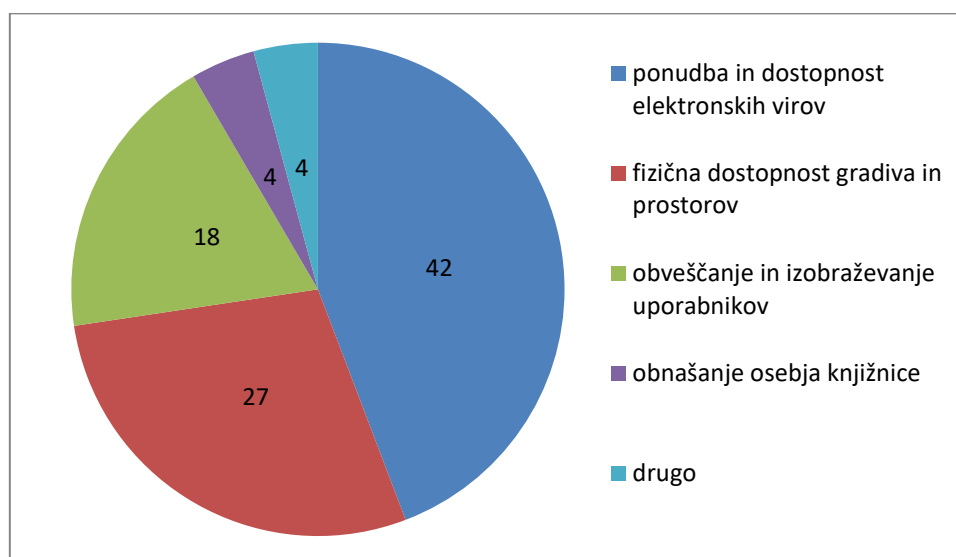
Kot zadnje smo v anketni vprašalnik umestili odprto vprašanje, s katerim smo anketirance vprašali, če bi nam ob zaključku ankete želeli v povezavi z elektronskimi viri in storitvami NUK še kaj sporočiti ali predlagati. Odgovore je zapisalo 173 anketirancev (Priloga 1). V temeljne sklope (kategorije) smo uvrstili 132 odgovorov, 41 jih pri vsebinski analizi nismo upoštevali (anketiranci so v njih npr. navedli, da nimajo predlogov oziroma pripomb, nekateri so zapisali pozdrav ali svoje ime, zaželeli knjižnici srečo ipd., štiri navedbe pa se niso nanašale na dejavnost knjižnice). Odgovore smo nato razporedili v dve splošni skupini, in sicer: (1) pripombe in predlogi ter (2) pozitivne ocene in pohvale delovanja knjižnice oziroma njenega osebja. V sklop odgovorov, ki vključujejo pripombe oziroma predloge glede storitev ali osebja NUK, smo jih uvrstili 95 (72 %), 37 (28 %) odgovorov pa je vključevalo pozitivne ocene oziroma pohvale storitev ali osebja knjižnice.

7.1 Predlogi oziroma pripombe anketirancev

V okviru prve skupine odgovorov smo glede na njihovo vsebino v nadaljnji analizi oblikovali še ustrezne podskupine, tj. pet ožjih vsebinskih sklopov (Preglednica 29; Slika 33).

Preglednica 29: Vsebinski sklopi pripomb in predlogov anketirancev (n = 95)

vsebinski sklopi	frekvenca	odstotek
ponudba in dostopnost elektronskih virov	42	44 %
fizična dostopnost gradiva in prostorov	27	29 %
obveščanje in izobraževanje uporabnikov	18	19 %
obnašanje osebja knjižnice	4	4 %
drugo (neudobnost opreme, vsebina ankete itd.)	4	4 %
skupaj	95	100 %



Slika 33: Pripombe in predlogi anketirancev glede na vsebinske sklope (n = 95)

- Pripombe in predlogi glede ponudbe oziroma dostopnosti elektronskih virov, ki jih zagotavlja NUK, se nanašajo na:
 - razpoložljivost enostavnejših in logično kompatibilnih iskalnikov (preveč iskalnih orodij s podobno funkcijo; uporabniško ne dovolj prijazni iskalniki; nejasno definirani ukazi za uporabo slovenske bibliografije; neustrezna ureditev gradiv na dLib);
 - število razpoložljivih elektronskih virov (več sodobnih virov; dostopnost tujih znanstvenih revij, ki niso vključene v razpoložljive baze podatkov; več elektronskih virov s področja medicine; več slovenskega leposlovja);
 - dostopnost elektronskih virov (licenčni viri naj bodo dostopni vsem kategorijam uporabnikov; vsi viri naj bodo dostopni tudi na daljavo; nekateri poiskani viri so nedostopni; izboljšati delovanje brezžičnega omrežja Eduroam).
- Pripombe in predlogi, ki se nanašajo na dostopnost klasičnega gradiva ter čitalniških prostorov, vključujejo:
 - odpiralni čas (knjižnica ali vsaj čitalniški prostori naj bodo dostopni tudi v nočnih urah; v času poletnih počitnic in ob sobotah naj bodo odprti tudi popoldan; uvedla bi se lahko t. i. nadstandardna članarina za tiste, ki bi želeli čitalniške prostore uporabljati ponoči);

- dostop do informacijskega središča v pritličju zgradbe (omejiti uporabo prostora, uporabljajo naj ga le člani knjižnice);
 - postopke uporabe storitev in prostorov knjižnice (poenostaviti postopek vpisa v knjižnico; nadgraditi sistem rezervacije čitalniških sedežev, da si bodo uporabniki lahko sami rezervirali sedež; dovoljeni naj bodo daljši odmori);
 - uvedbo čitalniških celic, ki bi uporabnikom olajšale raziskovalno delo;
 - izposojanje gradiva (preveč tog sistem izposoje klasičnega gradiva; uvesti prost pristop do gradiva in s tem možnost njegovega ogleda pred izposojajo; možnost izposoje večjega števila enot klasičnega gradiva; tujim študentom omogočiti izposojanje gradiva na dom brez poroka);
 - opremo prostorov (ponuditi udobnejše čitalniške sedeže; zagotoviti mesta za počitek in sprostitev).
- Pripombe in predlogi, ki se nanašajo na obveščanje in izobraževanje uporabnikov, vključujejo:
 - obveščanje o novo pridobljenih informacijskih virih (izboljšati načine in oblike obveščanja uporabnikov);
 - predstavljanje elektronskih virov in storitev (izboljšati promocijo; organizirati več predstavitev na visokošolskih zavodih; boljše obveščati javnosti o ponudbi virov);
 - tečaji iskanja in uporabe elektronskih virov in storitev (izboljšati promocijo izobraževanj in obveščanje o tečajih v medijih ter na družbenih omrežjih; organizirati več tečajev po visokošolskih zavodih; v tečaje vključiti reševanje konkretnih informacijskih problemov; uvesti spletne tečaje);
 - navodila za iskanje po informacijskih virih (poenostaviti navodila za uporabnike; ponuditi video predstavitve iskanja informacij; izboljšati spletna navodila).
 - Pripombe, ki se nanašajo na obnašanje osebja knjižnice, izpostavljajo zlasti neprofesionalnost nekaterih študentov v recepciji/garderobi ter občasno neprijaznost osebja z novimi uporabniki, ki še niso seznanjeni z delovanjem knjižnice. Eden od anketirancev opozarja tudi na neprimerno vedenje uporabnikov Velike čitalnice, ki ne upoštevajo čitalniških pravil in prihajajo v prostor v vrhnjih oblačilih; želel bi bolj strogo ravnanje knjižničnega osebja.
 - V vsebinski sklop *drugo* smo uvrstili štiri odgovore, ki se neposredno ne nanašajo na elektronske vire ali storitve NUK. Tako npr. eden od anketirancev navaja, da je anketa skrajno nadležna, saj se skoraj vsa vprašanja nanašajo na elektronske vire in storitve, ki jih sam poskuša uporabljati v čim manjši meri (*»... že tako nam je vsiljeno \"elektronsko življenje\" na vsakem koraku, da bi še knjige bral na ekranu, bi bil čisti greh. čeprav sskj praviloma uporabljam na internetu, ker je hitreje, sem kupil novi knjigi. knjiga ima težo, elektroni ne.«*), drugi pa opozarja: *»nuk je beden, izogibajte se ga!«*.

7.2 Pozitivne ocene oziroma pohvale storitev ali osebja knjižnice

Pozitivne ocene oziroma pohvale storitev ali osebja knjižnice je zapisalo 37 (28 %) anketirancev, ki so odgovorili na odprto vprašanje (Priloga 1). V odgovorih nekateri navajajo zgolj, da so zadovoljni s knjižnico in ji želijo uspešno delo še naprej (primer izjave: *»vsem nukovcem uspeha in raziskovalnega duha z prisrčnimi pozdravi v neskončnost..... «*), drugi pa tudi pojasnijo, s čim so zadovoljni oziroma kaj jim knjižnica pomeni (primera izjav: *»s storitvami in osebjem sem zelo zadovoljna. pohvalila bi tudi veliko izbiro nad gradivom, ter da je to gradivo v večjih izvodih, zaradi česar nisem nikoli imela težav s tem, da bi čakala na določeno gradivo da bi bilo ponovno na voljo. prav tako je bilo osebje nuk - a vedno na voljo za vprašanja in pomoč.«*; *»ne predstavljam si, kako bi brez nuk-ovih virov (storitev) dokončala šolanje. Vse pohvale! Za prijaznost in pomoč se zahvaljujem tudi vsem zaposlenim!«*).

8 RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI

Zaradi različnih funkcij in nalog, ki jih opravlja NUK, so skupine odjemalcev njegovih storitev raznolike in vključujejo poleg končnih uporabnikov tudi založnike, knjižnice, organizacije s področja kulture in znanosti ter za knjižnice pristojna državna telesa. Pri načrtovanju dejavnosti ter ponudbi storitev mora zato knjižnica spremljati potrebe in pričakovanja raznolikih skupin odjemalcev, ponuditi pa jim mora tudi relevantne podatke o uspešnosti in učinkovitosti delovanja, kakovosti storitev ter vplivu in koristih, ki jih njeno delovanje prinaša uporabnikom in širšemu okolju. Uspešnost in učinkovitost knjižnica ugotavlja s pomočjo kazalcev in kazalnikov uspešnosti, izbranih na osnovi modela uravnoveženega sistema kazalnikov, kakovost pa spremlja z vidika uporabnikov knjižnice, tj. s študijami uporabnikov, ki se nanašajo na različne vidike njenega delovanja. Zadnja, ekstenzivno zasnovana, študija uporabnikov je bila opravljena v letu 2013 (Ambrožič, 2015). Ker pa NUK že več kot desetletje posebno pozornost namenja razvoju elektronskih storitev ter čim bolj kakovostni ponudbi elektronskih informacijskih virov, smo želeli s tematsko ožje zasnovano raziskavo ugotoviti, kako so uporabniki zadovoljni z njimi in kako pogosto jih uporabljajo, pridobiti pa tudi podatke o njihovih informacijskih potrebah ter vedenju. Raziskovalne podatke smo pridobili s spletno anketo, ki je bila dostopna od 26. oktobra do 15. novembra 2015. K udeležbi smo povabili tako obstoječe kot tudi potencialne uporabnike knjižnice.

Anketni vprašalnik je delno ali v celoti izpolnilo 1354 oseb, za statistične analize smo lahko uporabili 1174 anket. Glede na spol in starost je bila struktura anketirancev podobna kot v preteklih anketnih raziskavah, 73 % anketirancev je bilo ženskega spola, 74 % jih je bilo mlajših od 35 let. Glede na izobrazbo smo v primerjavi z anketo iz leta 2013 tokrat v anketni vzorec zajeli več anketirancev s končano visokošolsko dodiplomsko ali podiplomsko izobrazbo (65 %), glede na poklic oziroma status je tudi tokrat v anketi sodelovalo največ študentov, in sicer 48 %, a se je njihov delež zmanjšal (2013: 61 %), povečal pa delež drugih kategorij uporabnikov. S področja humanistike in družboslovja je bilo 64 % anketirancev (2013: 68 %). V primerjavi z anketo iz leta 2013 se je delež anketirancev, ki so v zadnjem letu knjižnico obiskovali redno, tj. večkrat na mesec ali pogosteje, zmanjšal (2013: 40 %; 2015: 35 %). Delež tistih, ki informacijskih virov in storitev knjižnice do anketiranja še niso uporabljali, se je povečal, kar pa je posledica samega namena raziskave, saj smo v anketni vzorec želeli zajeti tudi neuporabnike knjižnice. Podobno kot pri preteklih anketah so tudi tokrat kot najpogostejša razloga za osebni obisk NUK anketiranci navedli izposoj oziroma vračilo izposojenega gradiva (40 %) ter uporabo čitalniških prostorov (34 %), 10 % jih je v zadnjem letu v knjižnico najpogosteje prihajalo zaradi iskanja elektronskih virov in informacij.

V drugem sklopu anketnih vprašanj so nas zanimale informacijske potrebe in navade uporabnikov. Sodelujočim v raziskavi smo zastavili nekaj vprašanj o njihovih navadah pri uporabi informacijskih virov, načinih iskanja informacij ter o usposobljenosti za iskanje in uporabo elektronskih virov.

Čeprav večina (86 %) anketirancev navaja, da imajo dovolj znanj za iskanje in uporabo elektronskih virov, oziroma da le včasih pri tem potrebujejo pomoč, v primeru ko sta jim na razpolago tako tiskana kot elektronska različica določenega gradiva, uporabijo pogosteje tiskano (48 % anketirancev) kot elektronsko gradivo (34 %). Za svoj študij ali raziskovalno delo jih različne vrste gradiv večina najraje bere v tiskani ali iz elektronske oblike natisnjeni obliki (knjige 90 %, učno gradivo 88 %, strokovne članke 71 %, referenčne vire 66 % ter časnike 62 % anketirancev). V elektronski obliki jih največji delež najraje bere časnike (38 %) oziroma referenčno gradivo (33 %). V zadnjem letu so pri svojem delu oziroma študiju najpogosteje uporabljali knjige (monografije, zbornike, učbenike ipd.) v tiskani obliki ($M = 4,3$), in sicer vsaj enkrat tedensko 58 % anketirancev. Najmanj pogosto so uporabljali knjige v elektronski obliki ($M = 3,4$), vsaj enkrat tedensko 23 % anketirancev. V primeru revij je bila pogostost uporabe elektronske različice ($M = 3,6$) v primerjavi s tiskano ($M = 3,5$) sicer nekoliko večja, a razlika ni tako

očitna kot v primeru knjig. Vsaj enkrat tedensko je revije v elektronski obliki uporabljalo 31 % anketirancev, v tiskani obliki 27 %.

Predvidevamo, da je na rezultate vplivala tudi struktura anketnega vzorca, v katerem je bilo le 8 % znanstvenoraziskovalnih delavcev, in glede na znanstveno področje kar 64 % anketirancev s področja družboslovja in humanistike. V letu 2011 opravljena anketna raziskava o informacijskem vedenju slovenskih raziskovalcev je sicer pokazala, da slednji v primeru knjig pogosteje uporabljajo tiskano obliko (pogosto ali vedno uporablja knjige v tiskani obliki 50,5 % anketirancev, elektronske knjige 36,3 %), vendar pa jih v primeru uporabe revij pogosto ali vedno elektronsko obliko uporablja kar 84,7 % anketirancev (tiskano obliko revij 44,5 %). Raziskovalci s področja humanistike so izkazali večjo usmerjenost k uporabi tiskanih virov kot raziskovalci z drugih znanstvenih področij (Vilar, Bartol, Pisanski in Južnič, 2012). Podrobnejša statistična analiza podatkov o informacijskem vedenju raziskovalcev pa je pokazala, da so uporabi samo digitalnih virov bolj naklonjeni mlajši (do 40 let), starejšim je v večjem deležu pomembna dostopnost tako digitalnih kot tiskanih virov (Vilar, Južnič in Bartol, 2015). Tudi nekatere študije uporabnikov knjižnic iz tujine kažejo, v primerjavi z rezultati naše raziskave, večjo usmerjenost anketirancev k uporabi gradiv v elektronski obliki.

Tako je npr. v raziskavi uporabnikov Knjižnic Tehnološkega inštituta Massachusetts – MIT, opravljeni v letu 2015, na vprašanje o načinu uporabe gradiva, ki je na voljo samo v elektronski obliki, le 11 % anketirancev odgovorilo, da ga ne berejo v takšni obliki, ampak si ga natisnejo. Glede na vrsto gradiva v večini primerov od knjižnice pričakujejo njegovo ponudbo v elektronski obliki – konferenčna gradiva raje kot v tiskani uporablja v elektronski obliki kar 84 % anketirancev, znanstvene knjige 52 %, revije 82 % in referenčno gradivo 63 %. Tudi v primeru študijskih gradiv je delež tistih, ki raje uporabijo elektronsko obliko (43 %), večji od deleža tistih, ki raje uporabijo tiskano obliko gradiva (41 %). Obvezno študijsko literaturo si 39 % študentov želi v elektronski obliki, 11 % v tiskani, 45 % jih je zadovoljnih z eno ali drugo obliko. Priporočeno literaturo ima v elektronski obliki raje 48 % anketirancev študentov, v tiskani obliki le 7 %. Pri obsežnejšem gradivu (več kot 100 strani) anketiranci pri iskanju referenc, določenih vsebin ali zgolj pri pregledovanju vsebine prav tako raje uporabljajo elektronsko obliko gradiva (tiskano za iskanje referenc le 8 %, za iskanje določenih vsebin 6 % in za pregledovanje 22 %). Je pa delež tistih, ki za poglobljeno branje celotnega gradiva raje uporabljajo tiskano obliko občutno višji (75 %) od deleža anketirancev, ki dajejo prednost elektronski obliki (18 %). Ravno tako jih za poglobljeno branje posameznih delov (poglavij) gradiva večji delež raje uporabi tiskano obliko, in sicer 48 %, elektronsko 41 %. Gradivo, ki je na voljo le v elektronski obliki, bere online 17 % anketirancev, na lastno računalniško napravo si ga prenese in bere 34 %, natisne si ga 45 % anketirancev (2015 MIT libraries survey, 2015).

Rezultati spletne ankete o iskanju, branju ter uporabi znanstvenih člankov, ki so jo med pedagoškim in raziskovalnim osebjem petih ameriških univerz v letu 2012 opravili Tenopir, King, Christian in Volentine (2015), so pokazali, da anketiranci pri svojem znanstveno-raziskovalnem delu kot vir informacij najpogosteje uporabljajo članke, objavljene v znanstvenih revijah (61,5 % anketirancev), knjige ali v knjigah objavljene sestavke jih najpogosteje uporablja 20,6 %. Avtorji raziskave izpostavljajo, da so se v zadnjih tridesetih letih bistveno spremenile bralne navade ameriških znanstvenikov, zlasti glede na vrsto vira kjer pridobivajo članke, ter obliko zapisa, v kateri članke berejo. Več kot tri četrtine (76,4 %) udeležencev ankete je navedlo, da znanstvene članke pridobivajo iz licenčnih ali prosto dostopnih elektronskih informacijskih virov, iz tiskanih virov 23,6 %. Vendar pa jih članke, pridobljene v elektronski obliki, na računalniškem zaslonu ali mobilni napravi bere le dobra polovica (51,1 %), 47,3 % pa si jih pred uporabo raje natisne.

Univerza Liverpool (Velika Britanija) je marca 2010 v sodelovanju z založnikom Springer opravila spletno anketo o uporabi e-knjig, v kateri je sodelovalo 1571 anketirancev študentov ter pedagoških in

raziskovalnih delavcev univerze (A Survey of eBook Usage and Perceptions at the University of Liverpool, 2010). Skupaj je kar 87 % anketirancev (90 % študentov in 77 % zaposlenih) navedlo, da poznajo zbirko elektronskih knjig, ki jo zagotavlja univerzitetna knjižnica, 83 % anketirancev je elektronske knjige do anketiranja tudi že uporabilo. Skoraj tretjina (31 %) jih elektronske knjige uporablja najmanj enkrat tedensko, 38 % najmanj enkrat mesečno in 31 % redkeje. Študentje najpogosteje uporabljajo učbenike (81 %), pedagoški in raziskovalni delavci pa v največjem deležu (67 %) znanstvene monografije, pogosteje kot študentje tudi referenčne vire in konferenčna gradiva. Ravno tako je raziskava o bralnih navadah študentov 36 turških univerz (Cumaoglu, Sacici in Torun, 2013) pokazala, da je med njimi velik delež (62 %) bralcev elektronskih knjig. Najpogosteje jih poiščejo s pomočjo spletnih iskalnikov (66 % anketirancev) in uporabljajo v elektronski obliki (74 %), 28 % uporabnikov elektronskih knjig si elektronsko različico pred uporabo natisne. Kot največjo prednost elektronskih knjig pred tiskanimi navajajo njihovo enostavno dostopnost in hranjenje.

Med tujimi študijami uporabnikov elektronskih informacijskih virov bi omenili še raziskavo finskega konzorcija FinElib, ki deluje v okviru finske nacionalne knjižnice. Ob koncu leta 2011 je konzorcij opravil že deseto raziskavo o uporabi elektronskih virov, ki je bila tokrat usmerjena na raziskovalce finskih univerz in raziskovalnih inštitutov (Information at your elbow!, 2012). Rezultati raziskave so, v primerjavi z rezultati starejših raziskav, med drugim pokazali opazen porast uporabe elektronskih virov. Tokrat je v povprečju že 79 % anketirancev navedlo, da vse ali večino virov, ki jih potrebujejo za raziskovalno delo, pridobijo v elektronski obliki. So pa opazne razlike glede na znanstveno disciplino anketiranja, tako je 94 % raziskovalcev s področja informatike navedlo, da praktično vse vire, ki jih potrebujejo za svoje delo, pridobijo online (v elektronski obliki), delež takšnih pa je v primeru raziskovalcev s področja družboslovja ter humanistike manjši (75 % oziroma 59 %).

Na vprašanje, s katerim smo v naši raziskavi želeli ugotoviti, kateri vir oziroma iskalno orodje anketiranci najpogosteje uporabijo za začetek iskanja informacij, povezanih z njihovim študijem oziroma delom, jih je največji delež odgovoril, da uporabijo katerega od spletnih iskalnikov (37 %) oziroma elektronski knjižnični katalog COBISS/OPAC (34 %). Informacijske portale (DiKUL, dLib.si, Mrežnik NUK) jih za začetek iskanja informacij uporabi dobra desetina (11 %), ostale elektronske vire oziroma orodja pa le manjši delež. Kot iskalni parameter najpogosteje uporabijo ključne besede. Tudi raziskava o informacijskem vedenju slovenskih raziskovalcev (Vilar, Bartol, Pisanski in Južnič, 2012) je npr. pokazala, da raziskovalci na začetku iskanja informacij za svoje raziskovalno delo kot iskalno orodje redko uporabijo informacijske portale knjižnic, npr. DiKUL nikoli ali skoraj nikoli ne uporabi 59,4 % anketirancev, pogosto ali vedno 16,7 %. Najpogosteje uporabijo spletne iskalnike (pogosto 45,4 %, vedno 32,0 %), sledi uporaba spletnih strani revij (pogosto 33,7 %, vedno 27,4 %), specializiranih podatkovnih zbirk (pogosto 33,3 %, vedno 19,8 %) ter online računalniškega kataloga COBISS/OPAC (pogosto 31,3 %, vedno 13,5 %).

Pri iskanju elektronskih virov so spletni iskalniki prva izbira tudi v primeru uporabnikov Knjižnic MIT. Pri iskanju elektronskih knjig oziroma podatkov o tiskanih knjigah v največjem deležu (78 %) uporabijo spletni iskalnik Google, sledi uporaba portalov komercialnih ponudnikov gradiva kot so Amazon, iTunes, Barnes & Noble ipd. (55 %), iskalna orodja, ki jih zagotavljajo knjižnice, uporablja 50 % anketiranih. Le majhen delež (13 %) jih svoje iskanje začne neposredno na portalu elektronskih knjig, ki jih zagotavljajo knjižnice (2015 MIT libraries survey, 2015). Nasprotno pa za začetek iskanja informacij največji delež oziroma 86 % anketirancev uporabnikov knjižnice Univerze Liverpool uporabi knjižnični katalog univerzitetne knjižnice, sledijo tisti, ki pri iskanju virov uporabijo katerega od spletnih iskalnikov (48 %). Sicer pa tako študentje (73 %) kot zaposleni (67 %) na univerzi najpogosteje iščejo e-knjige o določeni temi in pri tem uporabljajo ključne besede (A Survey of eBook Usage and Perceptions at the University of Liverpool, 2010).

Glede na to, da smo med strateške cilje NUK za obdobje 2015–2019 uvrstili tudi razvoj storitev za promocijo odprtega dostopa¹⁰, smo udeležence ankete vprašali, ali pri svojem študiju oziroma delu uporabljajo (berejo, citirajo) strokovna dela, objavljena v odprtem dostopu. Večina (76 %) jih je sicer odgovorila pritrdilno, ni pa zanemarljiv delež tistih, ki z odprtim dostopom do anketiranja še niso bili seznanjeni (21 % anketirancev). Da je usmeritev knjižnice v razvoj storitev za promocijo odprtega dostopa in pomoč avtorjem pri objavljanju člankov v odprto dostopnih revijah in repozitorijih pravilna, potrjujejo tudi rezultati raziskave, ki so jo opravili Vilar, Južnič in Bartol (2015). Obseg uporabe gradiv, objavljenih v odprtem dostopu, so avtorji ugotavljali na osnovi analize citiranja. Rezultati so pokazali, da je med 122 v anketi sodelujočih raziskovalcev kar 40 % tistih, ki med citirane vire vključijo manj kot 20 % odprto dostopnih dokumentov, le dva sta navedla, da več kot 80 %. Nizka uporaba odprto dostopnih dokumentov je bila statistično signifikantna pri raziskovalcih s področja humanistike.

V okviru vsebinskega sklopa o uporabi in zadovoljstvu z elektronskimi viri in storitvami NUK smo udeležence ankete najprej vprašali, kje so o njih pridobili največ informacij. Največji delež (38 %) jih je omenjene informacije pridobil na spletni strani knjižnice, sledijo tisti, ki so informacije pridobili od pedagoških delavcev (20 %). Družbena omrežja ter tečaji in tiskane publikacije NUK se niso izkazali kot učinkovit medij informiranja. Posebno pozornost je zato knjižnica usmerila najprej v temeljito prenovo spletne strani¹¹. Ker pa precejšen delež anketirancev (17 %) ob anketiranju elektronskih virov in storitev NUK še ni poznal, bo knjižnica v okviru priprave celovitega komunikacijskega načrta opravila analizo obstoječih oblik in načinov komuniciranja z javnostmi ter opredelila ukrepe za povečanje njihove učinkovitosti.

Nekaj več kot četrtina (27 %) anketirancev, ki so odgovarjali na vprašanja v omenjenem vsebinskem sklopu, je navedla, da do anketiranja elektronskih virov in storitev NUK še niso uporabljali. Kot najpomembnejši razlog za to so navedli težavnost branja gradiv na računalniškem zaslonu. Tisti pa, ki so elektronske vire že uporabljali, so najpogostejše ($M = 4,3$) uporabljali knjižnični katalog COBISS/OPAC, sledijo spletna stran NUK, portal Mrežnik in Digitalna knjižnica Slovenije. Pogostost uporabe kataloga, Mrežnika in Digitalne knjižnice Slovenije se je v primerjavi z rezultati ankete, opravljene leta 2013, povečala. Deleži anketirancev, ki so že uporabljali tudi ostale elektronske vire in storitve, so še vedno relativno nizki, a so se v primerjavi z rezultati ankete iz leta 2013 povečali, povečala se je tudi pogostost njihove uporabe. Izjema sta elektronska referenčna servisa *Vprašaj knjižničarja* oziroma *Vprašajte NUK*, ki ju uporablja le majhen delež anketirancev in se je, glede na rezultate ankete, pogostost njune uporabe v zadnjih dveh letih še zmanjšala. V prihodnosti bi zato veljalo natančneje preučiti vzroke nizke uporabe omenjenih servisov.

Čeprav NUK uporabnikom zagotavlja zmogljivo orodje za sočasno iskanje po različnih elektronskih informacijskih virih, tj. mEga iskalnik, slednjega do anketiranja še ni uporabila polovica anketirancev, ki so pred anketiranjem že uporabili katerega od elektronskih virov ali storitev NUK. Uporabniki iskalnika z njegovo pomočjo najpogostejše iščejo članke v celotnem besedilu, ostala elektronska gradiva le redko. Le majhen delež jih uporablja storitev izposoje elektronskih knjig, večina anketirancev je navedla, da to vrsto gradiva za svoj študij oziroma delo še niso potrebovali¹². Da obveščanje knjižnice

¹⁰ Vzpostavitev spletne informacijske točke o odprtem dostopu in službe za svetovanje raziskovalcem pri objavah del v znanstvenih revijah v odprtem dostopu ter pri vnosu avtorskih del v odprto dostopne repozitorije, organizacija izobraževanja o objavljanju prispevkov v odprtem dostopu, dogovori s tujimi založniki znanstvenih revij za ugodnejše stroške za objavo člankov v odprtem dostopu).

¹¹ Nova spletna stran je bila objavljena v februarju 2016.

¹² Podatek, da anketiranci zelo redko iščejo oziroma uporabljajo sicer bogato ponudbo (zlasti tujejezičnih) elektronskih knjig, je lahko povezan tudi s strukturo anketirancev, med katerimi v vseh do zdaj opravljenih anketah NUK prevladujejo študentje. Raziskava o uporabi in dostopnosti študijske literature, ki jo je v letu 2012 opravila Študentska organizacija Univerze v Ljubljani in je zajela 4500 anketirancev, je namreč pokazala, da

o elektronskih virih in storitvah še ni dovolj učinkovito, priča podatek, da za možnost izposoje elektronskih knjig ob anketiranju ni vedelo 30 % anketirancev, ki so odgovarjali na vprašanje. Še večji delež (60 %) jih je navedel, da ne pozna portala Spletni arhiv NUK, in le 11 % je takšnih, ki so že kdaj uporabili gradiva, dostopna v arhivu spleta. Razveseljav pa je podatek, da je kar 78 % anketirancev, uporabnikov elektronskih virov oziroma storitev NUK, do anketiranja že uporabljalo gradiva, dostopna v Digitalni knjižnici Slovenije oziroma prek portala dLib. Med njimi jih je največji delež kot vrednost Digitalne knjižnice Slovenije za njihov študij oziroma delo izpostavil prihranek časa, ki bi ga sicer potrebovali za iskanje gradiv (49 %), oziroma možnost uporabe gradiv, ki so v izvorni obliki sicer težko dostopna (48 %).

Uporabniki elektronskih virov oziroma storitev NUK so najbolj zadovoljni s knjižničnim katalogom COBISS/OPAC ($M = 4,3$) in Mrežnikom ($M = 4,0$), najnižjo stopnjo zadovoljstva pa so prisodili storitvama izposoja e-knjig ter e-knjige po naročilu ($M = 3,5$), ki ju tudi najmanj poznajo oziroma uporabljajo. V primerjavi z letom 2013 se je povečalo zadovoljstvo anketirancev s knjižničnim katalogom, Mrežnikom in Digitalno knjižnico Univerze v Ljubljani. Glede na to, da povprečna stopnja zadovoljstva z večino elektronskih virov in storitev še ne dosega želene povprečne vrednosti ($M = 4,0$), bo potreben premislek o načinu njihove promocije ter ponudbe v prihodnje. Največjo korist elektronskih virov oziroma storitev, ki jih zagotavlja NUK, vidijo anketiranci v tem, da potrebno gradivo lažje najdejo ($M = 4,5$) in ga lahko pridobijo na enostaven ter hiter način ($M = 4,3$), nekoliko nižje pa ocenjujejo prispevek ponudbe elektronskih virov NUK h končnim izidom študija oziroma dela ($M = 3,8$).

Brezplačnih tečajev NUK o iskanju informacij po elektronskih virih in uporabi iskalnih orodij se je do anketiranja že udeležil le manjši delež anketirancev, tj. 13 %. Precej (29 %) jih je prepričanih, da tovrstnih dodatnih znanj ne potrebujejo. Med njimi jih največ (59 %) navaja, da je uporaba elektronskih virov enostavna in ne potrebujejo dodatnih izobraževanj. Kljub različnim načinom, ki jih NUK uporablja za obveščanje o tečajih, pa 36 % anketirancev, ki so odgovorili na vprašanje, navaja, da s ponudbo tečajev niso seznanjeni. V strateškem komunikacijskem načrtu, ki ga knjižnica pripravlja, bo zato nujno opredeliti še dodatne komunikacijske kanale za obveščanje javnosti o njeni izobraževalni ponudbi. Tudi odgovori na odprto vprašanje, pri katerem so imeli anketiranci možnost predlagati vsebine tečajev, ki bi jih v prihodnje najbolj zanimale, kažejo na njihovo slabo obveščenost o izobraževanjih. V večini primerov so namreč predlagali vsebine, ki so že vključene v obstoječe tečaje. Navedli pa so tudi nekaj vsebin, ki jih obstoječi tečaji ne vključujejo, in opozorili, da bi morala biti izobraževanja o iskanju informacijskih virov tesneje povezana s konkretnimi študijskimi problemi oziroma predmeti. Med navedenimi načini izvedbe tečajev iskanja po elektronskih informacijskih virih se je največji delež anketirancev (51 %) odločil za izvedbo tečajev v učilnici v manjši skupini in za izvajanje spletnih tečajev (42 %) (izbrali so lahko več kot en odgovor).

Zanimivo je, da tudi rezultati že omenjene ankete MIT (2015 MIT Libraries Survey, 2015) kažejo na nizko udeležbo na izobraževanjih, ki jih organizirajo knjižnice univerze izven rednega študijskega programa. Na vprašanje, če so se že udeležili katerega od njih, je kar 81 % anketirancev odgovorilo negativno, 14 % se jih je izobraževanj že udeležilo. Ker se kot najuspešnejši izkazuje integriran pristop pri usvajanju kompetenc informacijske pismenosti, morajo knjižnice v svojih izobraževalnih programih ponuditi tudi tečaje, ki jih prilagodijo informacijskim potrebam in predznanju posamezne skupine. Še pomembneje pa je, da takšni tečaji potekajo v okviru rednega študijskega procesa in so usmerjeni na

anketirani študentje pri svojem študiju najpogosteje (pogosto ali zelo pogosto) uporabljajo zapiske s predavanj (84 %), skripta (75 %) in učbenike (43 %), strokovne članke iz domačih in tujih tiskanih revij jih uporablja manj kot petina (Kragelj in Lasbaker, 2012). Skoraj polovica jih ne uporablja elektronskih knjig v slovenskem ali tujih jezikih, več kot polovica jih ne uporablja elektronskih revij, da pogosto ali zelo pogosto uporabljajo omenjene vire, je navedla le približno desetina anketirancev.

reševanje konkretnih strokovnih problemov. NUK tovrstne tečaje na nekaterih visokošolskih zavodih že izvaja, s tesnejšo povezavo z visokošolskimi učitelji in povečanjem skupine izvajalcev tečajev (vključitev informacijskih specialistov s posameznih znanstvenih področij), pa bi lahko njihovo ponudbo še razširil.

Kot zadnje je bilo v anketni vprašalnik umeščeno odprto vprašanje, kjer so imeli v povezavi z elektronskimi viri in storitvami NUK anketiranci možnost navesti svoje pripombe, predloge ali pohvale. Iz odgovorov lahko razberemo, da si v prvi vrsti želijo enostaven dostop ter uporabo elektronskih virov oziroma storitev (manj iskalnih orodij s podobno funkcijo, uporabniško prijaznejši vmesniki, preglednejša ureditev vsebin v digitalnih knjižnicah). Želijo si tudi, da bi bilo čim več elektronskih virov dostopnih vsem kategorijam uporabnikov tudi na daljavo, in pri tem ne bi bilo različnih licenčnih omejitev dostopa. V prostorih NUK pa bi želeli boljše delovanje brezžičnega omrežja Eduroam. V letu 2016 je knjižnica že uresničila nekatere od predlogov (dopolnjene vsebine na portalu informacijskih virov – Mrežniku, povečana ponudba elektronskih virov in nove elektronske storitve, nadgradnja brezžičnega omrežja), ne more pa žal širiti dostopnosti elektronskih virov, ki se nabavljajo pod licenčnimi pogoji.

Anketiranci so v odgovorih na odprto vprašanje navedli tudi številne predloge oziroma pripombe, ki se nanašajo na klasične informacijske vire, knjižnične prostore, obveščanje in izobraževanje uporabnikov ter osebje knjižnice. Kar nekaj od njih je knjižnica v letu 2016 že uresničila (nov sistem rezervacije čitalniških sedežev, daljši odmori, povečanje možnega števila izvodov gradiva za izposojno na dom, izboljšanje navodil za uporabo knjižnice in informacijskih virov, elektronsko naročanje čitalniškega gradiva za izposojno v Veliko čitalnico, elektronsko naročanje kopij člankov ...), drugi so v postopku uresničevanja oziroma je njihova uresničitve vključena v program dela za leto 2017. Seveda pa se knjižnica pri uresničevanju predlogov, ki se nanašajo na spremembe v prostorih in njihovi opremi, srečuje s številnimi omejitvami, saj je knjižnična zgradba kulturni spomenik državnega pomena in sodi med varovano kulturno dediščino. Kljub temu si bo tudi vnaprej prizadevala, da bi se obiskovalci v njej počutili varno in prijetno ter jo dojemali kot uporabniku prijazno knjižnico.



Slika 34: Sporočilo na omrežju Twitter, 31. 5. 2016

VIRI IN LITERATURA

1. 2015 MIT Libraries Survey. (2015). Cambridge, MA: Massachusetts institute of technology. Pridobljeno 19. 4. 2016 s spletne strani: <http://libguides.mit.edu/assessment/mitlibrarysurveys>
2. A Survey of eBook Usage and Perceptions at the University of Liverpool. (2010). Liverpool: University of Liverpool. Pridobljeno 17. 5. 2016 s spletne strani: http://www.springer.com/cda/content/document/cda_downloadaddocument/V7671+Liverpool+White+Paper+Part2.pdf?SGWID=0-0-45-1037538-0
3. Ambrožič, M. (2015). Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov: študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica*, 59(1–2), 95–125. Pridobljeno 19. 1. 2016 s spletne strani: <http://knjiznica.zbds-zveza.si/index.php/knjiznica/article/view/524/500>
4. Cumaoglu, G., Sacici, E. in Torun, K. (2013). E-book versus printed materials: preferences of university students. *Contemporary educational technology*, 4(2), 121–135. Pridobljeno 20. 5. 2016 s spletne strani: https://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjo_OXen5TNAhWE6RQKHW2RDIUQFggpMAA&url=http%3A%2F%2Fcedtech.net%2Farticles%2F42%2F423.pdf&usg=AFQjCNGXkYpE4ld7OpA5gQFPnOQ1BcqVwA&bvm=bv.123664746,d.bGg
5. FinElib. (2012). *Information at your elbow!: report on the use of e-publications in research*. Helsinki: Finnish National Electronic Library. Pridobljeno 27. 12. 2015 s spletne strani: http://www.kansalliskirjasto.fi/extra/finelib_julkinen/Tieto_tutkijan_tyopoydalle_kysely/Information%20at%20Your%20Elbow_abstract.pdf
6. Kragelj, A. in Lasbaher, D. (2012). *Raziskava o dostopnosti študijske literature v okviru članic Univerze v Ljubljani*. Ljubljana: Študentska organizacija Univerze v Ljubljani.
7. Tenopir, C., King, D. W., Christian, L. in Volentine, R. (2015). Scholarly article seeking, reading, and use: a continuing evolution from print to electronic in the sciences and social sciences. *Learned publishing*, 28(2), 93–105. Pridobljeno 10. 4. 2016 s spletne strani: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1087/20150203/epdf>
8. Vilar, P., Bartol, T., Pisanski, J. in Južnič, P. (2012). Are librarians familiar with information seeking behaviour of teachers and researchers in their respective institutions? V *Libraries in the digital age (LIDA) proceedings: LIDA 2012*. Zadar: University of Zadar. Pridobljeno 20. 2. 2016 s spletne strani: <http://www.webcitation.org/6VhPyjz1f>
9. Vilar, P., Južnič, P. in Bartol, T. (2015). Information behaviour of Slovene researchers: investigation of activities, preferences and characteristics. *Information research*, 20(2). Pridobljeno 5. 12. 2015 s spletne strani: http://www.informationr.net/ir/20-2/paper670.html#.VYCSN_nzpD8

Pretekle študije uporabnikov NUK:

1. Ambrožič, M. (2015). Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov: študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica*, 59(1–2), 95–125. Pridobljeno 19. 1. 2016 s spletne strani: <http://knjiznica.zbds-zveza.si/index.php/knjiznica/article/view/524/500>
2. Ambrožič, M. in Badovinac, B. (2009). Knjižnice – dodana vrednost za uporabnike in okolje. V *Knjižnice in knjižničarji: dodana vrednost okolju* (str. 11–42). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
3. Ambrožič, M. in Badovinac, B. (2009). *Mnenje uporabnikov o delovanju in storitvah NUK*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 30.12.2015 s spletne strani: <http://www.dlib.si/?urn=URN:NBN:SI:doc-591TMZT>

4. Ambrožič, M. in Vovk, D. (2011). *Testno podaljšanje odprtosti čitalniških prostorov NUK in CTK*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica; Centralna tehniška knjižnica. Pridobljeno 13. 12.2015 s spletne strani: <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-YVFHFDAJ>
5. Ambrožič, M. in Vovk, D. (2011). *Uporaba čitalniških prostorov in čitalniških storitev NUK in CTK (rezultati ankete)*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 13. 12.2015 s spletne strani: <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-5LXMW8PI>
6. Golob, I. (1995). *Analiza stališč javnosti do izgradnje nove knjižnice v Ljubljani z analizo uporabe storitev knjižnice*. Ljubljana: Interakcija.
7. Pernat, A. (2002). *Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Velike čitalnice Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
8. Popovič, M. (1988). *Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
9. Slapšak, S. (2010). *Zadovoljstvo uporabnikov s kakovostjo storitev Velike čitalnice Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
10. Vodeb, G. (2004). Informacijsko ravnanje podiplomskih študentov: kvalitativna uporabniška študija. *Knjižnica*, 48(3), 59–80. Pridobljeno 7. 12. 2014 s spletne strani: <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-NXSZK8CM>
11. Žagar, V. (2000). *Medknjižnična izposoja: razvoj, delovni postopki in nekateri kazalci uspešnosti*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

PRILOGA 1: Odgovori na odprto vprašanje (»Bi nam ob zaključku ankete želeli v povezavi z elektronskimi viri in storitvami NUK še kaj sporočiti ali predlagati?«)

1 PREDLOGI OZIROMA PRIPOMBE ANKETIRANCEV (94)

1.1 Ponudba in dostopnost elektronskih virov (42)

- Razpoložljivost enostavnejših in logično kompatibilnih iskalnikov (21)

mega iskalnik nuk je v številnih primerih netočen, ne pokaže rezultatov, ki so vidni preko ebsco book search

včasih poznam samo del besedila, a mi dlib ne vrže ven nobenega teksta ipd.

preko bibliografske baze podatkov lažje iščem, če so predmetne oznake označene v različnih barvah, ker hitreje ocenim, če je gradivo, ki ga iščem relevantno. odlična ideja se mi zdi, da na mrežniku obstajajo "bližnjice", ker je bolj enostaven in hitrejši dostop do bibliografskih baz itd.

ne vem ali ne znam ali je nejasna uporaba slovenske bibliografije. zdi se mi odličen vir, vendar ga ali ne znam uporabljati ali ni "user friendly". prosim, vzemiti opombo/pripombo dobronamerno. nuk bi moral imeti skoraj vse vire v knjižni in neknjižni obliki. raziskovanje si več ne znam predstavljati brez nuk-ovih storitev. vrhunsko.

dostop do e-virov urediti na čim bolj enostaven način. klik, odpre se, in to je to. ne pa 5 preusmerjanj, in povezav in na koncu se nič ne odpre.

najbolj me begajo članki, ki jih na mega iskalniku nuk sicer najde, vendar do njih ne morem dostopati. velikokrat se mi v takem primeru, ko kliknem na rdečo ikono "povezava do gradiva" odpre stran ebscohost, ki zahteva moje uporabniško ime ter geslo, vendar upor. ime in geslo, ki ju uporabljam kot študent univerze v Ljubljani pri tem ne deluje. rada bi izvedela kaj več o tem ali obstaja kakšen način za dostopanje do teh virov ali ne.

v zvezi z učinkovitostjo lahko posebej pohvalim mobilno aplikacijo (za cobiss), vesela pa bi bila manj nedelujočih povezav (broken links) in vmesnih strani oz. preusmeritev pri iskanju člankov. kot organizatorica v študentskem društvu opažam tudi, da ima veliko študentov težave oz. vprašanja pri uvajanju v sistem, vendar ne poznajo možnosti oz. za njih tečaji ne pridejo v poštev zaradi obveznosti na fakulteti (študentje nekaterih naravoslovnih smeri imamo zelo raznolike urnike in večinoma neizogibno obvezno prisotnost). njim bi morda prišle prav spletne različice delavnic, ki niso vezane na določen termin. na splošno veliko ljudem ne ustreza branje elektronskih gradiv z računalniških zaslonov, elektronskega papirja (bralnikov) pa ne poznajo dovolj, čeprav po mojem mnenju sodijo v posebno kategorijo (tudi v anketi).

bila bi zelo vesela, če bi se dalo v dlibu dobiti knjige v epub obliki. velikokrat mi ni jasno, na koga se obrniti, če ne najdem pravega članka - knjižničarji velikokrat ne vedo odgovora. zelo rada uporabljam mega iskalnik za iskanje člankov, tako na mobiju, kot na računalniku. potem pa si želeni članek vedno sprintam, če ga moram naštudirati za faks. učenja preko ekrana še nisem navajena. uporabniki dobimo dober občutek, da se v slovenskih knjižnicah zavzeto in kakovostno ukvarjajo z digitalizacijo, vendar priznam, da je portalov/spletnih strani/iskalnikov (ki so omenjeni v tej anketi) toliko, da vsaj sama ne ločim med njimi po namembnosti, pomembnosti ali uporabnosti glede na cilj. če bi bili združeni, ne bi imela več stalno občutka, da sem nekje pozabila iskati in tako morda zgrešila relevantne vire.

nisem zadovoljna z urejenostjo gradiva na dlib (konkretno lahko povem za glasilo naša komuna, velja pa tudi druga glasila nekdanjih ljubljanskih občin: glasilo ni skenirano po številkah, temveč po člankih, vsaka stran je skenirana posebej in večkrat, tudi do petkrat, deloma je napačno označeno - to mi je zelo otežilo brskanje po glasilu in v končni fazi sem potrebovala glasilo v fizični obliki, da sem se znašla)

morda bi bilo smiselno urediti enotni portal za vse zgodovinske vire, saj imamo cel kup različnih arhivov, s tem tudi portalov (dlib, sistory, nuk...). smiselno bi bilo podobna ureditev, če ne kar v okviru cobissa. torej vse na enem mestu elektronske oblike. lep pozdrav.

super ste, nadaljujte s kvalitetnim delom! glede na to, da ponujate različne možnosti dostopa do informacij, morda v razmislek za prihodnost: ne bi preprosto pripravili enega samega (pregledno zasnovanega) metaiskalnika po vsem?

mного uporabljam dlib, ki pa deluje zelo počasi. v prihodnje bi bilo skoraj nujno njeno delovanje pospešiti.

preveč e-orodij s podobno funkcijo. nepreglednost orodij. enostavna predstavitev posameznega orodja z osnovnimi napotki bi zelo olajšala uporabo, obenem pa prihranila čas s samostojnim seznanjanjem z orodjem ali morebitnim tečajem.

poenostavite stvari kar se da. iskanje po informacijskih virih je komplicirano in nepregledno.

mega iskalnik bi lahko bil optimalnejši oziroma bolj uporabniku prijazen

nekateri poti do elektronskih virov so zapletene ali vključujejo nepotrebne korake. nanje se ni težko navaditi, a predstavljajo prostor za izboljšave.

pristop elektronskim virom, ki jih nuk omogoča svojim uporabnikom, bi moral biti bolj user friendly. npr. na \"naslovnici\" spletne strani <http://www.nuk.uni-lj.si/> bi moral biti ponujen link do elektronskih virov. idealno bi bilo če bi uporabnica lahko iskala vsebino, našla članek in ga odprla s pomočjo nuk identifikacijske in zdownloadala doma, ne da bi bilo treba fizično iti v knjižnico. če pa to ni mogoče (in se članki lahko zdownloadajo le v čitalnici nuka) potem bi vsak vso raziskovanje lahko opravili doma.

zakomplicirano delovanje strani. potrebuješ preveč klikov, da prideš do svojega končnega cilja. nejasno in popolnoma nerazumljivo za nove uporabnike. preveč distrakcij in momečega materiala, ki \"vsi\" zraven in je nabasen poleg vsega ostalega.

predlagam enostavnost vmesništva & prevetrenost glave. fizično pa širši dostop do recimo slikarskega programa, pa slušalk do nemoteč glasnosti.

super stvar, bilo bi pa super, če bi bila še v večjem obsegu. eduroam bi lahko še malo izboljšali.

- Število razpoložljivih elektronskih virov (13)

omogočajte čimveč zastoj dostopnih virov in širite baze podatkov, poenostavljajte iskalne postopke a ponujajte tudi naprednejše načine za zahtevnejše uporabnike (* - nadomešča en ali več črk, &- nadomešča natančno en znak, #- nadomešča 0 ali 1 znaj, ipd...)

mrežnik omejitve po fakultetah ne ustrezajo temu, da se skuša vrsto pojavov preučiti interdisciplinarno.

imate premalo razpoložljivih sodobnih virov

da bi bilo več digitaliziranih oz. elektronsko dostopnih vsebin iz manjkajočega revialnega tiska.

želel bi, da bi vaše baze vsebovale še več tujih znanstvenih revij, ki so pri nas zaenkrat še nedostopne.

želim si več leposlovja v slovenščini v elektronski obliki.

želim si, da bi bilo čim več notnega gradiva dostopnega preko spleta.

zelo bi bilo zazeleno da bi bilo na voljo cimvec strokovne e literature za smer medicina in dentalna medicina saj so knjige precej drage za povprečnega študenta tiskanih izvodov pa ni dovolj

vse gradivo bi morali imeti dostopno prek spleta..lp

super bi bilo, če bi bilo več člankov dostopnih:) cobiss bi lahko malo vizualno prenovili. drugače ok. želela bi, da bi se tudi v sloveniji razvil podoben sistem, kot ga ima open university library. če želim najnovejše članke relevantnih avtorjev v družboslovju, samo odprem knjižnico, vtipkam ključne besede in dobim popolna besedila najboljših avtorjev iz vsega sveta.

dosti je virov, ki so ponujeni a nedostopni.

spletni splošni slovenski geslovnik naj bi bil glavna pomoč pri predmetnem označevanju, pa je povsem neažuren. če ga ne urejate več, to vsaj napišite.

- Dostopnost elektronskih virov (8)

vse, kar je digitalizirano, bi moralo biti dostopno tudi z drugih lokacij, kot je nuk. časopisni ne bi smeli biti ločeni na posamezen izvod, temveč v sklopih (kot na mikofikmu).

nekajkrat sem v zadnjem času naletela na podatek, da je elektronski vir dostopen samo v nuk, kar onemogoča hiter dostop do podatkov. prej take omejitve ni bilo. ni mi tudi jasno, kako se pristopa do takih virov v stavbi nuk, zato so mi tako označeni viri nedosegljivi.

prosil bi da bi bil oddaljen dostop do člankov na mrežniku omogočen tudi študentom (ki so člani nuk) drugih univerz v sloveniji

na dlib.si bi bilo lahko več stvari dostopnih tudi od doma.

da, želela bi, da bi bil tudi jstor dostopen za vse člane nuk-a.

želela bi dobit možnost iskanja po elektronskih virih od doma. verjetno je še mnogo raziskovalcev, brez statusa, ki bi bili radi neodvisni od odprtosti nuka, miru pri računalnikih, večje možnosti takojšnjega dela na lastnem prispevku...

včasih na cobissu najdem elektronsko gradivo, ki ga potrebujem, vendar je dostopno le z računalnikov v nuk-u. odlično bi bilo, če bi bilo to gradivo dostopno vsem študentom.

dve pripombi: - za uporabnike, ki niso člani univerze, je jstor dostopen samo v nuku ali v prostorih univerze. škoda. - izposoja tujih e-knjig, denimo edicij založbe brill, je prekratka, za marsikateri knjižni vir bi potrebovala več časa.

1.2 Fizična dostopnost gradiva in prostorov (27)

možnost izposoje več enot gradiva kot zgolj osem enot hkrati, še posebej na višjih stopnjah izobraževanja.

nuk obiskujem, ker je v zadnjem letu ponudil nekaj edinstvenih razstav, pesniških večerov, ipd. zdi se mi, da nuk ni funkcionalen zaradi onemogočanja prostega dostopa do čtiva. z izposojjo se, za razliko od razstav, še ni približal novodobnim smernicam knjižnic.

menim, da je postopek vpisa v nuk predolg in preveč zapleten. že obisk čitalnice zahteva ogromno znanja in predvsem časa, da o ogledu kakšnih starih časopisov niti ne govorim. ko se posameznik navadi, zadeve stečejo, vendar je celoten sistem preveč zapleten/birokratski.

sem nezadovoljna z storitvami. pri strokovnem gradivu je direktna dostopnost do le tega zelo pomembna ki je pri vas ne nudite (potrebno \"naročit\" knjigo, cakat da jo ne gre nekdo iskat, nato jo odpres in ugotovis da nima tega kar potrebuješ, jo vrnes prijazni gospe v roke in jo posljes po drugo - izgleda kot da se norcuješ iz ljudi). tudi z ucnimi prostori nisem zadovoljna, razumem zasedenost ampak omejitvev na pavze nikakor ni zadovoljliva - tu bi si zelela morda nek manj strogo zamejen prostor na voljo tistim ki imamo bolj raziskovalna dela ki zahtevajo premikanje v in iz sobe do prostorov kjer si izposodis knigo ali pa hiter skok se na kak drug oddelek itd.. predvsem zaradi neprakticnosti uporabe vasih prostorov namenjenim studentov se mocno izogibam obiska, kar me jezi saj imate na voljo veliko gradiva ki bi mi pomagal pri studiju, ampak se enostavno razn ce je nujno nisem pripravljena ukvarjat z omejitvami ki jih nudite.

fajn bi bilo da si gradivo (knjige, učbenike) na dom lahko izposojajo tudi študenti kateri so iz tujine, oziroma kateri imajo le začasno bivanje v republiki sloveniji. če se pa bojite da bi se gradivo uničilo, vejte, da v nuk zahajajo ljudje, kateri spoštujejo literaturo! hvala in lep pozdrav!!

ukinitev placila ce pozabis priti po rezervirano knjigo

super bi bilo, če bi se dalo naročiti sken še nedigitalizirane literature, izvesti naročilo in plačilo vse od doma. to v mojih študentskih časih še ni bilo možno, obvezen je bil vsaj en osebni obisk v reprocentru. je pa super, da se nuk približuje podeželju vsaj elektronsko.

da bi bil sistem izposoje manj kompliciran - izposodila sem si samo enkrat knjige, osebju je najbrž že precej rutina ko vsakemu posebej razlagajo pravila nuk-a. posledično so zato zelo neprijazni in zdolgočaseni! - da bi bili prostori malo bolj moderni, privlačni in prenovljeni (izjema je le čitalnica) - odročnost (zaradi parkiranja) - vse to so osebni razlogi zakaj ne hodim v nuk-a in grem raje drugam

manj rigidno čitalnico

predlagam da nanastavite še eno mesto kjer bi si lahko študentje sami rezervirali sedež v veliki čitalnici. pa zelo me je zmotilo ko sem prišel ob 8:00, da je bilo potrebno čakati 15 min da sem lahko rezerviral sedežsedež

nov display za sedeze v čitalnici je grozen. nič se ne vidi, premale številke....prej je bilo bolje (na zadnje bila.tam zacetek oktobra)

predlagala bi daljši čas odmora pri obisku velike čitalnice, saj je sedaj maksimalni skupni odmor le 60min, kar je pa očitno premalo za kosilo, sploh za nekoga, ki praktično preživi cel dan tukaj. marsikdo je podobnega mnenja.

zelo neprijetna uporaba čitalnice, katero moram na žalost nujno kdaj uporabiti.

lažja dostopnost neizkušnim uporabnikom. preprostost.

nuk ima preveč zakomplicirano vstopanje v čitalnico ... le ta tako ni posebej udobna. tudi izhodi in če hočeš iti na kosilo vmes je nepraktično urejeno. učenje tam je bolj simbol (da si nekaj posebnega če se učiš v tako pomembni stavbi - še posebej arhitekti imajo tak karakter). zelo nepraktično ... in v

primerjavi z našo malo knjižnico cmk bistveno slabše. kar sem se vpisal ne uporabljam nuk-a ker ima toliko slabosti. tudi ne poznam kolegov, ki bi tja hodili (z veseljem). med izpitnim obdobjem je pa tako noro zasedeno. dostop do gradiv ni praktičen ... skratka toliko reči je, ki me odvrtaajo ... statusni simbol in lepa arhitektura me pa ne pritegneta.

zelim si kakšen kavc v družabnem prostoru in klopce tudi pred kavarno, kjer lahko jes lastno hrano. cenim, da se lahko večkrat na dan prijavim in obnovim svojih 100 minut pavze, saj je to absolutno prekratka doba, če se v čitalnici uciš od jutra do večera.

da. poletni delovni čas s koncem sredi avgusta ni primeren, večina študentov s študijem namreč prične v začetku avgusta. podaljšani delovni čas je vezan, predvidevam, na izpitno obdobje univerze, a ima mnogo fakultet to obdobje zamaknjeno. študenti se učiti začnejo pred začetkom izpitnega obdobja. smiselno bi bilo premakniti podaljšani delovni čas na vsaj en teden prej, verjetno ste opazili da zadnji teden po osmi uri čitalnico uporablja zgolj peščica študentov.

v poletnem delovnem času je kar nekaj študentov, ki bi z veseljem uporabljali (vsaj veliko čitalnico) tudi v popoldanskem času. razumem, da morajo delavci na dopust in je to edino pravilno. če bi se le dalo, bi bil poletni delovni čas do 17h ali 18h že bolj pripraven kot samo do dveh

prosim, da podaljšate odprtost velike čitalnice do polnoči in to v čim daljšem časovnem obdobju. nuk ima edino primerno čitalnico v ljubljani, zato jo uporabljam pred in med izpitnim obdobjem. zadovoljna sem nad podaljšanim delovnim časom med izpitnim obdobjem in možnostjo koriščenja študentskih bonov v kavarni. sobotni delovni čas mislim da bi lahko bil malce daljši, vsaj do 16 ali 17 popoldne.

čitalnica bi bila celo leto lahko odprta do 22h. problem ni v tem, da ni študentov, ampak da gredo raje v kakšno drugo knjižnico, ki je odprta dlje, saj imamo konkretno medicinci čas za študij šele po 14. uri, ko končamo dnevne obveznosti imate pa super nov sistem prijave in odjave v čitalnico s kavo in hiško :)

delovni čas velike čitalnice in časopisne čitalnice bi morali podaljšati !!! velika čitalnica bi morala biti odprta od ponedeljka do petka vsaj do 22. ure (oz. do 23. ure) in ob sobotah do 18. ure! časopisna čitalnica bi morala biti odprta vsaj do 20. ure! tak oz. še daljši je delovni čas univerzitetnih knjižnic, ki so v svetu primerljive z nuk.

predlagam, da nuk podaljša delovni čas velike čitalnice vsaj do 22. ure in časopisne čitalnice do 20. ure!! bil sem na več študijskih izmenjavah v tujini, kjer sem videl, da imajo univerze, primerljive z ul knjižnice z bistveno daljšim delovnim časom, kjer lahko študentje študirajo tudi do polnoči in ob sobotah in nedeljah cel dan!! tako bi morale biti tudi v ljubljani!!! pripomba glede predprostira, kjer so računalniki: menim, da osebe, ki prihajajo v ta prostor z vrečami, ki širijo obupen smrad po celotnem prostoru, sem ne bi smele imeti vstopa! varnostnimi bi morali vreče s tolikšno umazanijo odstraniti iz tega prostora. poleg tega predlagam, da bi tudi za ta prostor morali imeti vsi uporabniki izkaznico - skratka ne bi smel biti prosto dostopen!!!

zelo dobrodošel bi bil daljši delovni čas ob sobotah (zlasti v čitalnicah) in čim več digitaliziranih vsebin pogosteje odprta velika čitalnica do 22h... medicinci imamo izpite čez celo let ;)

za veliko študentov je nuk oz. velika čitalnica edini prostor, kjer se lahko v popolni tišini v tako dobrem študijskem okolju posvetimo našemu delu. nažalost pa je le ta na voljo samo do osme ure zvečer, ko se nas večina šele začne ukvarjati s študijskim delom za tisti dan, sploh ker nas ima veliko predavanja tudi do sedmih ali osmih, včasih še dlje. poznam veliko ljudi, ki so 100-odstotno pripravljeni plačati višjo letno članarino, če bi to pomenilo, da bi s tem denarjem lahko plačali delavce (nadzornika v veliki čitalnici, vratarja in osebo, ki je zadolžena za preverjanje kartice in določitev

sedeža?) ter ostale stroške (elektrika?) zato, da bi lahko velika čitalnica ostala odprta dlje (npr. do polnoči?). študenti s katerimi sem razpravljala o tej ideji, so kljub majhnemu proračunu pripravljeni dati tudi 50 evrov, nekateri še več. vem, da veliko ljudi, ki niso redni obiskovalci ne bi bilo pripravljeno plačati toliko, ampak lahko se mogoče naredi opcija, da kdor plača, ima vstop v veliko čitalnico po osmi uri (če bi prvotno dovolj ljudi bilo pripravljeno plačati toliko, da se pokrijejo stroški-v to pa sem prepričana). in če bo veliko ljudi se odločilo za to opcijo, sama cena te opcije potem tudi pade, kar bi pritegnilo še več ljudi. ne vem kako vse skupaj deluje, to je le nek predlog, ki upam, da ga boste resnično prebrali in vsaj informativno izračunali ali bi kaj takega prišlo v račun. ostale knjižnice so vedno zasedene, pa tudi miru ni tam, večina nas živi z večimi cimri v dokaj majhnem prostoru, kjer miru ni mogoče imeti, pa tudi tisti v svoji sobi nimajo pogojev za tako študijsko okolje kot je velika čitalnica. lep pozdrav

super čitalnica - počutim se kot na harvardu. mogoče bi bilo edino dobro (enkrat v prihodnje) namestiti bolj udobne stole . :)

1.3 Obveščanje in izobraževanje uporabnikov (18)

poznam veliko študentov, ki so že v višjih letnikih in ne poznajo niti cobiss/opac kaj še le da bi iskali po njem. če pa poznajo pa se izgovorijo \"če je pa beden...\" v bistvu bi se morali vsi 1.letniki nujno udeležiti tečajev iskanja po cobiss/opac, dobro bi bilo to organizirati kot neke vrste predavanja in nato izvajanje preverjanje znanja tega na neko nalogo ali izpit.

lepo bi bilo, če bi elektronske vire predstavljali tudi na fakultetah in jih seznanili s knjižnicami, ki so za njihova področja najbolj pomembne. poleg tega bi bilo študente dobro naučiti citiranja virov in navajanja virov, saj jih večina sploh ni seznanjena s tem in tako pride do plagiatov hitreje.

organizirajte izobraževanje za pomoč pri iskanju elektronskih virov za raziskovalce, ki nismo zaposleni v visokem šolstvu. hvala!

sicer se v nuk-u še nisem udeležila nobenega tečaja, vendar iz izkušenj drugih opažam, da predavatelji ne razložijo konkretnih primerov iskanja z določenega področja, npr. gradbeništva.

nisem prepričana, če se to že odvija, vendar bi se mogoče lahko povezali s posameznimi fakultetami in v prvih letnikih organizirali kratke tečaje cobissa in mrežnika ali pa vsaj naredili kratko predstavitev, ker se mi zdi, da mnogi sploh ne znajo, kakšne možnosti imajo kot študenti ul. zato mogoče tudi uporaba ni takšna, kot bi lahko bila.

predlagam, seznanitev novih uporabnikov (študentov, dijakov), ki se prvič vpisujejo v knjižnico, z ponudbo elektronskih virov in storitvami nuk. npr. zloženka, uvodni tečaj iskanja gradiva po mrežniku za tiste, ki bi se ga želeli udeležiti (spletno ali v manjši skupini).

da ste na socialnih omrežjih!

ozaveščanje o vaših storitvah - osebne predstavitve na čim več fakultetah.

več obveščanja o dostopu elektronskih virov.

nezadovoljen sem, ker ne dobim opozorila, da mi bo članstvo poteklo, ampak dobim obvestilo šele tisti dan, ko mi že poteče. če je to sobota, potem ne morem podaljšati naročnine in delati nemoteno do ponedeljka. na to sem že opozoril, vendar se ni nič spremenilo. prosim, da obvestilo o poteku članstva pošljete vsaj en teden pred potekom. hvala.

več promocije

bolj morate javnost informirati o svojih storitvah glede elektronskih virov.

zaželjena so razno razna in natančna navodila oz. poduk na internetnih straneh, kako se išče, kakšne so možnosti ...

vse, kar si ljudje želijo, je čimvečja preprostost. tudi, če boste spletno stran obložili z všečnim tekstom u uporabi, ni nujno, da bo večina to res brala. morda bi lahko naredili video, v katerem prikažete uporabo. prikazati na najlažji možen način.

-več oglaševanja za vaše tečaje iskanja gradiv v bazah (npr. letaki v čitalnici, e-pošta članom...) -tečaje pretvorite v spletno obliko -zaradi spoštovanja plečnika bodite bolj pedantni pri gradbenih obnovah (npr. izvedba in izgled novega čitalca kartic pred veliko čitalnico) -pohvala za obnovo velike čitalnice - zmanjšajte hrup ventilacije v veliki čitalnici...ki je višji, kot pred obnovo hvala uslužbencem nuka za prijaznost in ustrežljivost!!

zavedam se, da imate v nuk-u nakopičenega ogromno znanja, ki ga pa žal zaradi premajhnega znanja elektronskih možnosti oziroma dostopov ne znam izkoristiti.hvala!

prezentacija korakov o storitvah preko spleta, zaradi lažjega in hitrejšega koriščenja, ki bi bili enakovredni ponujenim tečajem

modernizacija spletnih strani.

1.4 Obnašanje osebja knjižnice (4)

delo študentov in študentk na recepciji ni zadovoljujoče.

odlično delujočo knjižnico (čitalniški prostori, viri, izposoja itd.) slabša recepcija: - študenti zaposleni na študentsko napotnico niso na ravni, ki pritiče nacionalni in univerzitetni knjižnici. dogaja se, da ne opozarjajo na to, da morajo obiskovalci odložiti vrhna oblačila. posledično so obiskovalci kar oblečeni v veliki čitalnici. posledično nastajajo moteči zvoki, stvar je tudi nekulturna. dogaja se tudi, da si morajo obiskovalci kar sami obesiti oblačila in jih potem tudi vzeti. nekateri posamezniki niso primerni za to delo, ker ne razumejo, kaj so osnove obnašanja do obiskovalcev (profesionalen odnos). prosim, da to preverite, ker je zelo moteče. v kolikor bo argument/izgovor ta, da nekatere zebe in da zato nočejo odložiti plašča ipd., je treba preveriti temperaturo v čitalnici. če je ta pozimi 24\` c, je vse ok. če nekatere goste še vedno zebe, naj si prinesejo debelejši pulover ali pa naj pač ne pridejo. odlično urejene institucije naj se ne prilagaja kapricam in razvadam nekaj posameznikov! sistem je odlično deloval do pred kratkim, sedaj pa je oblečenih ljudi v čitalnici vedno več. - wifi signal ni najbolj stabilen v nekaterih vogalih velike čitalnice. - pohvaliti bi želel visokega, suhega knjižničarja z očali v veliki čitalnici. je zelo profesionalen in hkrati človeški. redko videna kombinacija! je eden redkih, ki profesionalno pristopi k obiskovalcem, ki kršijo pravila. v kolikor boste zaposlovali, predlagam, da ga vzamete za model.

osebje v veliki čitalnici in izposojevalnici zna biti nesramno, odrezavo in vzvišeno do ljudi, ki niso popolnoma seznanjeni z delovanjem knjižnice.

mnogi so arogantni, to pa je tudi sicer značilnost javnega uslužbenca s pogodbo za nedoločen čas!

1.5 Drugo (4)

skrajno nadležna anketa, ki nenehno vsiljuje \"elektronske vire\" - anketar pa ne predvidi, da nekdo tega ne pozna in ne uporablja. torej so vsa vprašanja (skoraj) brezpredmetna. odgovarjal sem po svoji vesti, ter spominu na študij in na današnje delo. če imam možnost uporabe fizične knjige, bo ta vedno

na prvem mestu. ekranov imam dovolj... res pa je, da sem k njimi primoran zaradi svojega dela in tudi se ogromno izobražujem preko spleta. a da bi v knjižnici si izposodil elektronsko knjigo (če to pomeni elektronski vir), bi mi bilo enako, kot bi se na sprehod peljal z avtom. torej še edini stik s pristno in tradicionalno knjigo je knjižnica (ali knjigarna). že tako nam je vsiljeno \"elektronsko življenje\" na vsakem koraku, da bi še knjige bral na ekranu, bi bil čisti greh. čeprav sskj praviloma uporabljam na internetu, ker je hitreje, sem kupil novi knjigi. knjiga ima težo, elektroni ne.

ne, nisem pa vedela da socialno delo in šport sodita v področje medicine.

sem predlagal že skozi anketo. nuk je beden, izogibajte se ga!

prvi letnik sem za magnetno kartico dal 8,5€. vsako leto v obdobju 5 let kar sem v lj podaljšam članstvo na študentski areni. vendar vedno pridobim literaturo v ctk-ju, domali knjižnici ali na spletu- članki, pdf oblike knjig, ali ob vrnitvi magnetne kartice dobim vrnen kakšen delež kupnine?????

2 POZITIVNE OCENE OZIROMA POHVALE STORITEV ALI OSEBJA KNJIŽNICE (37)

delovanje nuk vidim kot nadvse pomembno in nujno za današnjo družbo. hvala!

super ste- ne obupajte.

mega iskalnik je res mega!

s storitvami in osebjem sem zelo zadovoljna. pohvalila bi tudi veliko izbiro nad gradivom, ter da je to gradivo v večjih izvodih, zaradi česar nisem nikoli imela težav s tem, da bi čakala na določeno gradivo da bi bilo ponovno na voljo. prav tako je bilo osebje nuk - a vedno na voljo za vprašanja in pomoč.

sama sem resnično navdušena nad dlíb. pri svojem delu sem na ta način našla vire, do katerih verjetno ne bi prišla ali pa bi mi to vzelo zelo veliko časa. hvala!

pohvalila bi prijaznost in razpoložljivost zaposlenih, tako v izposoji, kot v informacijskem centru! brez nuk-a in njegovih storitev si dela in bivanja ne znam predstavljati.

kar tako naprej...

ne, samo tako naprej. Bravo

anketa me je vzpodbudila, da bom poiskala elektronske članke, ki so javno dostopni. s pomočjo vaše spletne strani. hvala.

predvsem veliko uspeha pri nadgradnji obstoječih informacijsko-elektronskih sistemov, sledenju & analizi, kreiranju & inovativnosti & soustvarjanju lokalnih in globalnih trendov na dotičnem področju!

za svoje potrebe obstoječi sistem zadostuje

vsem nukovcem uspeha in raziskovalnega duha z pristrčnimi pozdravi v neskončnost.....

tako kot je, je v redu.

uspešno delo še naprej!

hvala za vaš trud!

hvala za vse gostoljubje :)

zahvaljujem se nuk za veliko požrtvovalnost pri delu z uporabniki.

ne. hvala, vse je bilo ok

ne prenehajte se širit in združevati z drugimi tovrstnimi portali

ne predstavljam si, kako bi brez nuk-ovih virov (storitev) dokončala šolanje. vse pohvale! za prijaznost in pomoč se zahvaljujem tudi vsem zaposlenim!

super, da poleg študijske literature ponujate tudi video vsebine in svetovne dnevne časopise. press reader je zakon!

hvala za možnost tovrstnega pristopa v vaši knjižnici, sam pa sama malo nespretna pri iskanju gradiva.

hvala za ves trud, elektronski viri resnično olajšajo raziskovalno delo.

pohvalila bi osebje na izposoji deloma tudi v veliki čitalnici, ker so lahko za zgled osebju v drugih knjižnicah v smislu spoštljivega vedenja do strank. po drugih knjižnicah, čast izjemam, se osebje obnaša ... kako bi rekla, evo prisposoda, kakor da imajo vnetje slepega črevesa, kar je še dobro,

hvala za vaš čas in trud!

kar pogumno naprej.

tisti, ki radi brskamo po starih virih, smo vam neizmerno hvaležni za vse, kar ste doslej digitalizirali.

ne, ker vse dobim, kar potrebujem za moje delo

pri delu uporabljam ius info oddaljen dostop, ki mi omogoča, da lahko pridem do članka, posameznih členov v zakonih ter sodne prakse na hiter način.

niti ne...sem bolj redko v nuk-u, ker ne stanujem več v ljubljani in uporabljam več lokalne vire na primorskem...

nuk je pravi kraj za dober uk!

čitalnica je krasna, veliko boljša kot na univerzi v toulousu, kjer trenutno študiram. tako da pogrešam nuk!

ne, meni nuk zadošča tak, kot je.

dostopnost do e-virov je za nas raziskovalce zelo dragocena. hvaza za ogromen trud pridobivanja.

pri pisanju mag naloge sem uporabljal endnote. nekaj nisem znal in po priporočilusem se oglasil v vašem oddelku za informatiko. mislim, da je bil g. srečko. vsekakor strokovnjak za endnote. z veseljem in prijaznostjo mi je pomagal. zelo strokovno in človeško. si zasluži pohvalo ta gospod.

včasih so bili vaši zaposelni malo togi in neprijazni. pred leti v čitalnici... sicer pa so elektronski viri dobra stvar, tudi za nas, ki smo sicer diplomirali pred 25 leti in še kar nekaj študiramo.

zelo sem zadovoljna s spletno storitvijo \"vprašaj svojega bibliotekarja\", kjer imate strokoven in hiter odziv, prijazne ljudi. ker nisem iz ljubljane in mi je s spletnimi knjižnicami in spletno izposajo omogočeno strokovno izobraževanje, za kar ne izgubljam dragocenega časa za pot v ljubljano. bilo bi zelo dobro, če bi digitalizirali več slovenskih raznovrstnih knjig.

PRILOGA 2: Anketni vprašalnik

Elektronski viri in storitve NUK

Dolgo ime ankete: Uporaba in zadovoljstvo z elektronskimi viri in storitvami NUK

Število vprašanj: 39

Aktivna od: 26.10.2015

Aktivna do: 15.11.2015

Pozdravljeni,

vljudno Vas naprošamo za sodelovanje v anketi, s katero želimo pridobiti podatke **o uporabi in zadovoljstvu z elektronskimi informacijskimi viri ter storitvami** Narodne in univerzitetne knjižnice (NUK). Rezultate ankete bomo uporabili pri načrtovanju storitev knjižnice in nabavi elektronskih informacijskih virov.

Izpolnjevanje ankete Vam bo vzelo približno 10 minut časa. Anketa je anonimna in poteka **od 26. oktobra do 15. novembra 2015**. Izrazi, ki se nanašajo na osebe in so zapisani v moškem spolu, so uporabljeni kot nevtralni za ženski in moški spol. Kratko poročilo o rezultatih ankete bo objavljeno na naši spletni strani: www.nuk.uni-lj.si.

K sodelovanju v anketi vabimo tudi tiste, ki knjižnice še niste obiskali oziroma naših storitev še niste uporabljali, saj nas zanima Vaše splošno mnenje o elektronskih informacijskih virih in storitvah ter njihovi uporabi.

Za izpolnjen vprašalnik se Vam že vnaprej lepo zahvaljujemo. Veseli bomo, če boste na anketo opozorili tudi Vaše prijatelje, znance oziroma sodelavce.

Enota za uporabniške storitve NUK

Q1 - OBISK IN UPORABA STORITEV NUK

V1 - Kako pogosto ste v zadnjem letu obiskovali oziroma uporabljali gradivo, elektronske informacijske vire ali storitve NUK?

- ☐ večkrat na teden
☐ vsaj enkrat tedensko
☐ večkrat na mesec
☐ vsaj enkrat mesečno
☐ NUK sem obiskal le enkrat oz. nekajkrat
☐ nikoli še nisem obiskal NUK, uporabljam pa njegove elektronske vire oz. storitve
☐ nikoli še nisem obiskal NUK in tudi še nisem uporabljal njegovih elektronskih virov ali storitev
☐ knjižnico sem začel uporabljati šele pred kratkim, zato njenih storitev še ne morem oceniti

IF (2) V1 = [1, 2, 3, 4, 5]

V2 - Kako pogosto ste v zadnjem letu obiskovali spodaj navedene oddelke oziroma službe NUK?

	vsaj enkrat tedensko	vsaj enkrat mesečno	nekajkrat letno	obiskal le enkrat	še nisem obiskal
Vpis in izposoja	☐	☐	☐	☐	☐
Velika čitalnica	☐	☐	☐	☐	☐
Časopisna čitalnica	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijsko središče	☐	☐	☐	☐	☐
prostor za skupinsko učenje	☐	☐	☐	☐	☐
Center za informacijske storitve	☐	☐	☐	☐	☐
Medknjižnična izposoja	☐	☐	☐	☐	☐
posebne zbirke gradiva (rokopisna, glasbena, kartografska ...)	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijski center za bibliotekarstvo	☐	☐	☐	☐	☐
Reprocenter (kopiranje gradiv)	☐	☐	☐	☐	☐
Kavarna NUK	☐	☐	☐	☐	☐
Prodajalna NUK	☐	☐	☐	☐	☐
Razstavna dvorana	☐	☐	☐	☐	☐

IF (2) V1 = [1, 2, 3, 4, 5]

V3 - Kateri je bil do zdaj Vaš NAJPOGOSTEJŠI razlog za obisk NUK?

- ☐ izposoja oz. vračilo gradiva
☐ uporaba čitalniških prostorov
☐ strokovna pomoč in nasveti knjižničnega osebja
☐ uporaba računalniških delovnih postaj knjižnice
☐ iskanje elektronskih virov in informacij
☐ uporaba brezžičnega omrežja
☐ obisk tečajev iskanja po elektronskih virih
☐ obisk razstav ali drugih prireditev v knjižnici
☐ druženje in srečevanje s kolegi
☐ drugo, kaj:

IF (3) V1 = [7]

V4 - Nam lahko zaupate, zakaj do zdaj še niste obiskali NUK oziroma uporabljali njegovih storitev?

Možnih je več odgovorov

- ☐ storitev NUK do zdaj še nisem potreboval
- ☐ zadostuje mi uporaba storitev drugih knjižnic
- ☐ knjižnično gradivo in drugi informacijski viri NUK ne pokrivajo področja mojega študija oz. dela
- ☐ čas odprtosti knjižnice mi ne ustreza
- ☐ lokacija knjižnice mi ne ustreza
- ☐ slišal sem, da je knjižnica uporabnikom neprijazna
- ☐ drugo, kaj:

Q2 - INFORMACIJSKE POTREBE IN NAVADE UPORABNIKOV

V5 - Če imate dostop do tiskane in elektronske oblike določenega gradiva, v kateri obliki ga za svoj študij oziroma delo uporabite pogosteje?

- ☐ vedno ali skoraj vedno uporabljam elektronsko gradivo
- ☐ elektronsko gradivo uporabljam pogosteje kot tiskano
- ☐ elektronsko oz. tiskano gradivo uporabljam enako pogosto
- ☐ tiskano gradivo uporabljam pogosteje kot elektronsko
- ☐ vedno ali skoraj vedno uporabim tiskano gradivo

V6 - V kakšni obliki najraje berete gradivo za vaš študij oziroma delo?

	tiskano ali fotokopirano	natisnjeno iz elektronske oblike	na računalniškem zaslonu	na zaslonu mobilne naprave
članki v strokovnih revijah	☐	☐	☐	☐
knjige	☐	☐	☐	☐
enciklopedije, leksikoni ipd.	☐	☐	☐	☐
učno gradivo (skripta, delovni zvezki ipd.)	☐	☐	☐	☐
časnike (dnevniki, tedniki ipd.)	☐	☐	☐	☐

V7 - Kako pogosto ste v zadnjem letu pri svojem študiju oziroma delu uporabljali knjige (monografije, zbornike, učbenike ipd.) in revije (članke) v tiskani ali elektronski obliki?

	vsaj enkrat tedensko	vsaj enkrat mesečno	nekajkrat letno	uporabil le enkrat	še nisem uporabil
knjige v tiskani obliki	☐	☐	☐	☐	☐
knjige v elektronski obliki	☐	☐	☐	☐	☐
revije v tiskani obliki	☐	☐	☐	☐	☐
revije v elektronski obliki	☐	☐	☐	☐	☐

V8 - Kateri elektronski vir oziroma iskalno orodje NAJPOGOSTEJE uporabite za začetek iskanja informacij, povezanih z vašim študijem oziroma delom?

- ☐ spletno stran določene strokovne revije
- ☐ specializirano podatkovno zbirko (npr. JSTOR, Emerald ...)
- ☐ informacijski portal (npr. DiKUL, dLib.si, Mrežnik NUK ...)
- ☐ spletni iskalnik (Google, Google Scholar, Yahoo ...)
- ☐ mEga iskalnik NUK
- ☐ COBISS/OPAC
- ☐ bibliografske baze podatkov in baze citatov (npr. Web of Science, Scopus ...)
- ☐ spletno knjigarno (npr. Biblos, Amazon, Emka, Didakta, Felix ...)
- ☐ elektronskih virov pri svojem študiju oz. delu še nisem uporabljal
- ☐ drugo, kaj:

V9 - Na kakšen način NAJPOGOSTEJE iščete elektronske vire, ki jih potrebujete za vaš študij oziroma delo?

- ☐ po ključnih besedah
- ☐ po avtorju
- ☐ po naslovu (članka, knjige, revije ...)
- ☐ po predmetnih oznakah
- ☐ elektronskih virov pri svojem študiju oz. delu še nisem uporabljal
- ☐ drugo, kaj:

V10 - Ali se vam zdi, da imate dovolj znanj za iskanje in uporabo elektronskih virov?

- ☐ da, ne potrebujem nobene pomoči
- ☐ več ali manj, le včasih potrebujem pomoč
- ☐ ne preveč, pogosto potrebujem pomoč
- ☐ ne, vedno moram poiskati pomoč
- ☐ elektronskih virov pri svojem študiju oz. delu še nisem uporabljal
- ☐ drugo, kaj:

V11 - Ali pri svojem študiju oziroma delu uporabljate (berete, citirate) strokovna gradiva objavljena v odprtem dostopu?

- ☐ da, gradiva v odprtem dostopu uporabljam
- ☐ da, a le gradiva znanih avtorjev oziroma založnikov
- ☐ ne, objavam v odprtem dostopu ne zaupam
- ☐ ne, z odprtim dostopom nisem seznanjen

Q3 - UPORABA IN ZADOVOLJSTVO Z ELEKTRONSKIMI VIRI IN STORITVAMI NUK

V12 - Kje ste do zdaj pridobili NAJVEČ informacij o elektronskih virih in storitvah NUK?

- ☐ na spletni strani NUK
- ☐ prek družbenih medijev (npr. Facebook, Twitter ...)
- ☐ v tiskanih publikacijah NUK
- ☐ na tečajih v NUK
- ☐ osebno od zaposlenih v NUK
- ☐ osebno od prijateljev in znancev
- ☐ od predavateljev na šoli oz. visokošolskem zavodu
- ☐ drugje, kje:
- ☐ informacij o tem še nimam
- ☐ informacije o tem me ne zanimajo

IF (7) V1 = [1, 2, 3, 4, 5, 6]

V13 - Ali ste že uporabljali elektronske vire ali storitve NUK pri svojem študiju oziroma delu?

- ☐ DA, sem že uporabljal
- ☐ NE, še nisem uporabljal

IF (8) V1 = [6] and V13 = [2]

Q4 - Opozorilo: Navedli ste, da ste elektronske vire že uporabljali!

IF (9) V13 = [1]

V14 - Kako pogosto uporabljate posamezne elektronske vire oziroma storitve NUK?

	vsaj enkrat tedensko	vsaj enkrat mesečno	nekajkrat letno	uporabil le enkrat	še nisem uporabil
knjižnični katalog COBISS/OPAC	☐	☐	☐	☐	☐
spletna stran NUK	☐	☐	☐	☐	☐
Mrežnik (dostop do e-virov)	☐	☐	☐	☐	☐
mEga iskalnik po e-virih	☐	☐	☐	☐	☐
dLib - Digitalna knjižnica Slovenije	☐	☐	☐	☐	☐
DiKUL - Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani	☐	☐	☐	☐	☐
referenčni servis "Vprašaj knjižničarja" oz. "Vprašajte NUK"	☐	☐	☐	☐	☐
portal Slovenska bibliografija	☐	☐	☐	☐	☐
izposoja e-knjig	☐	☐	☐	☐	☐
ponudba brezžičnih omrežij (Eduroam, Libroam ...)	☐	☐	☐	☐	☐
e-knjige po naročilu (EOD)	☐	☐	☐	☐	☐
drugo, kaj:	☐	☐	☐	☐	☐

IF (9) V13 = [1]

V15 - Katero gradivo oziroma informacije NAJPOGOSTEJE iščete s pomočjo mEga iskalnika, tj. orodja za sočasno iskanje po celotnih besedilih elektronskih revij in knjig ter katalogu NUK?

- ☐ članke v celotnem besedilu
- ☐ knjige v celotnem besedilu
- ☐ bibliografske podatke o knjigah ali člankih
- ☐ časnike (dnevnike, tednike ...)
- ☐ priročnike, enciklopedije, leksikone ipd.
- ☐ zvočne posnetke
- ☐ mEga iskalnika še nisem uporabil
- ☐ drugo, kaj:

IF (9) V13 = [1]

V16 - Ali ste si že kdaj izposodili katero od elektronskih knjig, ki jih zagotavlja NUK? NUK omogoča izposajo e-knjig ponudnikov Biblos in EBSCOhost.

- ☐ da, e-knjige sem si izposodil že večkrat
- ☐ da, vendar sem storitev uporabil le enkrat
- ☐ ne, e-knjig še nisem potreboval
- ☐ ne, postopek izposoje se mi zdi preveč zapleten
- ☐ ne, za možnost izposoje e-knjig nisem vedel
- ☐ drugo, kaj:

IF (9) V13 = [1]

V17 - Ali uporabljate gradiva, dostopna prek portala Spletni arhiv NUK?

- ☐ da, poznam portal in uporabljam gradiva
- ☐ ne, za portal sem že slišal, vendar gradiv še nisem uporabil
- ☐ ne, portal poznam, a gradivo v njem za moj študij oz. delo ni relevantno
- ☐ ne, portala še ne poznam in tudi gradiv še nisem uporabil

IF (9) V13 = [1]

V18 - Za kateri namen NAJPOGOSTEJE uporabljate gradiva, dostopna v Digitalni knjižnici Slovenije - dLib?

- ☐ za študij
- ☐ za raziskovalno delo
- ☐ za pedagoško delo, pouk
- ☐ za reprodukcijo v tisku, medijih, filmu
- ☐ za razvedrilo, prostočasne aktivnosti
- ☐ gradiva dLib še nisem uporabljal
- ☐ drugo, kaj:

IF (10) V18 = [7, 1, 2, 3, 4, 5]

V19 - Prosimo, da ocenite uporabnost oziroma koristnost gradiv, dostopnih v Digitalni knjižnici Slovenije - dLib, za vaš študij oziroma delo:

Možnih je več odgovorov

- ☐ brez uporabe dLib si ne morem predstavljati svojega študija oz. dela
- ☐ dLib mi prihrani čas, ki bi ga porabil za iskanje gradiv po knjižnicah
- ☐ dLib omogoča dostop do gradiv, ki so v izvorni obliki težko dostopna
- ☐ v dLib odkrivam gradiva, za katera nisem vedel, da obstajajo
- ☐ v dLib so gradiva, ki jih berem v prostem času
- ☐ uporaba dLib se mi zdi preveč zapletena
- ☐ v dLib za moj študij oz. delo ni primernih gradiv
- ☐ drugo, kaj:

IF (9) V13 = [1]

V20 - Kako pogosto ste v zadnjem letu do elektronskih virov oziroma storitev NUK dostopali prek mobilnih naprav (pametnih telefonov, dlančnikov, tabličnih računalnikov ipd.)?

- ☐ vsak dan oz. večkrat na teden
- ☐ vsaj enkrat tedensko
- ☐ večkrat na mesec
- ☐ vsaj enkrat mesečno
- ☐ enkrat oz. nekajkrat letno
- ☐ mobilne naprave za ta namen še nisem uporabil

IF (9) V13 = [1]

V21 - Kako ste na splošno zadovoljni z elektronskimi viri oziroma storitvami NUK?

	zelo sem zadovoljen	sem zadovoljen	nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen	nisem zadovoljen	sploh nisem zadovoljen	še nisem uporabil
knjižnični katalog (COBISS/OPAC)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mrežnik (dostop do e-virov)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
kakovost oz. uporabnost spletne strani NUK	☐	☐	☐	☐	☐	☐
mEga iskalnik po elektronskih virih	☐	☐	☐	☐	☐	☐
dLib - Digitalna knjižnica Slovenije	☐	☐	☐	☐	☐	☐
DiKUL - Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
referenčni servis "Vprašaj knjižničarja" oz. "Vprašaj NUK"	☐	☐	☐	☐	☐	☐
portal Slovenska bibliografija	☐	☐	☐	☐	☐	☐
izposoja e-knjig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ponudba brezžičnih omrežij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e-knjige po naročilu (storitev EOD)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

vIF (9) V13 = [1]

V22 - Ocenite, kako uporaba elektronskih virov oziroma storitev NUK vpliva na vaš študij oziroma delo, in to izrazite s stopnjo strinjanja s spodaj navedenimi trditvami.

	se povsem strinjam	se strinjam	delno se strinjam, delno se ne strinjam	se ne strinjam	sploh se ne strinjam
Lažje najdem gradivo, ki ga potrebujem.	☐	☐	☐	☐	☐
Gradivo, ki ga potrebujem, pridobim na enostaven način.	☐	☐	☐	☐	☐
Gradivo, ki ga potrebujem, pridobim na hiter način.	☐	☐	☐	☐	☐
Lažje sledim novostim na mojem strokovnem področju.	☐	☐	☐	☐	☐
Kakovost mojega študija oz. dela je večja.	☐	☐	☐	☐	☐
Za pridobivanje gradiva za študij oz. delo porabim manj časa.	☐	☐	☐	☐	☐
Rezultati mojega študija oz. dela so boljši.	☐	☐	☐	☐	☐

IF (11) V13 = [2] or V1 = [7]

V23 - Prosimo, da ocenite razloge zaradi katerih elektronskih virov in storitev NUK do zdaj še niste uporabljali, in to izrazite s stopnjo strinjanja s spodaj navedenimi trditvami.

	se povsem strinjam	se strinjam	delno se strinjam, delno se ne strinjam	se ne strinjam	sploh se ne strinjam
Za študij oz. delo mi zadoščajo tiskani viri.	☐	☐	☐	☐	☐
Elektronskih virov ne poznam dovolj.	☐	☐	☐	☐	☐
Elektronskih virov ne znam uporabljati.	☐	☐	☐	☐	☐
Gradivo, ki ga potrebujem za študij oz. delo, ni na razpolago v elektronski obliki.	☐	☐	☐	☐	☐
Gradivo za študij oz. delo je težko brati na računalniškem zaslonu.	☐	☐	☐	☐	☐
Pri uporabi gradiva bi se lahko pojavile tehnične napake, zaradi česar bi izgubil preveč časa.	☐	☐	☐	☐	☐
drugo, kaj:	☐	☐	☐	☐	☐

IF (13) V1 = [1, 2, 3, 4, 5, 6, 8]

Q4 - IZOBRAŽEVANJE ZA UPORABO ELEKTRONSKIH VIROV

IF (13) V1 = [1, 2, 3, 4, 5, 6, 8]

V24 - Ste se že kdaj udeležili brezplačnih tečajev iskanja informacij po elektronskih virih, ki jih izvaja NUK?

- ☐ da, udeležil sem se že več tečajev
- ☐ da, udeležil sem se enega tečaja
- ☐ ne, vendar v prihodnosti načrtujem udeležbo
- ☐ ne, menim, da imam premalo znanja za udeležbo
- ☐ ne, nisem vedel, da jih NUK organizira
- ☐ ne, tovrstni tečaji me ne zanimajo oz. jih ne potrebujem

IF (14) V24 = [6]

V27 - Nam lahko zaupate, zakaj vas udeležba na tečajih NUK o iskanju po elektronskih virih ne zanima?

- ☐ uporaba elektronskih virov je enostavna
- ☐ dovolj informacij in znanja dobim na tečajih v drugih knjižnicah
- ☐ drugo, kaj:

IF (15) V24 = [1, 2, 3, 5, 4] (ne, njihova vsebina mi ne ustreza)

V25 - Katere vsebine bi bile na prihodnjih tečajih iskanja informacij po elektronskih virih za vas najbolj zanimive?

IF (15) V24 = [1, 2, 3, 5, 4] (ne, njihova vsebina mi ne ustreza)

V26 - Kakšen način izvedbe tečajev iskanja po elektronskih virih bi vam ustrezal?

Možnih je več odgovorov

- ☐ spletni tečaji
- ☐ tečaji v učilnici v manjši skupini
- ☐ tečaji v učilnici v večji skupini
- ☐ kombinirana oblika tečajev (v učilnici in prek spleta)
- ☐ individualno izobraževanje (osebno in/ali prek spleta)
- ☐ drugo, kaj:

Q5 - SOCIO-DEMOGRAFSKA VPRAŠANJA

V28 - Prosimo, označite vaš spol.

- ☐ ženski
- ☐ moški

V29 - V katero starostno kategorijo spadate?

- ☐ do 18 let
- ☐ 18-25 let
- ☐ 26-35 let
- ☐ 36-45 let
- ☐ 46-55 let
- ☐ 56-65 let
- ☐ nad 65 let

V30 - Katero stopnjo izobrazbe ste dosegli? Označite samo najvišje doseženo stopnjo.

- ☐ nedokončana osnovnošolska izobrazba
- ☐ osnovnošolska izobrazba
- ☐ nižja ali srednješolska poklicna izobrazba
- ☐ srednješolska izobrazba
- ☐ višja ali visoka strokovna izobrazba oz. prva bolonjska stopnja izobrazbe
- ☐ univerzitetna izobrazba oz. druga bolonjska stopnja izobrazbe
- ☐ podiplomska izobrazba oz. tretja bolonjska stopnja izobrazbe (znanstveni magisterij, doktorat)

V31 - Kakšen je vaš sedANJI poklicni oziroma delovni status?

- ☐ dijak
- ☐ študent Univerze v Ljubljani
- ☐ študent druge univerze oz. samostojnega visokošolskega zavoda
- ☐ zaposlen v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti
- ☐ zaposlen v knjižnici
- ☐ zaposlen v gospodarstvu
- ☐ zaposlen v drugih dejavnostih
- ☐ upokojenec
- ☐ iskalec zaposlitve oz. brezposelna oseba
- ☐ drugo, kaj:

V32 - Katero je vaše glavno strokovno področje študija oziroma dela (poklicna usmeritev)?

- ☐ humanistika (jezikoslovje in književnost, filozofija, pedagogika, zgodovina, geografija, etnologija, teologija ...)
- ☐ družboslovje (psihologija, ekonomija, sociologija, politične vede, pravo, uprava, komunikologija, varnost, bibliotekarstvo ...)
- ☐ umetnost
- ☐ tehnika (strojništvo, gradbeništvo, elektrotehnika, mehanika, računalništvo, arhitektura ...)
- ☐ biotehnika (agronomija, zootehnika, živilska tehnologija, gozdarstvo ...)
- ☐ naravoslovje (fizika, matematika, kemija, biologija, geologija ...)
- ☐ medicina (medicina, zdravstvo, farmacija, veterina, socialno delo, šport ...)
- ☐ drugo, kaj:

V33 - Bi nam ob zaključku ankete želeli v povezavi z elektronskimi viri in storitvami NUK še kaj sporočiti ali predlagati?

