

LJUBLJANSKI URBANISTIČNI ZAVOD

Mateja Felc

**UPORABA IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S STORITVAMI SPECIALNE
KNJIŽNICE: PRIMER KNJIŽNIC URBANISTIČNEGA INŠTITUTA RS IN
LJUBLJANSKEGA URBANISTIČNEGA ZAVODA**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ljubljana, 2023

KLJUČNA DOKUMENTACIJSKA INFORMACIJA

Ime in PRIIMEK: Mateja FELC

Naslov pisne naloge: Uporaba in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami specialne knjižnice: primer knjižnic Urbanističnega inštituta RS in Ljubljanskega urbanističnega zavoda

Kraj: Ljubljana

Leto: 2023

Št. strani: 54

Št. slik: 16

Št. preglednic: 5

Št. prilog: 1

Št. strani prilog: 9

Št. referenc: 29

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v knjižnici Urbanističnega inštituta Republike Slovenije in knjižnici Ljubljanskega urbanističnega zavoda

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Vesna Slabe

UDK: 001.87:027.2-052:71

Ključne besede: delo z uporabniki, študije uporabnikov, specialne knjižnice, urbanizem

Izvleček

Poznavanje potreb uporabnikov je ključno za sleherno knjižnico, ki na ta način lahko ljudem najboljše ustreže s svojo ponudbo zbirke in storitev. Knjižnica mora biti venomer v stiku z uporabniki, spremljati njihovo vedenje in način poizvedovanja po informacijah, spraševati, kaj si želijo in kaj bi izboljšali ali celo umaknili iz knjižnične ponudbe. S pomočjo spletne ankete smo na Ljubljanskem urbanističnem zavodu in Urbanističnem inštitutu Republike Slovenije ugotavljali, koliko uporabniki iz omenjenih organizacij poznajo svojo knjižnico, koliko jo uporabljajo ter kaj bi si želeli. Rezultati so pokazali, da uporabniki večinoma poznajo knjižnico ustanove, v kateri so zaposleni, da so zadovoljni tako s ponudbo kot z delom osebja, vendar pa jo uporabljajo v manjši meri. Izsledke raziskave bosta lahko omenjeni knjižnici uporabili pri načrtovanju izboljšav v njunem delovanju, še zlasti knjižnica Ljubljanskega urbanističnega zavoda, ki je šele na začetku razvoja.

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	PREDSTAVITEV KNJIŽNIC.....	2
1.1.1	Urbanistični zavod Republike Slovenije	2
1.1.2	Ljubljanski urbanistični zavod.....	3
2	UPORABNIKI KNJIŽNIC	3
2.1	KAKOVOST IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	3
2.2	UPORABNIKI SODOBNIH KNJIŽNIC	4
2.3	ŠTUDIJE UPORABNIKOV SLOVENSКИH KNJIŽNIC	5
2.3.1	Študije uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice	6
2.3.2	Zadovoljstvo uporabnikov Visokošolske knjižnice Fakultete za upravo Univerze v Ljubljani	7
2.3.3	Študija uporabnikov Mestne knjižnice Ljubljana.....	8
2.3.4	Ugotavljanje kakovosti storitev Matične knjižnice Kamnik	9
2.3.5	Storitve splošne knjižnice: pričakovanja in dejansko stanje	9
2.4	SPECIALNE KNJIŽNICE IN KNJIŽNIČARJI.....	9
2.4.1	Raziskava o delovanju slovenskih specialnih knjižnic.....	10
2.5	UPORABNIŠKE ŠTUDIJE V KNJIŽNICAH SLOVENSКИH PODJETIJ.....	12
2.5.1	Manj aktivne knjižnice	12
2.5.2	Gozdarski inštitut.....	13
2.5.3	Ministrstvo za obrambo	14
2.5.4	Hidria IMP Klima.....	15
2.5.5	Mobitel d.d.	16
2.6	UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV KNJIŽNICE LJUBLJANSKEGA URBANISTIČNEGA INŠTITUTA.....	17
3	RAZISKAVA.....	18

3.1	METODOLOGIJA	18
3.2	REZULTATI RAZISKAVE	19
3.2.1	Struktura anketirancev	19
3.2.2	Uporaba knjižnic.....	20
3.2.3	Uporaba knjižničnih storitev	20
3.2.4	Ocena izbranih lastnosti knjižnic in njihove ponudbe storitev	22
3.2.5	Iskanje informacij	31
3.2.6	Delo knjižničarjev.....	34
3.2.7	Demografske značilnosti anketirancev	37
4	RAZPRAVA	39
5	ZAKLJUČNE MISLI.....	41
6	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....	44
7	PRILOGA 1: Anketni vprašalnik Zadovoljstvo uporabnikov.....	I

KAZALO SLIK

Slika 1: Razmerje med številom zaposlenih v obeh ustanovah.....	20
Slika 2: Uporaba storitev v knjižnicah	22
Slika 3: Ocena karakteristik knjižnic za kriterija primerno in ne poznam	23
Slika 4: Uporaba gradiva na UIRS in LUZ	26
Slika 5: Vrednotenje pomembnosti knjižničnih storitev na UIRS in LUZ	27
Slika 6: Pomembnost posameznih informacijskih virov	28
Slika 7: Pogostost prebiranja klipinga na UIRS in LUZ	28
Slika 8: Želeni način obveščanja o posodobitvah klipinga.....	29
Slika 9: Ocena izvedbe tečaja knjižnice LUZ leta 2022.....	30
Slika 10: Preferenca uporabe podatkovnih baz, katalogov in drugih virov na UIRS in LUZ..	32
Slika 11: Uporaba knjižnic zunaj svoje ustanove	34
Slika 12: Ocena dela knjižničarjev UIRS in LUZ (skupni podatki).....	35
Slika 13: Zadovoljstvo z delom knjižničnega osebja	36

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1: Uporaba knjižničnih storitev	21
Preglednica 2: Ocena zadovoljstva z izbranimi lastnostmi knjižnic	23
Preglednica 3: Ocena zadovoljstva s storitvami in ponudbo knjižnice UIRS	25
Preglednica 4: Ocena zadovoljstva s storitvami in ponudbo knjižnice LUZ	25
Preglednica 5: Ocena izvedbe Tečaja uporabe kataloga Libib in dela Arhiva LUZ leta 2022	31

ZAHVALA

Brez moke ni kruha in brez knjižnice ni uporabnikov, zato se v prvi vrsti zahvaljujem vsem zaposlenim na Ljubljanskem urbanističnem zavodu in Urbanističnem inštitutu Republike Slovenije, ki so sodelovali pri raziskavi in delili svoja mnenja. Zahvala gre tudi potrpežljivi mentorici ge. Vesni Slabe ter kolegicama Maši in Amandi, s katerima smo ponovno vztrajno gulile klopi in zvezke, da smo prišle do novega mejnika v življenju – na nove zmage!

SEZNAM KRATIC

LUZ – Ljubljanski urbanistični zavod

UIRS – Urbanistični inštitut Republike Slovenije

CTK – Centralna tehniška knjižnica

NUK – Narodna in univerzitetna knjižnica

ZVKDS – Javni zavod Republike Slovenije za varstvo kulturne dediščine

MAO – Muzej za arhitekturo in oblikovanje

MOL – Mestna občina Ljubljana

MORS – Ministrstvo za obrambo Republike Slovenije

ARSO – Agencija Republike Slovenije za okolje

IRGO – Inštitut za gozdarstvo, geotehnologijo in okolje

1 UVOD

Študije uporabnikov so pomemben del knjižničnega dela, saj je knjižnični prostor s tem, kar ima in kar ponuja, primarno namenjen uporabniku. Cilj je, da je ta s ponudbo čim bolj zadovoljen in da jo posledično več uporablja, da knjižnica ni samo skladišče papirja in računalnikov ter starih CD-jev. Kljub temu, da naloga obravnava vrednotenje zadovoljstva uporabnikov in kakovost storitev v specialnih knjižnicah, smo se s pregledom literature obrnili tudi v smer visokošolskih in splošnih knjižnic, saj sta vrednotenje kakovosti in študij uporabnikov več ali manj povsod enaka.

Namen naloge je dobiti vpogled v informacijske potrebe uporabnikov knjižnice Urbanističnega inštituta Republike Slovenije (dalje: UIRS) in knjižnice oz. arhiva Ljubljanskega urbanističnega zavoda (dalje: LUZ), da bi izboljšali ponudbo in izvajanje storitev ter zbirke predvsem na Ljubljanskem urbanističnem zavodu. Kljub temu da knjižnica na LUZ v moderni obliki stoji že od leta 2021, pa je potrebno še veliko dodelav, pri čemer se zgledujemo po podobnih specialnih in drugih knjižnicah ter odzivu uporabnikov.

Ker bi želeli čim bolj ustreči uporabnikom specialnih knjižnic, predvsem na LUZ, smo izvedli študijo uporabnikov s pomočjo anketnega vprašalnika, ki smo ga ustvarili na lka.si. Zanimalo nas je, ali zaposleni tako na LUZ kot UIRS poznajo svojo knjižnico, koliko jo uporabljajo ter kakšen doprinos ima za njihovo dnevno delo. Zastavili smo si raziskovalna vprašanja in hipoteze, ki so podrobneje predstavljena v poglavju 3 (Metodologija).

Pri raziskovanju smo najprej uporabili pregled literature, da smo dobili strokovno podlago, na katero smo se lahko oprli. Na ta način smo dobili širši vpogled v to, na kaj moramo biti pri sestavi vprašalnika bolj pozorni, da bi dobili čim bolj relevantne odgovore na naša vprašanja. Sprva se je večina raziskav in študij uporabnikov, ki smo jih našli, nanašala na splošne knjižnice. Takšnih, ki so se bolj osredotočale na specialne knjižnice je bilo manj, kot bi želeli, zato smo sklenili uporabiti tudi izsledke raziskav splošnih knjižnic. Stremeli smo k temu, da imajo kljub razlikam tako splošne kot specialne knjižnice kar nekaj skupnih točk, ki jih lahko s pridom izkoristimo.

1.1 PREDSTAVITEV KNJIŽNIC

1.1.1 Urbanistični zavod Republike Slovenije

Urbanistični zavod Republike Slovenije je vodilna in osrednja znanstvenoraziskovalna ustanova v Sloveniji, ki se ukvarja z načrtovanjem in urejanjem prostora. Deluje že od leta 1955, od leta 1993 pa je zabeležena kot javni raziskovalni zavod, kjer se ukvarjajo z arhitekturo in krajinsko arhitekturo, geografijo, geodezijo, sociologijo, umetnostno zgodovino itd. Zelo so usmerjeni tudi v problematiko trajnostnega razvoja »na vseh ravneh prostorskega načrtovanja in regionalnega razvoja, urbanističnega oblikovanja, krajinskega načrtovanja in oblikovanja, varstva okolja ter naravne in kulturne dediščine, stanovanjske problematike, prometa in prostorske informatike.« (Urbanistični inštitut Republike Slovenije, 2023) UIRS med drugim državnim organom ponuja strokovno znanje in svetovanje pri urejanju dokumentacije (npr. zakonov) s področja urejanja prostora.

Pohvali se lahko tako z domačim kot z mednarodnim sodelovanjem; sodelujejo namreč z različnimi raziskovalnimi in strokovnimi evropskimi organizacijami ter domačimi in tujimi univerzami, saj se zavedajo pomembnosti vključevanja raziskovalcev v študijske procese, predvsem za dvig znanstvene odličnosti. Na različnih univerzah delujejo kot gostujoči predavatelji, opravljajo pa tudi mentorska usposabljanja mladih raziskovalcev prek razpisov Agencije za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije (Urbanistični inštitut Republike Slovenije, 2023).

Knjižnica UIRS se je odprla nekaj let za tem, ko je začel delovati sam inštitut, tj. leta 1960. Primarno je namenjena zaposlenim, odprta pa je tudi za širšo javnost. Zbirka vsebuje približno 25.000 enot gradiva, kamor spadajo tudi interno ustvarjeni projekti in serijske publikacije. V knjižnici je trenutno zaposlena ena knjižničarka, ki primarno za knjižnico skrbi sama, v okviru določenih projektov pa se za pomoč obrne na druge sodelavce na UIRS (V. Slabe, osebna komunikacija, 3. 4. 2023).

1.1.2 Ljubljanski urbanistični zavod

Čeprav se raziskava navezuje tudi na knjižnico UIRS, je poudarek na knjižnici oz. arhivu LUZ. Glede na poslanstvo in delovanje se ta niti ne razlikuje toliko od UIRS. Področje delovanja je sicer širše, saj se ukvarjajo še z energetiko, komunalno infrastrukturo, prostorsko informatiko, načrtovanjem prometa itd., za razliko od UIRS pa LUZ nima raziskovalcev v stroki. Zavod je bil ustanovljen leta 1960 pod imenom Okrajni zavod za urbanizem, od takrat pa se je večkrat preimenoval, postal celo delniška družba, ves čas delovanja pa je bila del LUZ-a tudi bogata knjižnica. Dolga leta je bila temeljna knjižnica za področje urbanizma v Sloveniji, upravljalo pa jo je več knjižničark (D. Šujica, osebna komunikacija, 11. 4. 2023).

V tej posebni službi z urejeno knjižnico in arhivom so skrbeli tudi za izdajo publikacij, ustvarjenih na LUZ, »v katerih so bile objavljene pomembnejše tekoče naloge in projekti.« (LUZ 60, 2022) Ves čas je temeljila na listkovnem katalogu in drugih oblikah vodenja poslovanja v papirni obliki do upokojitve zadnje knjižničarke ge. Zlate Humar Ratej leta 2010 (D. Šujica, osebna komunikacija, 11. 4. 2023). Do leta 2021 je za zbirko skrbela ga. Danijela Šujica, ki je bila na LUZ sicer zaposlena kot geodetinja, nato pa je pri delu v knjižnici oz. arhivu dobila pomoč študentke bibliotekarstva in tako se je knjižnica začela znova vzpostavljati, tokrat v digitalni obliki z vodenjem zbirke v elektronskem katalogu. Že konec devetdesetih let oz. po letu 2000 so se pojavile ideje o vključitvi knjižnice v slovenski knjižnični sistem COBISS, vendar niso bili načrti nikoli realizirani. Pozneje so se tudi vodilni odločili, da se zaradi občutljivosti določenega gradiva zbirko ohrani odprto zgolj interno ter da se kot knjižnični katalog uporabi spletni katalog v oblaku Libib.com (D. Šujica, osebna komunikacija, 11. 4. 2023).

2 UPORABNIKI KNJIŽNIC

2.1 KAKOVOST IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Kot piše Rožič (2008), se je nekdanja kakovost storitev v knjižnici merila s tem, koliko knjig ima v zbirki, kako in koliko uporablja vire in kakšne prostore ima, kar pa danes ni več dovolj. Naloga knjižnice je, da povezuje tako posameznika kot družbo z informacijami in znanjem

(Podbrežnik, 2016). Avtor nadaljuje, da so storitve knjižnic »ekonomske aktivnosti, podvržene stalnim spremembam, ki jih povzročajo dejavniki politične, ekonomske, socialne in tehnološke narave«, ter da se morajo knjižničarji truditi, da so ponujene storitve dobre. Primarni namen proučevanja uporabnikov je »pridobiti podatke, ki bodo določeni knjižnici služili pri načrtovanju, evalvaciji, izboljševanju uspešnosti in učinkovitosti poslovanja ter dvigu kakovosti storitev oziroma proizvodov.« (Ambrožič, 2015, str. 98) Kakovost se oblikuje »v daljšem časovnem obdobju uporabe, zadovoljstvo pa je povezano z uporabo storitev, saj izhaja iz primerjave med zaznano izvedbo posamezne storitve in uporabnikovimi pričakovanji.« (Podbrežnik, 2016, str. 28) Tudi Pinter (2004, str. 39) razpravlja o razliki med pojmom »kakovost« in »zadovoljstvo«, ki se ju laično lahko hitro pomeša: »... nekdo lahko namreč knjižnico označi kot kakovostno, če ima dovolj literature, ki ga zanima, drugi pa, če ni vrste za izposojevalnim pultom; zato ob površnem pogledu niti ni videti napake v naslednjem sklepanju: če knjižnične storitve uporabnike privedejo do realizacije želenih ciljev, ni razloga za nezadovoljstvo; zadovoljstvo je v takšnem premisleku posledica kakovosti, ki je lastna storitvam«. Nadaljuje, da je to po svoje pravilno razmišljanje, a hkrati preveč poenostavljeno.

2.2 UPORABNIKI SODOBNIH KNJIŽNIC

Knjižnica ni več zgolj zbirka papirja, temveč vedno bolj postaja ustanova, ki omogoča dostop do relevantnih digitalnih virov in knjižnično okolje se drastično spreminja; »uporabniki pričakujejo hiter in enostaven dostop do knjižničnih storitev, ne glede na čas in prostor, kjer se trenutno nahajajo.« (Ambrožič, 2015, str. 99) Posledično pričakujejo osebje, ki je strokovno usposobljeno za tovrstno delo, prijazno, odzivno ter da zna svoje uporabnike izobraziti in usmerjati za samostojno uporabo knjižnice.

Pinter (2004, str. 34) navaja, da osredotočenost ni več na izgradnji pogojev za najučinkovitejšo rabo knjižničnih virov, temveč da gre »za neke vrste iskanje vzajemnosti, ki uporabnikom knjižničnih storitev podeljuje tudi vse večjo vlogo pri njihovem vrednotenju in razvoju.« V nadaljevanju meni, da je po svoje to nova paradigma, da se mnenja in potrebe uporabnikov vse bolj cenijo. Povratno informacijo se lahko meri na različne načine, med katere spadajo denimo pritožbe, pogovori, anketni vprašalniki, informacije uporabnikov, ki so člani več knjižnic, ki ne obnovijo članstva itd.

2.3 ŠTUDIJE UPORABNIKOV SLOVENSКИH KNJIŽNIC

Pomembno je, da knjižnica za prilagajanje in optimizacijo storitev pozna svoje uporabnike, za kar se redno izvajajo raziskave in študije uporabnikov, uporablja pa se različne načine. Podbrežnik (2016) je za pridobivanje raziskovalnih podatkov uporabljal merilno orodje SERVQUAL, ki je najbolj znano, praktično in zanesljivo orodje za merjenje kakovosti. Vprašalnik so sicer v osemdesetih letih razvili Parasuraman, Berry in Zeithaml (v Pinter, 2004, str. 39), ki »vsebuje 22 parov izjav o storitvah, ki so razdeljene na pet kategorij: zanesljivost, zagotovila, materialni elementi, empatija in odzivnost.«

V Sloveniji je raziskovanje uporabnikov v veliki meri omejeno na splošne in visokošolske knjižnice, saj jih obiskuje največji delež populacije, na specialne knjižnice pa se osredotočajo predvsem zaključna dela študija in raznih internih projektov podjetij. Ker smo sprva dobili več izsledkov raziskav iz splošnih knjižnic, smo se jih odločili vključiti najprej. V raziskavi, ki jo je opravil Podbrežnik (2016) so ocenjevali kakovost knjižničnih storitev z vidika uporabnikov in kot posameznikov in različnih skupin, ločenih glede na spol, starost, status, izobrazbo itd. Prevladovale so ženske, osebe v starosti nad 55 let, zaposleni in osebe z dodiplomsko izobrazbo. Daleč največ so uporabljali storitev izposoje, obiskovali so prireditve in iskali informacije. Polovica vprašanih je bila izkušenih uporabnikov knjižnic (tj. da so obiskovali tudi druge knjižnice).

Na splošno je bila vprašanim najbolj pomembna zanesljivost storitve, kar so najvišje ocenili udeleženci raziskave z višjo stopnjo izobrazbe, ženske in starejši od 35 let. Najmanj ljudem sta pomembna prostor in videz; najvišje so vizualno podobo in prostor ocenjevale osebe z nizko oz. z največ srednješolsko izobrazbo. Pričakovanja glede knjižničnega okolja so bila nižja tudi pri bolj izkušenih uporabnikih. S ponudbo gradiva so bili bolj zadovoljni starejši uporabniki, predvsem upokojenci. Usposobljenost osebja in vljudnost so višje ocenili moški, pogosti uporabniki in starejši od 35 let; moškim se je zdelo zelo pomembno tudi upoštevanje dogovorjenih časovnih rokov. Rezultati so pokazali, da so v knjižnici potrebni ukrepi, dodatna usposabljanja osebja za večjo odzivnost ter posledično večje zaupanje uporabnikov. Pričakovanja uporabnikov so namreč presegala takratna stanja oz. ravni kakovosti storitev.

2.3.1 Študije uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice

Narodna in univerzitetna knjižnica (dalje: NUK) je prvo študijo uporabnikov izvedla leta 1987 (Ambrožič, 2015). Rezultati so pokazali, da je bila promocija storitev in gradiva takrat slaba, prav tako je pešala politika upravljanja zbirke, fizična dostopnost do gradiva ter izobraževanje uporabnikov. Do naslednje raziskave leta 1995 se je stanje izboljšalo, uporabniki pa so si želeli še hitrejšo dostavo gradiva, več sedežev v čitalnici, bolj urejene prostore in več izvodov gradiva za izposajo; bolj pomemben jim je postal prostor tudi za neformalno druženje. Konec osemdesetih in devetdesetih let sta bili opravljeni dve raziskavi glede medknjižnične izposoje, katere rezultati so izpostavili dobro kakovost storitev, medknjižnično pa so uporabniki gradivo izposojali bolj znotraj države kot zunaj.

Leta 2001 so v NUK izvedli študijo uporabnikov glede zadovoljstva z uporabo Velike čitalnice, leto po uvedbi elektronske kontrole vstopa v prostor (Ambrožič, 2015). To je bil tudi razlog za upad obiska, skupaj z obnovitvenimi gradbenimi deli, dostopnostjo gradiva tako v NUK kot v Veliki čitalnici, čas odprtja, osebje itd. Mnenje uporabnikov NUK-a in Velike čitalnice se je do nove raziskave leta 2010 izboljšalo, saj so vprašani povezovali prostor s študijem, predvsem zaradi vzdušja, ki ga daje čitalnica. Visoko so ocenili osebje, elektronske storitve izposoje oziroma storitve, ki so bile enostavne in ki so jih lahko, bolj kot ne, opravili sami (npr. elektronsko naročanje gradiva). Najmanj so bili zadovoljni s prostori, zbirko in zapletenimi postopki (npr. naročanje gradiva za čitalnico). Kljub vsemu se jim je zdela knjižnica zaupanja vredna ustanova, ki podpira študij in raziskovanje. Leta 2011 so skupaj s Centralno tehniško knjižnico Univerze v Ljubljani (dalje: CTK) izvedli raziskavo o uporabi čitalnic, pri čemer so ugotovili, da jih največ anketiranih uporablja redno (vsaj enkrat na teden) v povprečju 5 do 8 ur. Gradivo, ki ga uporabljajo, največkrat prinesejo s seboj, na informatorja se obračajo za izposajo, sam prostor pa se jim zdi stimulativen oz. jih motivira za študij. Glede na rezultate so v NUK za en mesec poskusno podaljšali odpiralni čas čitalnice v večerne oz. nočne ure, glede na pozitiven odziv pa so tovrsten odpiralni čas obdržali.

Leta 2015 so v NUK izvajali raziskavo o uporabi in zadovoljstvu uporabnikov z elektronskimi viri, ugotovili pa so, da bogato ponudbo e-virov uporabljajo malo, večinoma le knjižnični katalog COBISS/OPAC. Glede na pretekle raziskave se delež tistih, ki se za pomoč obračajo na osebje, ni spremenil. Manj so bili zadovoljni s prostorom in zbirko, povečal pa se je delež

tistih, ki knjižnico štejejo za odprto, prijazno, javnosti dobro prepoznavno, posledično pa se je povečala kakovost storitev z vidika uporabnikov. Manj so bili zadovoljni z vplivom knjižnice na ustvarjanje novih idej in odziva na želje uporabnikov (Ambrožič, 2015).

2.3.2 Zadovoljstvo uporabnikov Visokošolske knjižnice Fakultete za upravo Univerze v Ljubljani

Na Fakulteti za upravo Univerze v Ljubljani so zadovoljstvo uporabnikov raziskovali leta 2012, v raziskovalnem vzorcu je bil največji delež študentov, in sicer več kot 60 %. Večina vprašanih je knjižnico obiskovala že vsaj tri leta, vendar načeloma le nekajkrat na mesec ali leto, manj kot 10 % jih je v knjižnico vstopilo enkrat na teden ali več. Najpogosteje izmed storitev uporabljajo izposajo ter čitalniška mesta za delo in študij; za pregledovanje gradiva, uporabo računalnikov ali časopisov so številke zanemarljivo majhne. Večina uporabnikov je bila na splošno sicer zadovoljna s knjižnico. Vprašani so bili tudi o primerjavi dela knjižnice z letom poprej: več kot polovici se je zdelo enako dobro, tretjini boljše, le nekaj udeležencev raziskave pa slabše. Z urami odprtja (tj. od 8. do 19. ure) so bili zadovoljni, manjšina, ki se s tem ni strinjala, je predlagala odprtje ob sobotah ali daljši oz. drugačen delovni čas (Žvan, 2012).

Kar se tiče prostora in opreme so sodelujoči v raziskavi urejenost knjižnice v skoraj vseh kriterijih ocenili razmeroma visoko (tj. urejenost knjižnice, razsvetljava, temperatura, prezračevanje, orientacija, pohištvo itd.), najmanj so bili zadovoljni s pogoji za skupinsko delo in številom računalnikov. Tudi zadovoljstvo z osebjem je zelo dobro; izpostavili so predvsem njihovo strokovnost in profesionalnost, prijaznost, pravilnost posredovanih informacij, odnos do uporabnikov, nizko na lestvici pa je bila pripravljenost za pomoč uporabnikom. Avtorica raziskave je domnevala, da to »najverjetneje izvira iz dejstva, da zaposleni spodbujamo uporabnike k samostojni uporabi knjižnice. Pri tem želimo, da najprej sami poskusijo poiskati gradivo, mi pa jim pomagamo, če so pri tem neuspešni.« (Žvan, 2012, str. 15)

Razlike so se pojavile med mnenji študentov in zaposlenih na fakulteti; medtem ko so slednji prijaznost osebja ocenili zelo nizko, so bili študenti zelo zadovoljni. Glede pripravljenosti pomagati uporabniku so študenti osebje dojemali kot nepripravljene pomagati, zaposleni pa se z njimi niso strinjali. Vprašani so bili dokaj nezadovoljni z gradivom, in sicer s številom izvodov in čakalno dobo za rezervacije, medtem ko se ocena zadovoljstva poveča pri

informiranosti o gradivu in roku izposoje ter pestrosti gradiva. Nezadovoljstvo se pokaže tudi pri možnosti vpliva na nakup gradiva in zbirki tiskanega gradiva, nasprotno pa se jim zdi zbirka e-virov zelo dobra. Od drugih storitev se jim najboljše zdijo spletno naročanje, podaljšanje in rezervacija ter izobraževanje uporabnikov. Manjša anomalija se pojavi, ker so dostop do e-zbirk s celotnim besedilom ocenili kot slabše, čeprav so na začetku zbirko e-virov ocenili kot dobro. Na splošno so s storitvami seznanjeni, manjšina jih ne pozna medknjižnične izposoje, načinov izobraževanja ali dostopa do digitalnih zbirk gradiva (Žvan, 2012).

Na koncu so udeležence informativno povprašali še, kako se strinjajo z morebitnim nakupom e-bralnikov. Skoraj polovica se jih je opredelila, da bi e-bralnik uporabljali, več kot tretjina pa jih e-bralnika niti ne pozna. Na naslednje vprašanje, ali bi se odločili za tiskano ali e-knjigo, so bila mnenja sledeča: tretjina anketiranih bi izbrala e-knjigo, manj kot tretjina tiskano, drugi tretjini bi bilo vseeno, preostali pa bi e-knjigo izbrali zgolj, če tiskane ne bi bilo na voljo. Knjižnica se anketiranim uporabnikom zdi kot prijazna in zaupanja vredna ustanova, ki podpira študij in raziskovanje, manj pa se strinjajo s trditvijo, da knjižnica sledi razvoju novih informacijskih tehnologij in da ima posluh za želje uporabnikov (Žvan, 2012).

2.3.3 Študija uporabnikov Mestne knjižnice Ljubljana

V Mestni knjižnici Ljubljana (Rijavec Pobežin idr., 2016) so uporabniško raziskavo izvajali s pomočjo ankete. Ugotovili so, da je vsaj enkrat tedensko knjižnico obiskala polovica vprašanih, tretjina vsaj enkrat na mesec, obiskovalci, ki so prišli vsak dan in nekajkrat na leto, so bili v manjšini, se je pa ta delež do časa raziskovanja leta 2016 povečal. Z lokacijo knjižnice so bili večinoma zadovoljni, prav tako tudi z odpiralnim časom poleti in čez leto. Ustrezni so se jim zdeli tudi udobno knjižnično okolje, urejenost gradiva, pogoji za branje in učenje ter orientacija v prostoru, tiskani in promocijski material. Prav tako so bili zadovoljni s člansko izkaznico Urbana, ponudbo gradiva, izposojevalne dobe, vračanja knjig v katerikoli enoti, medknjižnične izposoje, ponudbe prireditev, izobraževanj, antikvarne prodaje in storitve Knjiga na dom. Med 20 % in 30 % je oseb, ki medknjižnične izposoje, kulturnih prireditev in izobraževanj bodisi ne poznajo bodisi ne uporabljajo. Nepoznavanje in/ali neuporaba se bolj kaže pri elektronskih virih. Kljub temu da so vprašanim večinoma všeč spletna stran, COBISS, rezervacija računalnikov, elektronske baze, knjige in bralniki, je tudi veliko takih, ki tovrstnih storitev ne poznajo in/ali ne uporabljajo, večji delež teh oseb pa predstavljajo zaposleni, starejši in

upokojeanci. Z delom zaposlenih (tj. odnos do ljudi, pripravljenost pomagati, poznavanje gradiva in opreme itd.) so bili anketiranci raziskave delno ali zelo zadovoljni. V skoraj 60 % so nikalno odgovorili na vprašanje, ali se jim zdi pomembno imeti enotno centralno splošno knjižnico v centru Ljubljane; samo tretjina se je s tem strinjala, drugi so menili, da takšne knjižnice že obstajajo, da bi lahko bile nove knjižnice zunaj centra itd.

2.3.4 Ugotavljanje kakovosti storitev Matične knjižnice Kamnik¹

Podbrežnik in Bojnec (2013) sta v delu Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah predstavila raziskavo iz Matične knjižnice Kamnik. Rezultati raziskave so pokazali, da so bila pričakovanja uporabnikov višja od takratne dejanske kakovosti storitev. Opremo so redni uporabniki knjižnice ocenili višje od izkušenih (tj. tistih, ki uporabljajo več knjižnic), zunanjo podobo pa najvišje uporabniki nad 55 let. Starejšim so prav tako zelo všeč komunikacijska gradiva. Tisti s podiplomsko izobrazbo najvišje vrednotijo izvedbo storitev v dogovorjenih rokih ter pomoč osebja, ti imajo od osebja tudi visoka pričakovanja. Vzburjanje zaupanja najvišje vrednotijo tisti, ki obiskujejo več različnih knjižnic.

2.3.5 Storitve splošne knjižnice: pričakovanja in dejansko stanje

Borko idr. (2006) so izvedli raziskavo o dejanskem poznavanju in pričakovanjih uporabnikov glede storitev v splošni knjižnici. Vsi vprašani so pričakovali izposojlo gradiva, informiranje po telefonu ter podaljševanje izposoje in rezervacijo, večina pa urejeno čitalnico in fotokopiranje. Večina je imela tudi visoka pričakovanja glede uporabe interneta in knjižničnega kataloga, pomoči knjižničarjev pri iskanju gradiva in podajanju točnih informacij. Glede dodatnih dejavnosti so najpogosteje pričakovali dejavnosti za najmlajše. Ponudbo e-revij je pričakovalo zelo malo vprašanih, nekateri so bili celo prepričani, da je to storitev zgolj visokošolskih knjižnic. V prvi vrsti so pri uporabnikih torej izposoja in uporaba gradiva in čitalnic, koriščenje drugih storitev in dejavnosti, kot denimo udeležba na delavnicah, pa je nizko na seznamu.

2.4 SPECIALNE KNJIŽNICE IN KNJIŽNIČARJI

¹ Danes Knjižnica Franceta Balantiča Kamnik. Do leta 2015 se je imenovala Matična knjižnica Kamnik, 18. maja 2015 pa je bil sprejet sklep, da se knjižnico poimenuje po pesniku Francetu Balantiču.

Specialne knjižnice so navadno vezane na specifično področje in so del drugih organizacij, kar pomeni, da niso popolnoma samostojne. Številne so tudi prenehale delovati, čemur so botrovale gospodarske spremembe. Specialne knjižnice so bile v matičnih organizacijah pogosto prva stvar, v kateri so videli manjšo vrednost in posledično večji strošek, zaradi česar so marsikatero zaprli. Tiste, ki so ostale, se srečujejo s finančnimi in kadrovskim stiskami, kljub temu pa se trudijo vzpostavljati centre učenja in znanja matične ustanove. Kljub velikemu in hitremu napredku je še vedno veliko ljudi, ki jim primanjkuje računalniške pismenosti, znanja o iskanju in vrednotenju informacij, ravno knjižničarji pa so tu na voljo za zapolnitev teh vrzeli (Kavčič-Čolić idr., 2018).

Specialne knjižnice morajo zato biti vse bolj prilagodljive, saj jih čakajo vedno nove naloge in vloge. Na spremembe specialnih knjižnic najbolj vplivata tehnološki razvoj in spremembe v delovanju njihovih matičnih organizacij. Gradivo je na ta način lahko bolj dostopno uporabnikom in na splošno lažje dosegljivo. Knjižničarji morajo obvladati informacijsko komunikacijsko tehnologijo, da lahko optimalno uporabljajo nove metode raziskovanja in posredovanja znanja. Tako lahko tudi bolje pomagajo raziskovalcem, da jim za njihovo delo lahko ponudijo kar največ (Kavčič-Čolić idr., 2018).

2.4.1 Raziskava o delovanju slovenskih specialnih knjižnic

Leta 2018 so v NUK izvedli raziskavo slovenskih specialnih knjižnic (Kavčič-Čolić idr., 2018) in s pomočjo ankete dobili vpogled v njihovo delovanje. Polovica knjižnic je imela opredeljeno vizijo in poslanstvo, ki sta bili v skladu z vizijo in poslanstvom matične organizacije, večini zaposlenim pa ta dokumentacija ni bila razumljiva. Večina je imela zastavljene realne cilje, ki pa niso vedno jasni ali merljivi. Povezanost specialne knjižnice z matično organizacijo je bila vprašanim nadvse pomembna, ni pa bila vedno realizirana; več ko petina anketiranih ni razumela ali poznala strateških ciljev matične organizacije. Večinoma so svojo knjižnico opredelili bolj kot INDOK službo, dobra polovica pa je bila v organizaciji zelo aktivna. Večina je menila, da ima način upravljanja matične organizacije dober vpliv na knjižnico, saj se je vsaj tretjina vodij zavedala vloge njihove knjižnice v organizaciji. V nasprotju z njimi se druga tretjina anketiranih tega ni zavedala; bodisi je v knjižnici vodja in delavec zgolj ena

preobremenjena oseba bodisi ta oseba ni dovolj samozavestna ali pa ima neustrezno izobrazbo, razlogov je lahko veliko.

Specialne knjižnice so načeloma finančno odvisne od svojih organizacij; sredstev niso mogle razporejati same in so tako bile in so načeloma še prepuščene »na milost in nemilost« vodilnih, ki knjižnici so ali niso naklonjeni. Večinoma so sicer organizacije imele knjižnico vključeno v letni načrt in proračun. Redne evalvacije dela, ki je potrebna za kakovostni razvoj, večinoma niso izvajali; razlogi so navadno pomanjkanje časa in/ali znanja. Z izjemami je bila v specialnih knjižnicah zaposlena po ena oseba, ki skrbi za vse, oseba pa je iz bibliotekarske stroke (za katero se pričakuje tudi pridobivanje znanja o stroki matične organizacije) ali pa je primarno delavec v organizaciji, ki skrbi za knjižnico. Glede na število uporabnikov so bili anketiranci mnenja, da je sicer obstoječe število zaposlenih v knjižnici ustrezno. Tako kot drugim delavcem tudi knjižničnim pripada redno izobraževanje, ki je nujno potrebno za optimalen razvoj knjižnice, večina pa je izobraževanje dobila le strokovno ali prek različnih dogodkov, po možnosti brezplačnih. Na splošno so menili, da vodilni nimajo posluha za dodatna izobraževanja zaposlenih. Za obiskovanje pretežno brezplačnih dogodkov je vzrok tudi omejitev finančnih sredstev (Kavčič-Čolić idr., 2018).

Same dejavnosti specialnih knjižnic so raznolike, večina pa je med informacijsko in dokumentacijsko dejavnost vključevala tudi urejanje bibliografij raziskovalcev; raziskovalcem svetujejo glede avtorskih pravic, objav ter urejajo informacijske vire knjižnice. Tretjina vprašanih skrbi za neprekinjen oddaljen dostop do virov informacij. Bibliografska obdelava gradiva je sicer manjša od nabave; bodisi manjka časa bodisi katalogizatorjev. Sama izposoja gradiva je spet nekaj drugega, saj uporabniki niso ravno vsesplošna javnost. Velikokrat gradivo denimo nabavijo direktno strokovni delavci ali raziskovalci, ki ga po uporabi dajo knjižnici in je tako rekoč odsluženo gradivo. Velikokrat je sestavni del zbirke gradivo matične ustanove, ki se ne izposoja zunanjim uporabnikom. Spet drugič izposoji botruje odpiralni čas knjižnice, splošen trend izposoje v specialnih knjižnicah pa gre navzdol. Prireditve so, z nekaterimi izjemami, v specialnih knjižnicah bolj redkost, povezane pa so navadno z zbirko ali področjem dejavnosti matične organizacije. V večini specialnih knjižnic so beležili upad aktivnih članov. Poleg vsega drugega je lahko razlog tudi manjši prirast gradiva, za kar je eden od vzrokov tudi manj financ, namenjenih za nabavo. Vodilni v matičnih organizacijah so imeli večinoma pozitivne komentarje o svoji knjižnici, ter menili, da knjižnica nudi dovolj podpore organizaciji

ter da morda organizacija ne bi bila tako uspešna brez knjižnice. Poslanstvo, vizija in cilji organizacije ter knjižnice so bili v večini primerov usklajeni, vodstvo pa je od knjižničarjev pričakovalo, da se izobražujejo tudi v stroki organizacije. Večina vodij je videla knjižnico kot prostor izposoje, referenčne dejavnosti ter bibliografske dejavnosti, ne vidijo pa knjižničarja kot informacijskega strokovnjaka, ki lahko veliko prispeva k razvoju organizacije. Enako pomembna kot ponudba je tudi predstavitev samih storitev in gradiva, pišejo Borko idr. (2006, str. 94), saj »storitev ne doseže svojega namena, če nihče ne ve zanjo«.

2.5 UPORABNIŠKE ŠTUDIJE V KNJIŽNICAH SLOVENSКИH PODJETIJ

Za podatke o uporabniških študijah smo povprašali različne slovenske specialne knjižnice, da bi se oprli na primere dobrih praks in metodologijo raziskovanja. Razen zaključnih nalog je slovenska strokovna literatura glede uporabnikov v specialnih knjižnicah bolj skromna, zato smo sklenili direktno kontaktirati različna podjetja. V bazi COLIB.SI smo pregledovali sezname specialnih knjižnic in jih izbrali 14 glede na podjetje, v katero so vpete in katerih delovanje je podobno LUZ ali UIRS. Izbrane specialne knjižnice so bile del podjetij: LEK, d.d., SIJ ACRONI, d. o. o., Javni zavod Republike Slovenije za varstvo kulturne dediščine, Muzej za arhitekturo in oblikovanje (dalje: MAO), Agencija za energijo, Mestna občina Ljubljana, Geodetski zavod Republike Slovenije, Ministrstvo za obrambo Republike Slovenije (dalje: MORS), Agencija Republike Slovenije za okolje (dalje: ARSO), Zavod za ribištvo, Inštitut za gozdarstvo, geotehnologijo in okolje (dalje: IRGO), Zavod za gradbeništvo, Geološki zavod in Gozdarski inštitut. Baza COLIB.SI zbira podatke o slovenskih knjižnicah, tj. informativne in kontaktne, poleg tega pa so v tej bazi še podatki, »ki enolično določajo knjižnico v okviru nacionalnega sistema, ter podatki, potrebni v posameznih programskih segmentih COBISS3.« (Inštitut informacijskih znanosti Maribor, 2023) Knjižnice smo kontaktirali po e-pošti glede na kontaktne podatke, ki so navedeni v bazi COLIB.si. Zavedamo se, da so specialne knjižnice majhne in manj dejavne, kot denimo splošne ali visokošolske, ter da imajo manj uporabnikov, vseeno pa smo pričakovali, da so seznanjeni s potrebami in zadovoljstvom svojih uporabnikov.

2.5.1 Manj aktivne knjižnice

Iz odziva IRGO smo razbrali, da knjižnica ni več dejavna oz. vsaj ne toliko, kot je morda bila včasih, saj je dobila vlogo arhiva. Še vedno je vpisana v COBISS-u, vendar pa nima kakšnih

posebnih aktivnosti, vodja knjižnice pa večino časa preživi v vlogi tajnice ali drugih delovnih zadolžitev. Tudi zaradi tega raziskave potreb uporabnikov niso izvajali (A. Grilc, osebna komunikacija, 28. 3. 2023). Podoben odziv smo dobili z ARSO; tam naj bi bilo na splošno število uporabnikov zelo majhno, zaradi česar ne bi mogli pridobiti reprezentativnega vzorca (T. Spiller, osebna komunikacija, 28. 3. 2023). V knjižnici MAO prav tako niso raziskovali uporabnikov, se pa, tako kot povsod, trudijo jim čim boljje ustreči (N. Grafenauer, osebna komunikacija, 28. 3. 2023), podobno so odgovorili iz knjižnice podjetja SIJ Acroni, d. o. o., kjer knjižnico obiskujejo zgolj zaposleni (B. Pušavec, osebna komunikacija, 29. 3. 2023).

Tudi iz knjižnice Zavoda za gradbeništvo so odgovorili, da do sedaj niso ugotavljali zadovoljstva uporabnikov oz. vsaj ne formalno ter da se takšne ankete in pregledi opravljajo na nivoju zavoda, kar pomeni, da niso omejene na knjižnico. Rezultati tudi niso javno dostopni. Dodali so še, da kot podpisniki Slovenske skupnosti odprte znanosti nameravajo narediti anketo na ožjem strokovnem področju (M. Ljubešek, osebna komunikacija, 29. 3. 2023).

2.5.2 Gozdarski inštitut

Malenkost več so se z raziskovanjem uporabnikov ukvarjali v Gozdarski knjižnici, ki je v bistvu skupna Gozdarskemu inštitutu Slovenije, Zavodu za gozdove Slovenije ter Biotehniški fakulteti Univerze v Ljubljani. Po besedah vodje knjižnice se za aktualne podatke opirajo na izbrane statistične podatke ter raziskave in preglede, ki jih za študijsko delo izvajajo študentje. Lastne raziskave je knjižnica delala v preteklosti, pri čemer se je osredotočala na »neštudentske« uporabnike, podatki pa so že zastareli (M. Peteh, osebna komunikacija, 28. 3. 2023). Kasneje so nam po e-pošti na vpogled vseeno poslali starejše poročilo interne raziskave iz leta 2021, s katero so hoteli proučiti koristnost popoldanskega odpiralnega časa ob petkih za študente. Rezultatov niso posploševali, saj je izmed 232 študentov sodelovalo le 28. Večina je poznala možnosti uporabe čitalnice in se strinjala, da imajo v knjižnici dovolj prostora za študij, nezadovoljni pa so bili z zaklenjeno računalniško sobo in zmogljivostjo računalnikov. Namen raziskave je bil sicer pridobiti mnenja o zgodnejšem odpiralnem času knjižnice ob petkih; slaba polovica vprašanih je idejo podprla, druga slaba polovica ni imela mnenja, preostali pa se niso strinjali. Za pregled, kdaj so knjižnico študentje uporabljali, so pregledali čas izvedenih transakcij pred epidemijo COVID-19, in sicer med 15. 3. 2019 in 13. 3. 2020, ter po epidemiji oz. v času med 1. 10. in 19. 11. 2021. Razbrali so, da je obisk upadel, še posebej ob petkih. V

zaključku so podali različne predloge, kot denimo, da računalniške sobe sploh ne bi več zaklepali, da bi bilo treba računalnike zamenjati s sodobnejšimi in zmogljivejšimi ter da je potreben dogovor o novem odpiralnem času knjižnice (Peteh, 2021).

2.5.3 Ministrstvo za obrambo

Bolj pozitiven odgovor smo dobili z Ministrstva za obrambo, od koder so nam poslali PDF revije Bilten Slovenske vojske. V njem je bila leta 2009 objavljena študija uporabnikov knjižnično-informacijskega centra MORS, katere kopijo smo sicer že pred tem pridobili prek izposoje iz splošne knjižnice. Na nadaljnje povpraševanje o bolj ažurnih podatkih študije njihovih uporabnikov so odgovorili, da se do danes tega niso lotili, da pa se je teme dotaknila kolegica v svoji pisni nalogi za bibliotekarski izpit z naslovom Relevantnost knjižnične zbirke: primer specialne knjižnice Knjižnično-informacijski in založniški center Ministrstva za obrambo RS (Žunko, 2022) (Z. Krunić, osebna komunikacija, 28. 3. 2023).

Knjižnično-informacijski center na MORS »opravlja knjižnično, informacijsko in dokumentacijsko dejavnost za zaposlene na ministrstvu« (Krunić, 2009) ter je »ena izmed največjih specialnih knjižnic v sistemu javne uprave.« (Ministrstvo za obrambo RS, b. d.) Knjižnica je odprta tudi zunanjim uporabnikom, predvsem študentom s Fakultete za družbene vede. Od leta 1997 je knjižnica tudi del sistema COBISS, poleg običajnih nalog in storitev (nabava in obdelava knjig in revij, informacijska dejavnost, dostop do informacijskih baz, informacijsko opismenjevanje, medknjižnična izposoja, sodelovanje s knjižnično stroko itd.) izvaja še založniško dejavnost Slovenske vojske. Center je sestavljen iz štirih enot, in sicer knjižnično-informacijskega založniškega centra v Ljubljani, dislocirane knjižnične enote v vojaškem objektu Kadetnica (Maribor), dislocirane knjižnične enote v vojašnici Janka Premrla Vojka v Vipavi ter portala digitalne knjižnice (Ministrstvo za obrambo RS, b. d.).

Leta 2008 so izvajali anonimno anketo, s katero so spraševali po potrebah, željah in izkušnjah uporabnikov. Vzorec več kot stotih udeležencev ankete ni bil reprezentativen, je pa dal knjižničnim delavcem vpogled v vedenje uporabnikov. Pogosto, tj. večkrat na teden, so knjižnico obiskali samo štirje, večina je knjižnico obiskala samo nekajkrat na leto. Največ so uporabljali storitve izposoje in pregled novosti, avtorja raziskave je presenetila nizka izposoja serijskih publikacij in spletnih informacijskih servisov. Gradivo je uporabnikom najbolj

pomagalo pri izobraževanju, raziskovalnem delu in seznanjanju s stroko, najbolj pa sta jim bila pomembna hitrost pridobivanja gradiva ali informacij ter svetovanje knjižničarja. Največ vprašanih je odgovorilo, da želeno gradivo dobi večinoma, najbolj pomembne pa so jim knjige in serijske publikacije. Glede zadovoljstva s knjižničnim gradivom jih je največ podalo oceno 4 od 5. Knjižnica ponuja tudi obrazec za predlog nakupa gradiva, ki ga načeloma niso uporabljali. Pri poznavanju podatkovnih zbirk so se delili približno na polovico med tiste, ki jih ali ki jih ne poznajo, večinsko pa so prevladali tisti, ki se splošnega informacijskega opismenjevanja niso udeleževali. Avtor je zaključil, da zaposleni na MORS svojo knjižnico potrebujejo ter da jo obiskujejo in da so z njenim delom zadovoljni. Kljub temu je bil interes zaposlenih še izboljšati njeno delovanje in ponudbo (Krunić, 2009).

Kot rečeno je podobno temo na MORS raziskovala tudi Žunko (2022) ter dobila podobne rezultate, tj. da so uporabniki s knjižnico in njeno zbirko zadovoljni. Za razliko od raziskave, ki jo je opravil Krunić, je Žunko analizirala samo zbirko, in sicer z analizo literature, uporabljene pri pripravi zaključnih nalog. Zaključila je, da je zbirka knjižnice MORS bogata in uporabna, da pa je navedene vire v zaključnih nalogah v katalogu COBISS težko našla zaradi nepravilnega navajanja, bodisi je manjkal naslov članka bodisi vir (npr. revija ali zbornik). V raziskavi je poleg metode analize vsebine uporabila še metodo anketnega vprašalnika, na katerega se je odzvalo 25 oseb; vsi so knjižnico obiskali vsaj petkrat letno približno polovica pa je knjižnično gradivo uporabljala redno. Več kot polovica jih uporablja tiskane vire, kar pa se tiče samega zadovoljstva, so večinoma povprečno zadovoljni (menijo, da je literatura zgolj dobra). Samo eden se je opredelil, da sploh ni zadovoljen, kar je utemeljil z razlago, da imajo v knjižnici premalo vojaške strokovne literature. V zadnjem vprašanju so imeli sodelujoči možnost podati predloge za izboljšave, med katere so navedli tudi »boljšo strokovno podporo bibliotekarjev«, »več novejša literatura«, »več aktualne vsebine s področja obrambe in vojaških ved«, »revija Obramba bi lahko bila dostopna tudi od doma« itd.

2.5.4 Hidria IMP Klima²

O vzpostavitvi in delu specialne knjižnice zelo izčrpno piše avtorica Poljanšek (2009) v svoji diplomski nalogi, kjer obravnava specialno knjižnico v podjetju Hidria IMP Klima, saj je sama tudi sodelovala pri njeni vzpostavitvi. Zaradi tipa gradiva so se odločili, da je to dostopno zgolj

² Danes se podjetje imenuje OC IMP Klima

interno, zaradi česar so tudi oklevali pri vstopu v sistem COBISS. Odločili so se za podoben in finančno ugodnejši sistem Infolit podjetja Triada, d. o. o., ki deluje na podoben način. Poljanšek je v okviru raziskave s pomočjo ankete in intervjujev raziskovala informacijske potrebe uporabnikov ter načine, kako zaposlene privabiti v knjižnico. Vsega skupaj je v anketi sodelovalo pribl. 20 % zaposlenih, od tega pa je bila večina moških ter oseb z izobrazbo višjo od pete stopnje (srednje šole/gimnazije), povprečno so bili stari 35 let. Večinoma so specialno knjižnico podjetja poznali in so jo v preteklosti tudi že obiskali, bili so tudi mnjenja, da je knjižnica za njihovo podjetje pomembna. Največ se jih je opredelilo, da potrebujejo strokovne tiskane revije; polovica je bila zadovoljna z obstoječim izborom revij, druga polovica pa je menila, da bi jih potrebovali več. Na splošno niso bili zadovoljni z načinom kroženja revij. Za elektronske revije takrat še ni bilo posebnega zanimanja. Gradivo za svoje delo so pridobivali na različne načine, predvsem samostojno prek spleta ali raznih dobaviteljev ter strokovnih oseb; pridobivanje gradiva iz knjižnice je bilo nizko na seznamu. Glede hrambe se jim je zdela dobra ideja, da bi se vse gradivo hranilo na enem mestu v podjetju, veliko stvari pa imajo tudi po svojih pisarnah in tako na dosegu roke. Večinoma so bili mnjenja, da mora za gradivo na splošno skrbeti knjižničar. Kot že rečeno, se za knjižnični katalog v podjetju uporablja Infolit prek intraneta, večina vprašanih pa ga ni uporabljala, ker zanj niti ni vedela. Tisti, ki so ga preizkusili, so o njem imeli pozitivne povratne informacije, in sicer da je uporaben, uporabniško prijazen, praktičen itd.

2.5.5 Mobitel d.d.³

Podobno, kot zgoraj omenjeno, raziskavo je nekaj let prej za diplomsko nalogo opravil Kovačič (2007), in sicer na primeru knjižnice podjetja Mobitel, d. d. (sedaj Telekom Slovenije). Telekom je imel svojo specialno knjižnico z enim zaposlenim, knjižnico pa je uporabljalo pribl. 20 % zaposlenih; v sistem COBISS niso bili vključeni. Rezultati ankete v knjižnici podjetja Mobitel d.d. so pokazali, da si knjižnice zaposleni želijo in jo potrebujejo ter da so mnjenja, da jo mora voditi za to izobrazena in usposobljena oseba. Večina vprašanih se je strinjala, da mora biti gradivo v podjetju nekje shranjeno in dostopno vsem enako. Pojavila se je potreba predvsem po strokovnih revijah. Elektronske serijske publikacije takrat v podjetju še niso bile tako razširjene, vprašani pa so odgovorili, da bi jih to zanimalo. Potreba po knjižnici je bila torej velika in izražena.

³ Danes podjetje deluje pod imenom Telekom Slovenije.

2.6 UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV KNJIŽNICE LJUBLJANSKEGA URBANISTIČNEGA INŠTITUTA

S pomočjo pregleda literature in odzivov specialnih knjižnic v podjetjih, ki smo jih kontaktirali, smo ugotovili, da ima veliko podjetij svoje specialne knjižnice, le nekatere pa so tudi javno dostopne oz. urejene, kar nekaj pa jih ne pozna dobro svojih uporabnikov oz. tega ne želi ali ne more razkrivati.

Čeprav je bilo storjeno že kar veliko, se tudi knjižnica LUZ šele vzpostavlja, zato je dobro, da je knjižnica na tekočem z vsem, predvsem s tem, kako jo vidijo njeni uporabniki, da se jim lahko kar najbolj prilagodi. Na LUZ smo zadovoljstvo uporabnikov prvič raziskovali v letu 2022, dobro leto po vzpostavitvi, odziv na anketo pa je bil nizek, tj. od 80 članov oz. zaposlenih samo 18. Anketa je bila opravljena samo za interno rabo tj. za pregled stanja in izboljšanje storitev, kočno poročilo z rezultati pa ni bilo javno objavljeno. Na splošno so bili anketirani z delom arhiva zadovoljni. Zaradi narave zbirke Arhiv LUZ ni vključen v sistem COBISS, namesto tega se uporablja katalog Libib.com; v letu dni večina vprašanih kataloga ni uporabljala. Za uporabo so bila ustvarjena navodila, ki so bila razposlana vsem, načeloma pa jih niso prebrali ali uporabili. Za uporabo kataloga so zaposleni v knjižnici pripravili tečaje, vsaj enega izmed treh izvedenih pa se je udeležila približno polovica vprašanih. Glede gradiva večinoma uporabljajo tisto, ki ga najdejo sami bodisi na spletu bodisi prek kolegov, prek knjižnice zelo malo, pojavila pa se je potreba po strokovni periodiki in standardih, ki bi jih priskrbela knjižnica, kar jih kasneje tudi je.

Zanimalo nas je tudi mnenje vprašanih glede dela knjižničark oz. knjižničnih delavk; uradno je knjižničarka samo ena, druga je bila primarno zaposlena kot geodetinja. Večinoma so bili z delavkama zadovoljni, prav tako z obvestili s strani knjižnice. Kar nekaj bi si jih želelo dobivati več ažurnih novic s svojega strokovnega področja. LUZ je postal tudi član knjižnic UIRS in CTK, njihove storitve pa je takrat koristilo malo vprašanih, večinoma zato, ker zanje niti niso vedeli. O vseh novostih je knjižnica LUZ sicer uporabnike obveščala po e-pošti, ob dnevni poplavi sporočil pa se informacije kaj kmalu izgubijo in pozabijo. Na predlog uporabnika je zato vzpostavila tudi neformalno zbirko leposlovja⁴, ki je bila zelo všeč večini, ker pa uporabe

⁴ V anketnem vprašalniku smo jo poimenovali knjigobežnica

knjižnica ne beleži, tudi nima pregleda nad dejanskim pretokom izposoje. Zaključili bi lahko, da je bilo po dobrem letu vzpostavitve delo arhiva zadovoljivo in ter da bi bilo treba vzpostaviti več stika z uporabniki. Po svoje je to zahtevna naloga, saj je samo delo zaposlenih v podjetju takšno, da ne potrebujejo veliko opore na obstoječe arhivsko gradivo, temveč na ažurne podatke s terena ali informacije uradnih državnih in drugih institucij, ki jih pridobivajo sami. Potemtakem mora knjižnica razmisliti tudi o širitvi ponudbe knjižnice/arhiva, da se približa trenutnim potrebam uporabnikov. S pomočjo raziskave, ki smo jo opravili v okviru priprave pisne naloge za bibliotekarski izpit, smo zato ponovno ugotavljali kakovost dosedanjega dela knjižnice. Izsledke raziskave bo knjižnica lahko uporabila za izboljšanje svojih storitev.

3 RAZISKAVA

3.1 METODOLOGIJA

Kot omenjeno uvodoma smo zadovoljstvo uporabnikov raziskovali s pomočjo anketnega vprašalnika, ki smo ga ustvarili s pomočjo portala za spletno anketiranje 1ka.si. Povabilo k sodelovanju v anketi s povezavo na spletno anketo smo prek e-pošte poslali vsem zaposlenim na UIRS in LUZ, da bi dobili čim več različnih odgovorov tako oseb, ki knjižnico obiskujejo in uporabljajo, kakor tudi tistih, ki je ne. Vprašalnik je bil odprt 10 dni, tj. od 4. do 14. aprila 2023, predstavljen pa je v Prilogi 1. Vseboval je 25 vprašanj s podvprašanji, ki so bila večinoma zaprtega tipa.

Postavili smo naslednja raziskovalna vprašanja:

- R1: Ali zaposleni uporabljajo knjižnico v svoji ustanovi?
 - o R1a: Ali uporabniki poznajo storitve in ponudbo svoje knjižnice?
- R2: Kakšne baze informacij uporabljajo za iskanje informacij?
 - o R2a: Ali uporabljajo lokalni knjižnični katalog (COBISS in/ali Libib.com)?
- R3: Kako dojemajo knjižnico v svoji delovni organizaciji?
 - o R3a: Ali so uporabniki zadovoljni z delom in ponudbo?
 - o R3b: Ali bi si želeli drugačen pristop do gradiva in prostor?
 - o R3c: Ali knjižnica nudi vse za pomoč pri njihovem delu?

Posledično smo si zastavili tudi naslednje štiri hipoteze:

- H1: Zaposleni na UIRS in LUZ svojo knjižnico oz. arhiv uporabljajo malo.

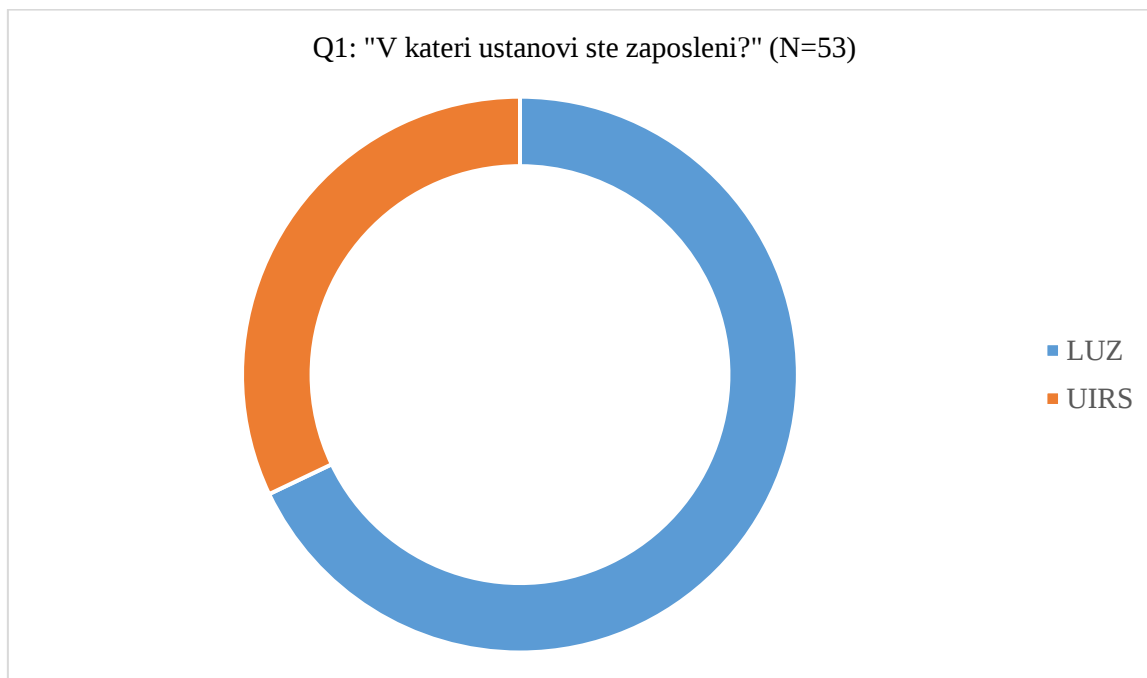
- H2: Zaposleni na UIRS in LUZ bolj kot knjižnični katalog za iskanje uporabljajo baze podatkov, ki so prosto dostopne na spletu, ali baze, do katerih imajo sami zagotovljen dostop.
- H3: Zaposleni na UIRS in LUZ svojo knjižnico oz. arhiv dojemajo kot manj pomembno za svoje delo oz. organizacijo.
- H4: Zaposlenim na UIRS in LUZ knjižnica oz. arhiv ne nudi dovolj virov za tekoče delo ali pa zanje ne vedo.

Sprva smo hoteli v vzorec naključno izbrati 50 članov oz. zaposlenih, po 25 iz vsake knjižnice, kar pa smo pozneje znova premislili. Ker je na UIRS skupno število zaposlenih le nekaj več od prvotno zamišljenega vzorca, razmerje zaposlenih med LUZ (72 % oz. 96 oseb) in UIRS (28 % oz. 37 oseb) pa precejšnje, smo sklenili ubrati drugačen pristop. Povezavo do spletne ankete smo z vabilom k izpolnjevanju poslali vsem zaposlenim na obeh institucijah ter upali na čim večji odziv. Ker so sicer zaposleni na obeh ustanovah načeloma zelo zasedeni in na splošno (predvsem na LUZ) knjižnico uporabljajo malo, naša pričakovanja niso bila visoka. Skupno smo po desetih dneh dobili 53 ustrezno rešenih anket, številka pa se je ustavila že po približno sedmih oz. osmih dneh, zaradi česar smo sklenili raziskavo zaključiti. Zaradi priložnostnega vzorčenja raziskovalni vzorec ni reprezentativen in brez večjih tveganj rezultatov raziskave ne moremo posploševati na celotno populacijo uporabnikov omenjenih knjižnic.

3.2 REZULTATI RAZISKAVE

3.2.1 Struktura anketirancev

Na prvo anketno vprašanje (V kateri ustanovi ste zaposleni?) je 36 (68 %) anketirancev odgovorilo, da delajo na LUZ, 17 oz. 32 % pa na UIRS; njihovo razmerje v anketnem vzorcu približno ustreza razmerju v ciljni populaciji raziskave. Za lažjo predstavbo so podatki prikazani na Sliki 1. V nadaljevanju smo dodali vrstico, kamor so lahko po želji dodali oddelek, v katerem delajo. Na UIRS so trije anketiranci vpisali, da so raziskovalci, na LUZ se je več ljudi odločilo dopisati, na katerem oddelku so zaposleni.



Slika 1: Razmerje med številom zaposlenih v obeh ustanovah

3.2.2 Uporaba knjižnic

Na vprašanje »Kako pogosto uporabljate knjižnico?« je odgovorilo 43 anketirancev. Največ jih je izbralo odgovor *enkrat mesečno* (17) oz. *enkrat letno* (12). Devet anketirancev se je opredelilo, da v knjižnico ne hodijo nikoli, zgolj trije pa so takšni, ki jo obiskujejo dnevno oz. dvakrat tedensko. Nihče ni odgovoril, da za knjižnico v svoji ustanovi ne ve. Bolj pogosto sicer knjižnico obiskujejo na UIRS; tu jih je 11 podalo odgovor *mesečno*, na LUZ pa le 6, še pogosteje samo štirje. Na UIRS je takšen, ki knjižnice ne obišče nikoli, samo eden, na LUZ pa 9 vprašanih. V praksi je sicer ta številka veliko višja, saj je na splošno knjižnica LUZ slabo obiskana.

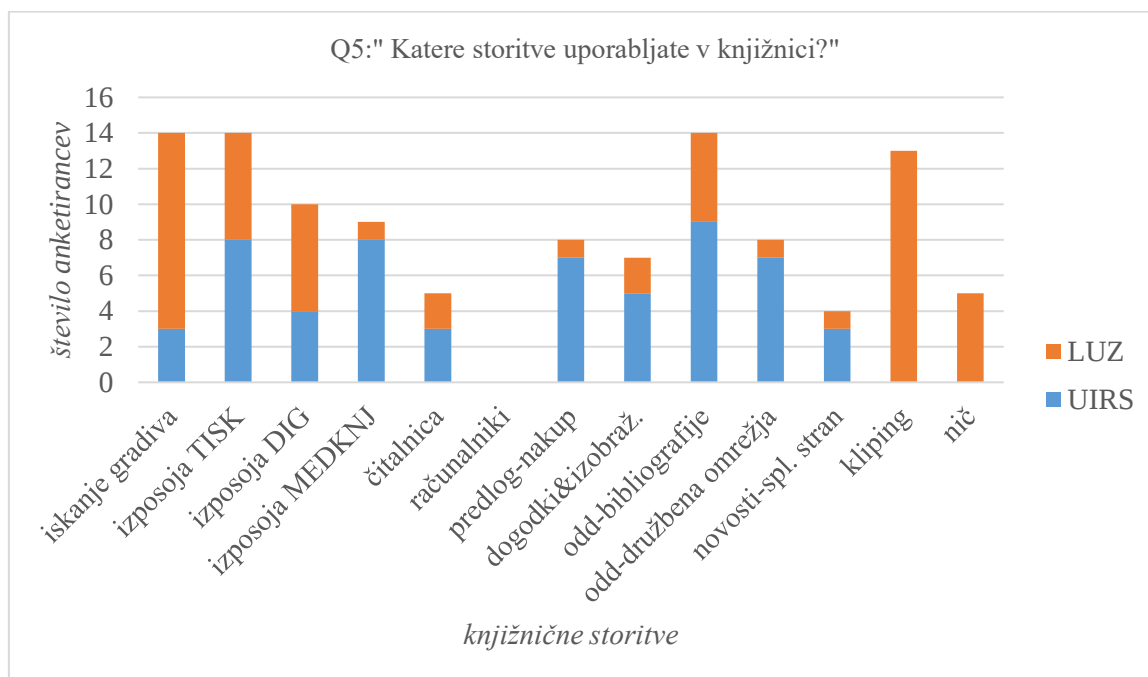
3.2.3 Uporaba knjižničnih storitev

V nadaljevanju smo udeležence ankete povprašali, katere storitve uporabljajo (»Katere storitve uporabljate v knjižnici?») Z 18 odgovori prevladuje *oddaja gradiva za vnos v bibliografije*, kar so večinoma odgovorili anketiranci z UIRS. Knjižnica LUZ-a te storitve za zdaj uradno še ne nudi, se pa gradivo (tj. končani projekti) oddaja v knjižnico oz. arhiv za vnos v katalog, zato so vprašani pri odgovarjanju verjetno imeli v mislih to. Poleg omenjene storitve so najvišje na lestvici še *kliping*, tj. pregled dnevih novic, *iskanje gradiva* ter *izposoja tiskanega gradiva*;

glede na podatke kliping oz. nabor dnevnih novic na LUZ-u prebira 13 ljudi, na UIRS pa nihče, iz prakse knjižnice pa vemo, da kliping pogosto prebirajo tudi na UIRS (morda ravno tisti, ki ankete niso reševali). Sledijo jim *medknjižnična izposoja* ter *oddaja gradiva za objavo na družbenih omrežjih ali spletni strani*. Medknjižnična izposoja je pogostejša na UIRS (8 vprašanih), na LUZ-u je to storitev uporabljal samo eden. Najmanj uporabljane storitve so *čitalnica*, *seznanjanje z novostmi* in *računalnik*. Knjižnica UIRS sicer ima postavljeno čitalnico oz. čitalniške prostore (mize v knjižnici) ter računalnike, LUZ pa tega uradno nima. Vsak zaposleni ima namreč svoj službeni računalnik, za čitalniška mesta pa se štejejo pisarna arhiva, recepcija, kjer dela tudi pomočnica v arhivu ter kletni prostori, kjer se nahaja centralna zbirka. Knjižničnih računalnikov tako ne uporablja nihče na UIRS ali na LUZ-u, čitalnico za pregledovanje gradiva ali drugo delo uporabljajo 3 na UIRS ter 2 na LUZ, seznanjanje z novostmi preko družbenih omrežij ali spletne strani pa uporabljajo 3 na UIRS ter 1 na LUZ. Pet oseb je na LUZ označilo, da ne uporabljajo nobene storitve. Podrobnejše podatke prikazuje Preglednica 1, bolj jasen prikaz pa Slika 2.

Preglednica 1: Uporaba knjižničnih storitev

Knjižnične storitve	Število anketirancev na UIRS	Število anketirancev na LUZ
iskanje gradiva	3	11
izposoja tiskanega gradiva	8	6
izposoja digitalnega gradiva	4	6
medknjižnična izposoja	8	1
čitalnica (pregledovanje gradiva, delo z lastnim gradivom ...)	3	2
računalniki	0	0
predlogi za nakup gradiva	7	1
dogodki in izobraževanja	5	2
oddaja gradiva za vnos v bibliografije	9	5
oddaja gradiva za objavo na družbenih omrežjih ali spletni strani	7	1
seznanjanje z novostmi preko družbenih omrežij ali spletne strani	3	1
kliping	0	13
nobene	0	5



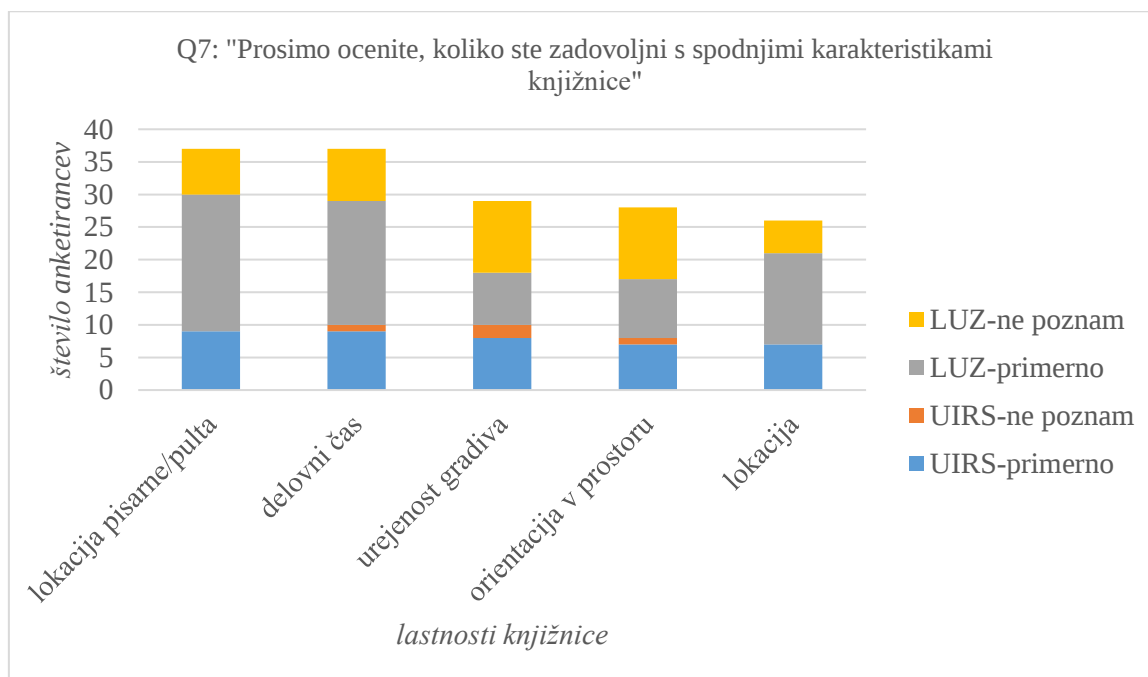
Slika 2: Uporaba storitev v knjižnicah

Na Sliki 2 smo zaradi grafičnega prikaza skrajšali poimenovanja knjižničnih storitev; *izposoja TISK* označuje izposajo tiskanega gradiva, *izposoja DIG* izposajo digitalnega gradiva, *izposoja MEDKNJ* medknjižnično izposajo, *čitalnica* uporabo čitalniških prostorov, *predlog-nakup* možnost predlaganja gradiva za nakup, *dogodki&izobraž.* ponudbo dogodkov in izobraževanj, *odd-bibliografije* možnost oddaje gradiva za vnos v bibliografije, *odd-družbena omrežja* možnost oddaje gradiva za objavo na družbenih omrežjih, *novosti-spl.stran* pregled novosti na spletni strani knjižnice ali institucije ter *kliping* pregled klipinga oz. dnevnih novic.

3.2.4 Ocena izbranih lastnosti knjižnic in njihove ponudbe storitev

V nadaljevanju smo udeležence ankete prosili za oceno izbranih lastnosti knjižnic, in sicer lokacije pulta oz. pisarne, delovnega časa, urejenosti gradiva, orientacije v prostoru ter same lokacije knjižnice. Večina se jih je skupno na LUZ in UIRS opredelila za *primerno*; kot primerne se jim namreč zdijo lokacija pisarne/izposojevalnega pulta ter delovni čas. Največ vprašanih je kot *zelo primerno* označilo urejenost gradiva ter orientacijo v prostoru, za kriterij *ni primerno* pa se je odločila manjšina, skupno 12 oseb, od tega se je največ vprašanim ($n = 4$) neprimerna zdela lokacija pisarne oz. izposojevalnega pulta. Veliko več vprašanih se je opredelilo, da naštetih lastnosti ne pozna, in sicer skupno 46; 13 ljudi namreč ne pozna urejenosti gradiva, 12 pa orientacije v prostoru.

Na UIRS se je kot zelo primerna največ vprašanim zdela lokacija knjižnice (6 oseb), saj se nahaja v pritličju stavbe ob glavnem vhodu, trem anketiranim orientacija, trem pa lokacija izposojevalnega pulta. Kot *primerno* je devet vprašanih označilo lokacijo pulta in delovni čas, 8 urejenost gradiva, po sedem pa orientacijo v prostoru ter lokacijo knjižnice; pri čemer je mišljena lokacija v stavbi oz. v mestu. Kot neprimerno je lastnosti označilo skupno 8 oseb, trije pa ne poznajo delovnega časa, urejenosti gradiva ali se ne znajo orientirati v prostoru. Na LUZ se je največ vprašanih opredelilo za kriterij *primerno*, in sicer 21 za lokacijo pisarne, ki se nahaja v tretjem nadstropju blizu dvigala, 19 za delovni čas, saj je načeloma odprta vsak dan med 7. in 15. uro, 14 za lokacijo, samo 9 pa za orientacijo v prostoru ter 8 za urejenost gradiva. Dvema se ne zdi primerna lokacija pisarne, dvema pa ne lokacija zbirke. Skupno 42 oseb omenjenih lastnosti ne pozna, skupno 37 osebam pa se zdijo zelo primerne, za katere menimo, da so pogosti obiskovalci. Za boljšo predstavbo smo na Sliki 3 izpostavili samo kriterija *primerno* in *ne poznam*, podrobnejše podatke pa v Preglednici 2. Zaradi lažjega branja smo uporabili krajšave, in sicer ZP = zelo primerno, P = primerno, NP = ni primerno; NPo = ne poznam



Slika 3: Ocena karakteristik knjižnic za kriterija *primerno* in *ne poznam*

Preglednica 2: Ocena zadovoljstva z izbranimi lastnostmi knjižnic

Lastnosti knjižnice	Število anketirancev na UIRS				Število anketirancev na LUZ			
	ZP	P	NP	NPo	ZP	P	NP	NPo
Lokacija pisarne/pulta	3	9	2	0	6	21	2	7
Delovni čas	1	9	3	1	8	19	0	8
Urejenost gradiva	2	8	1	2	9	8	0	11
Orientacija v prostoru	3	7	2	1	7	9	0	11
lokacija	6	7	0	0	7	14	2	5

V naslednjem vprašanju smo anketirance prosili za oceno knjižničnih storitev; na splošno so jih večinoma označili kot primerne; napako smo tu opazili šele kasneje, saj bi morali kriterijem dodeliti označbe od *nisem zadovoljen* do *zelo sem zadovoljen*. Največ vprašanih je kot primerno označilo čas izposoje gradiva, ponudbo tiskanega gradiva in revij, kmalu za njimi pa so na lestvici še ponudba digitalnega gradiva, kliping, možnost vpliva na nakup gradiva, dostop do podatkovnih baz in knjigobežnica. Kar visoke številke so pri kriteriju *ne poznam*, najvišja pa je pri storitvi *ponudba storitev drugih knjižnic*, ki ji sledijo *ponudba izobraževanja*, *dostop do podatkovnih baz*, *možnost vpliva na nakup gradiva*, *spletna stran* in druge.

Anketiranci z UIRS so najbolj zadovoljni s časom izposoje (14) in medknjižnično izposajo (13), sledijo jima ponudba tiskanega gradiva (12), revij (11) ter možnost vpliva na nakup gradiva (10). Druga knjižnična ponudba se zdi primerna manj kot desetim osebam: ponudba digitalnega gradiva (9), dostop do baz podatkov (9), ponudba prireditev (8), obveščanje o novostih knjižnice (8), ponudba izobraževanja (6), kliping (5), ponudba storitev drugih knjižnic (4), spletna stran (3), knjigobežnica (1). Nasprotno so na LUZ najbolj zadovoljni z obveščanjem o novostih knjižnice, kar je kot *zelo primerno* označilo 20 vprašanih, prav tako po 20 pa je kot *primerno* označilo kliping in knjigobežnico, kar je bila primarno ideja enega od uporabnikov. Omenjeni storitvi je po 18 anketiranih označilo z *zelo primerno*, kar po 19 z *neprimerno*, po 17 pa, da storitvi ne pozna. Čas izposoje, ki je bil na UIRS na prvem mestu, se na LUZ zdi zelo primeren 13 anketirancem, primeren 15 osebam, 14 neprimeren, 13 pa ga ne poznajo. V primerjavi z UIRS se je za primernost ali neprimernost oz. zadovoljstvo z medknjižnično izposajo opredelilo dosti manj vprašanih, tj. za posamezen kriterij manj kot 10. Na LUZ sta visoko cenjeni tudi ponudba revij in digitalnega gradiva, saj ju je kot primerno oz. zelo primerno

ocenilo posamično več kot 10 oseb. Podrobnejše podatke za UIRS prikazuje Preglednica 3, za LUZ pa Preglednica 4.

Preglednica 3: Ocena zadovoljstva s storitvami in ponudbo knjižnice UIRS

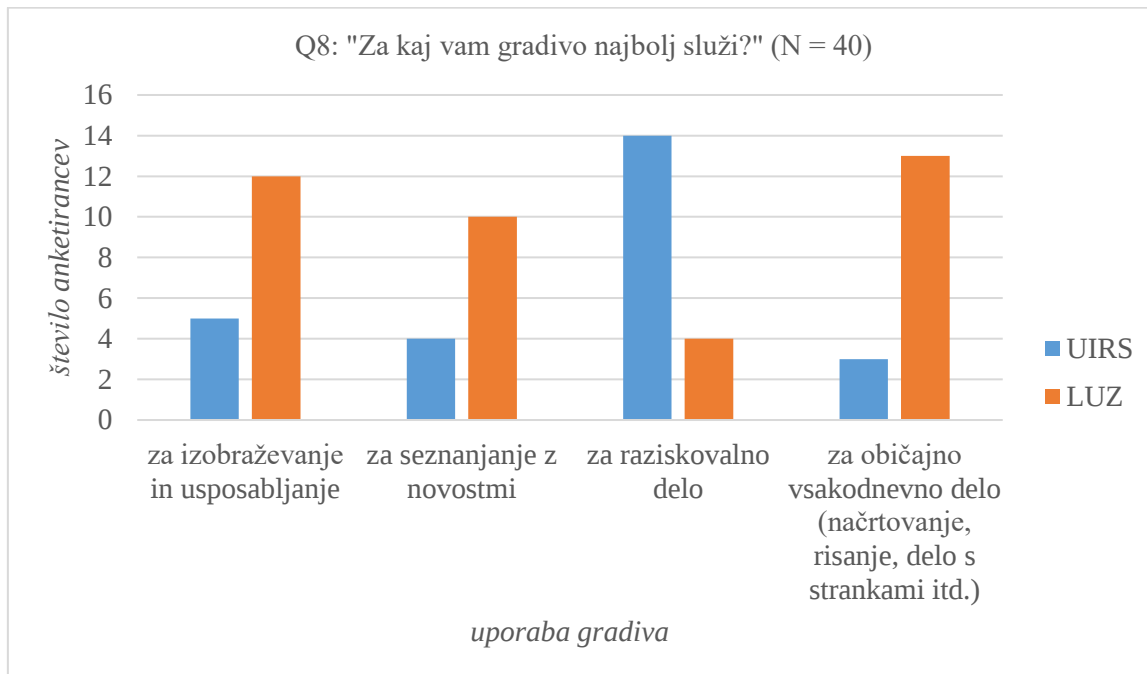
Storitve	Zelo primerno	Primerno	Ni primerno	Ne poznam	Nimamo
Ponudba tiskanih virov	0	12	0	1	0
Ponudba digitalnih virov	0	9	0	4	1
Ponudba revij	0	11	2	1	0
Dostop do podatkovnih baz	0	9	1	3	0
Knjigobežnica	0	1	0	8	4
Kliping	0	5	3	4	2
Čas izposoje	0	14	0	0	0
Medknjižnična izposoja	0	13	0	0	0
Ponudba prireditev	0	8	2	2	2
Ponudba izobraževanj	0	6	2	3	2
Ponudba storitev drugih knjižnic	0	4	0	7	1
Možnost vpliva na nakup gradiva	0	10	1	1	2
Spletna stran	0	3	2	4	4
Obveščanje o novostih knjižnice	0	8	1	2	3

Preglednica 4: Ocena zadovoljstva s storitvami in ponudbo knjižnice LUZ

Storitve	Zelo primerno	Primerno	Ni primerno	Ne poznam	Nimamo
Ponudba tiskanih virov	0	16	1	10	0
Ponudba digitalnih virov	12	14	13	12	0
Ponudba revij	15	17	16	15	0
Dostop do podatkovnih baz	10	12	11	9	0
Knjigobežnica	18	20	19	17	0
Kliping	18	20	19	17	0
Čas izposoje	13	15	14	13	0

Medknjižnična izposoja	7	8	7	7	0
Ponudba prireditev	4	5	4	4	0
Ponudba izobraževanj	7	8	7	7	0
Ponudba storitev drugih knjižnic	8	9	8	8	0
Možnost vpliva na nakup gradiva	8	10	9	8	0
Spletna stran	12	13	12	12	0
Obveščanje o novostih knjižnice	20	22	21	20	0

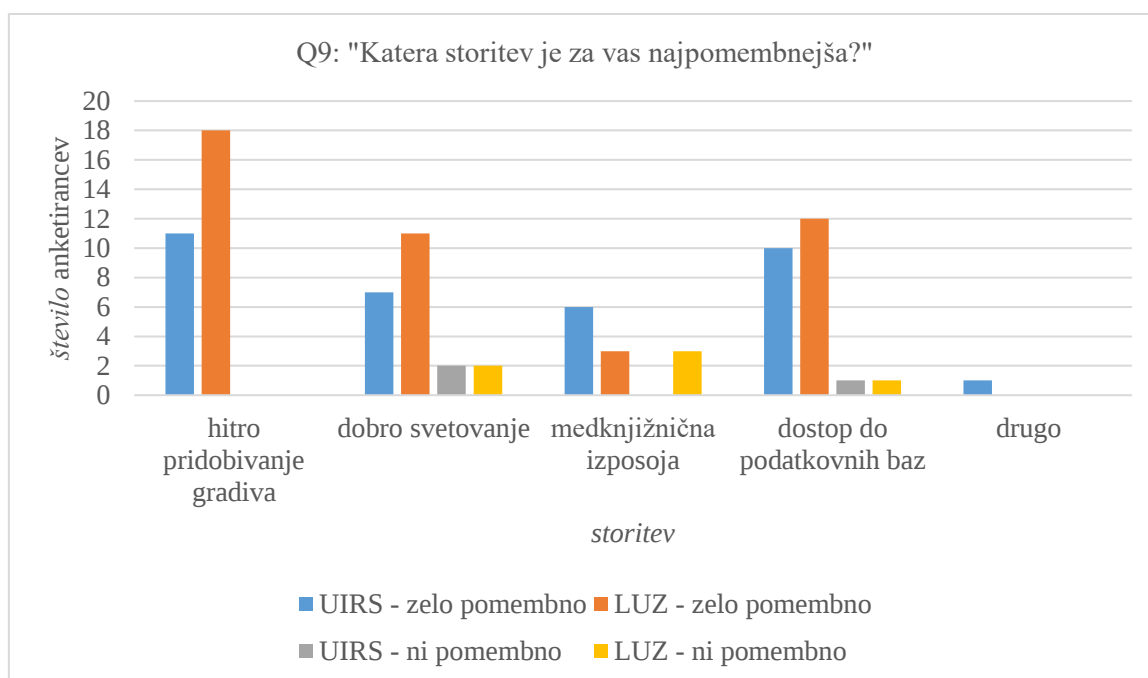
Na vprašanje »Za kaj vam gradivo najbolj služi?«, pri čemer je bilo možnih več odgovorov, so odgovorili za raziskovanje (18 oseb) ter za običajno vsakodnevno delo (17 oseb). Za seznanjanje z novostmi jih gradivo uporablja le 14. Več vprašanih gradivo za izobraževanje in usposabljanje uporablja na LUZ (12) kot na UIRS (5), za raziskovalno delo več na UIRS (14; 4 na LUZ), za vsakodnevno delo pa spet več na LUZ (13; 3 na UIRS). Podatke grafično prikazuje Slika 4.



Slika 4: Uporaba gradiva na UIRS in LUZ

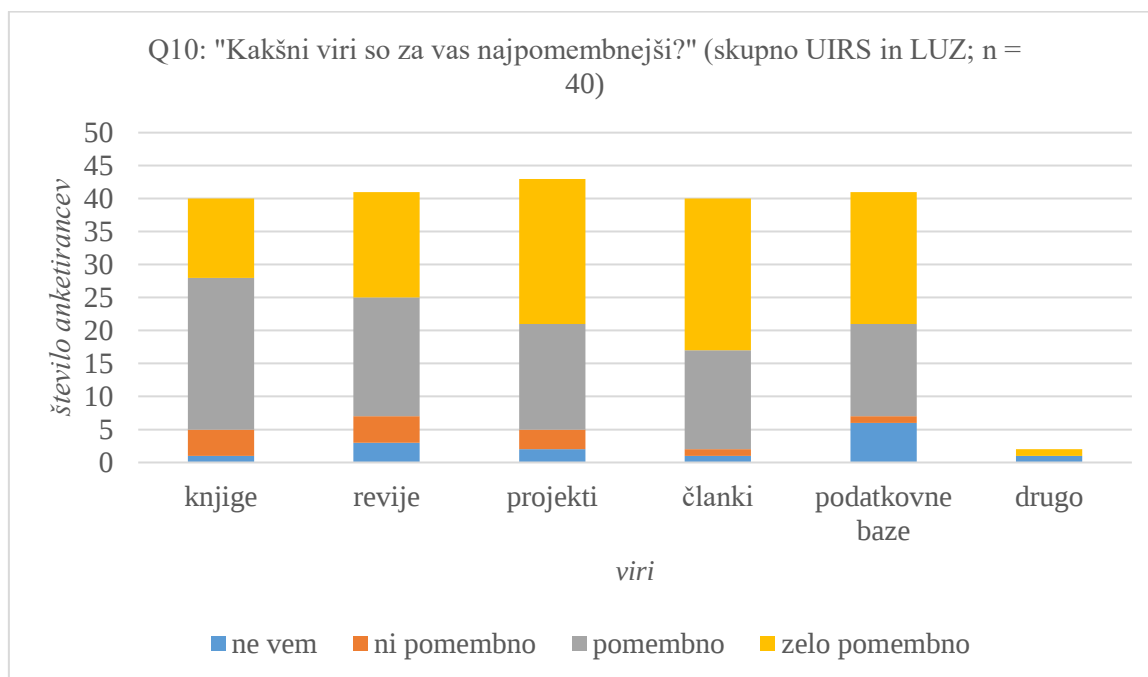
Zanimalo nas je tudi, katera storitev se anketirancem zdi najpomembnejša. Kot zelo pomembno so skupno označili *hitro pridobivanje gradiva* (71 %), *dostop do podatkovnih baz* (55 %) ter

dobro svetovanje v knjižnici (46 %). Preostalo storitev na seznamu, tj. *medknjižnično posredovanje gradiva*, je kot zelo pomembno označilo samo 9 oseb, 21 pa kot *pomembno*. Za kriterij *ni pomembno* se je odločilo zelo malo vprašanih, največ (5 oseb) ravno za medknjižnično izposajo. Hitro pridobivanje podatkov je bolj pomembno anketiranim na UIRS (glede na kriterij *zelo pomembno*), čeprav se tudi na LUZ številke minimalno razlikujejo. Prav tako je uporabnikom na UIRS bolj važen dostop do podatkovnih baz. Na LUZ višje vrednotijo medknjižnično izposajo (glede na kriterij *pomembno*), saj knjižnica ni tako bogato založena z aktualnim monografskim in podobnim gradivom kot UIRS in druge slovenske knjižnice. Na Sliki 5 smo za lažjo predstavo pomembnost storitev prikazali samo za kriterije *zelo pomembno* in *ni pomembno*.



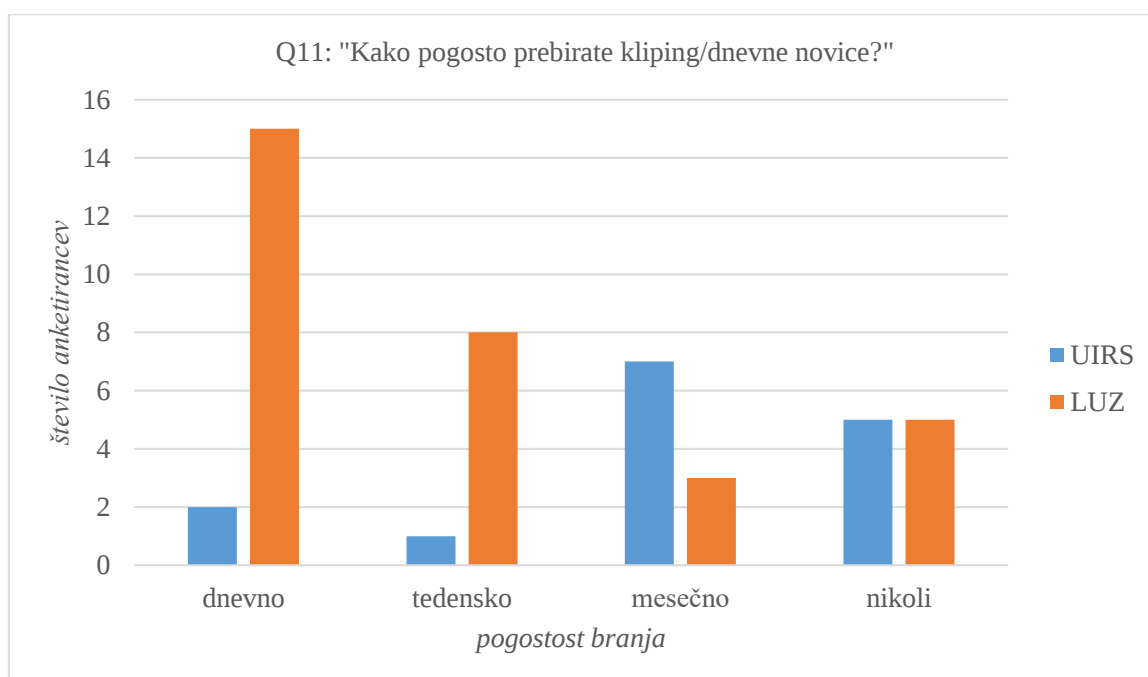
Slika 5: Vrednotenje pomembnosti knjižničnih storitev na UIRS in LUZ

Izmed virov so anketirancem iz obeh ustanov zelo pomembni članki (58 %), projekti (51 %) in podatkovne baze (49 %), kot *pomembne* pa so opredelili knjige (58 %) ter revije (44 %). Projekti in podatkovne baze kot vir podatkov so bolj pomembni uporabnikom na LUZ, članki pa uporabnikom na UIRS (12 oseb), čeprav je razlika minimalna (11 oseb na LUZ). Kot zelo pomembne so na LUZ omenili še standarde. Na UIRS se nobenemu od anketirancev ne zdi, da bi bil kateri od virov zanje nepomemben, na LUZ pa so se za ta kriterij trije vprašani opredelili za revije, dva za knjige, eden pa za projekte. Podatke prikazuje tudi Slika 6.



Slika 6: Pomembnost posameznih informacijskih virov

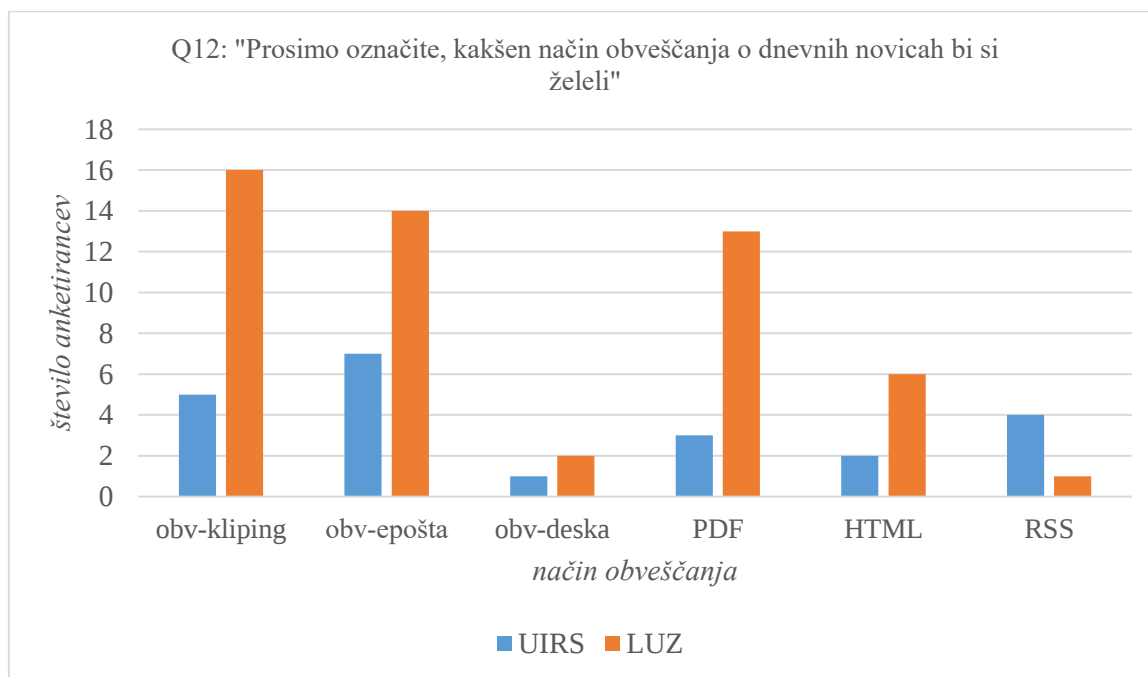
Vsaka po svoje obe knjižnici redno posodabljata kliping, tj. zbirko dnevnih novic s strokovnega področja. Od skupno 44 vprašanih jih 16 kliping prebira dnevno, po 9 jih prebira tedensko oz. mesečno, deset pa nikoli. Dnevno kliping več prebirajo na LUZ, tj. 15 anketiranih. Podatki so prikazani na Sliki 7.



Slika 7: Pogostost prebiranja klipinga na UIRS in LUZ

Vezano na kliping smo v anketnem vprašalniku dodali vprašanje, s katerim so anketiranci lahko podali lastno mnenje o načinu obveščanja o dnevnih novicah. Primarno je bilo vprašanje namenjeno predvsem zaposlenim na UIRS, saj tam prenavljajo način dnevnega obveščanja, prav tako pa ga lahko navezujemo tudi na knjižnico LUZ. Primerjava je prikazana tudi na Sliki 8. Največ vprašanim v celotnem vzorcu bi ustrezalo obveščanje prek spletne strani oz. klipinga, kot je to že aktualno (52 %), sledi obveščanje po e-pošti (50 %) ter prikaz novic v PDF-obliki dokumenta, kakor je to v uporabi na LUZ (38 %). Za obveščanje prek tiskanih novic na oglasni deski, v HTML-obliki ali prek RSS naročanja se je opredelila manjšina anketiranih. Če podatke pogledamo podrobneje, se je več oseb na LUZ opredelilo, da bi prejemale novice na spletni strani (16), po e-pošti (14) ter v PDF-obliki, kot jih prejema že sedaj (13).

Na Sliki 8 so oznake za način obveščanja skrajšane zaradi jasnejšega prikaza. Poimenovanje *obv-kliping* označuje obveščanje o novih člankih na spletni strani/kliping, *obv-epošta* obveščanje o novih člankih po e-pošti, *obv-deska* obveščanje o novih člankih na oglasni deski v obliki natisnjenih besedil, *PDF* prikaz novic v PDF-obliki dokumenta, *HTML* prikaz novic v obliki HTML ter *RSS* obveščanje posameznikov prek RSS (naročanje na novice po tematikah).

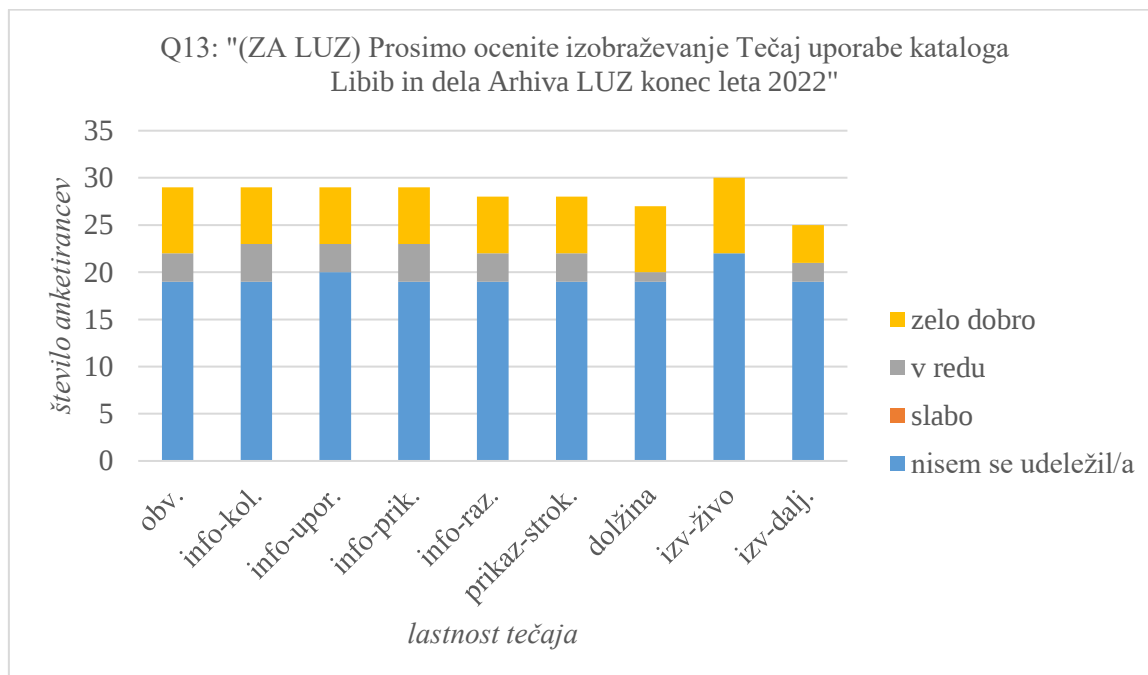


Slika 8: Želeni način obveščanja o posodobitvah klipinga

Ker se raziskava osredotoča predvsem na uporabnike knjižnice LUZ, smo udeležence ankete v nadaljevanju povprašali za oceno izobraževanja *Tečaj uporabe kataloga Libib in dela Arhiva*

LUZ, ki ga je knjižnica LUZ izvedla konec leta 2022. Za ocenjevanje smo izpostavili *način obveščanja o izvedbi; količina informacij; uporabnost informacij; izvedba v živo; izvedba na daljavo (MS Teams); način prikaza informacij; razumljivost informacij; strokovnost prikaza in dolžina tečaja*. Večina vprašanih se tečaja ni udeležila, večina udeleženi pa je lastnosti tečaja ocenila kot *dobre* ali *zelo dobre*; kot slabega ni tečaja ocenil nihče. Vizualno so podatki prikazani na Sliki 9, natančneje pa v Preglednici 5.

Na Sliki 9 so oznake za lastnost tečaja skrajšane zaradi jasnejšega prikaza. Poimenovanje *obv.* označuje način obveščanja o izvedbi, *info-kol.* količino podanih informacij, *info-upor.* uporabnost podanih informacij, *info-prik.* prikaz podanih informacij, *info-raz.* razumljivost podanih informacij, *prikaz-strok.* strokovnost prikaza informacij, *dolžina* ustreznost časovne dolžine tečaja, *izv-živo* ustreznost izvedbe v živo v sejni sobi LUZ ter *izv-dalj.* Ustreznost izvedbe na daljavo prek aplikacije Microsoft Teams.



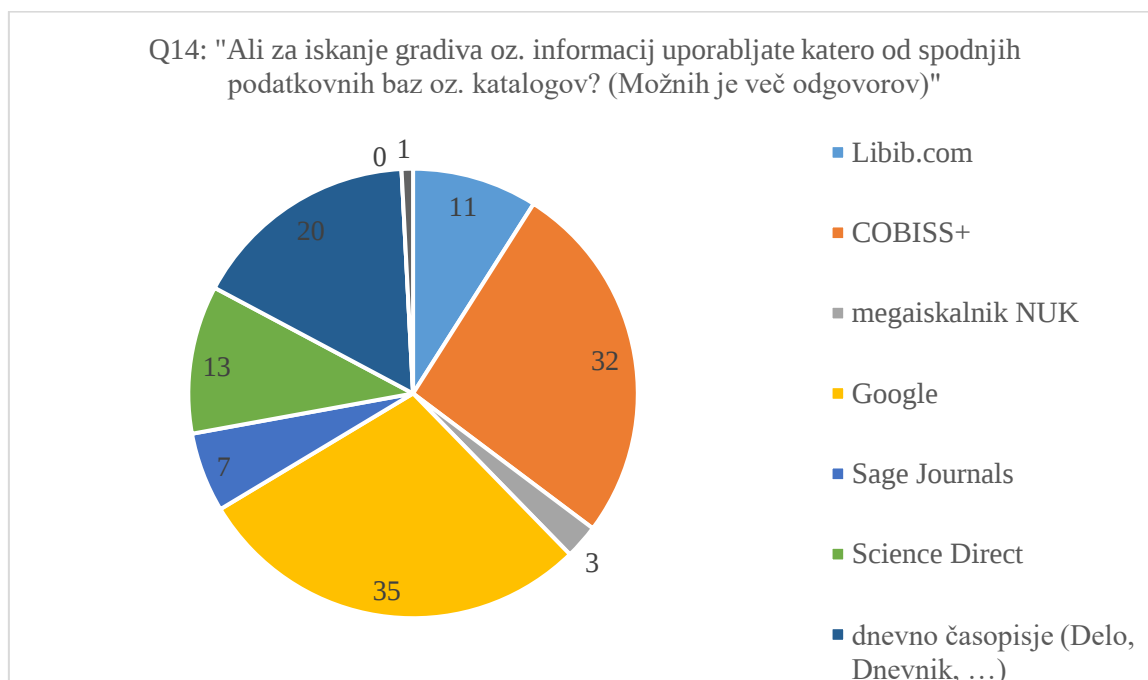
Slika 9: Ocena izvedbe tečaja knjižnice LUZ leta 2022

Preglednica 5: Ocena izvedbe Tečaja uporabe kataloga Libib in dela Arhiva LUZ leta 2022

Izvedba tečaja	Zelo dobro	V redu	Slabo	Nisem se udeležil/a
Način obveščanja o izvedbi	7	3	0	18
Količina informacij	6	4	0	18
Uporabnost informacij	6	3	0	18
Izvedba v živo	8	0	0	19
Izvedba na daljavo (MS Teams)	4	2	0	20
Način prikaza informacij	6	4	0	18
Razumljivost informacij	6	3	0	18
Strokovnost prikaza	6	3	0	18
Dolžina tečaja	7	1	0	18

3.2.5 Iskanje informacij

Ker so v ospredju sodobne knjižnice digitalni elementi, nas je zanimalo, katere kataloge in/ali baze uporabljajo anketiranci za iskanje gradiva in informacij na splošno. Med vsemi omenjenimi skupno na UIRS in LUZ prevlada Google (88 %), ki mu sledi COBISS+ (80 %), daleč za njima pa dnevno časopisje (50 %), Science Direct (28 %), katalog Libib.com, ki ga uporabljajo sicer samo na LUZ (28 %), zelo malo pa uporabljajo megaiskalnik NUK ter Sage Journals. Od vseh vprašanih je le 11 oseb na LUZ odgovorilo, da za iskanje gradiva uporabljajo interni katalog Libib.com, 25 se jih je opredelilo za Google, 21 za COBISS+, za druge pa manj kot 10. Na UIRS je največ anketirancev izbralo COBISS+ (11), sledita mu Google in Science Direct, ki so ga pridobili pred kratkim, za ostale informacijske vire so številke dosti manjše. Na LUZ je eden izmed vprašanih pod možnostjo *drugo* navedel še Twitter. Podatke prikazuje tudi Slika 10.



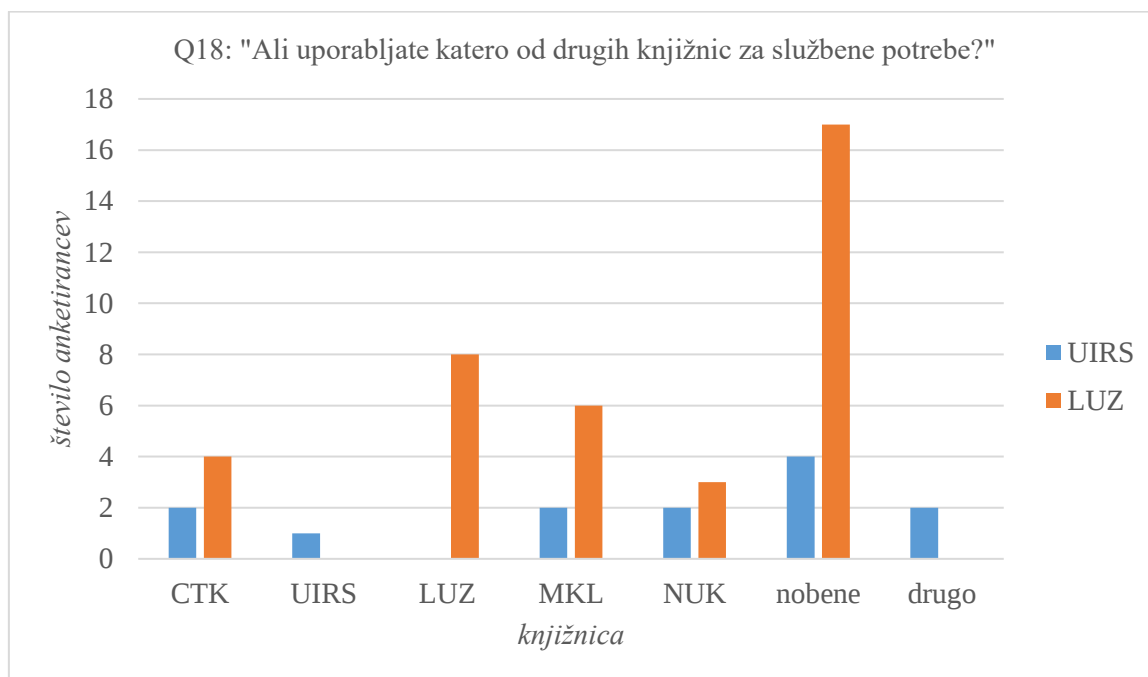
Slika 10: Preferenca uporabe podatkovnih baz, katalogov in drugih virov na UIRS in LUZ

Pri iskanju informacij anketiranci največ uporabljajo ključne besede (90 %) ter ime ali priimek avtorja oz. naslov (83 %). Iskanje po drugih kriterijih, kot sta denimo ISBN ali COBISS.SI ID številka, uporablja samo 10 % vprašanih, prav tako tudi storitev Moja knjižnica v COBISS+ ali Patron Page na Libib.com. Če podatke razdelimo po posameznih institucijah so rezultati v prid LUZ, kar pomeni, da je tam več vprašanih, ki iščejo po avtorju ali ključnih besedah, saj je tudi vzorec sodelujočih tam večji. Razlika se pokaže pri iskanju po drugih kriterijih, saj na UIRS več anketiranih išče po npr. ISBN ali drugih številskih oznakah enot kot pa na LUZ. Uporaba uporabniškega profila v internem katalogu (bodisi COBISS+ bodisi Libib.com) je medtem večja na LUZ (3 osebe) kot UIRS (1 oseba).

Naslednje vprašanje (»Ali ste z iskanjem oz. brskanjem našli vse, kar ste potrebovali?«) se je nanašalo bolj na uporabnike knjižnice LUZ, ki uporabljajo katalog Libib.com, saj ta ne omogoča izbirnega iskanja in je iskanje posledično bolj omejeno ter oteženo. Večina je pri iskanju le delno dobila svoje želene rezultate (43 %), 32 % vprašanih pa je dobilo vse. Pri tem se rezultati spet nagibajo k LUZ, saj je bil tam večji vzorec vprašanih, večja pa je tudi razlika med takimi, ki so našli vse, in med tistimi, ki so svoje informacijske potrebe zadovoljili le delno. Na UIRS je 5 vprašanih našlo vse, kar so iskali, in 6 delno, na LUZ pa je 12 anketiranih našlo vse in 18 zgolj delno.

Zanimalo nas je še, ali anketiranci s strani knjižnice dobijo dovolj ažurnih informacij s svojega delovnega področja, na kar je skupno večina odgovorila z *da* (57 %), dva menita, da ne, trije pa bi želeli več; samo eden od treh se je opredelil, da bi se rad naročil na RSS kliping. Na UIRS le 5 vprašanih z UIRS trdi, da dobivajo dovolj ažurnih informacij, medtem ko je takšnih na LUZ kar 25.

Ker je LUZ član knjižnic CTK in UIRS, nas je zanimalo, ali jih anketiranci kaj uporabljajo, vprašanje pa smo nato še razširili. Z vprašanjem smo namreč ciljali na to, ali morda uporabljajo še katero drugo knjižnico poleg tiste v svoji ustanovi. Kar 55 % vprašanih, skupno z UIRS in LUZ, za službene potrebe ne uporablja nobene izmed naštetih knjižnic, po 21 % vprašanih uporablja knjižnico LUZ in Mestno knjižnico Ljubljana, 6 jih obiskuje CTK, drugi pa knjižnico UIRS, NUK ali knjižnico Fakultete za arhitekturo Univerze v Ljubljani. Ko smo podatke razdelili po institucijah, se je pokazalo, da na UIRS uporabljata CTK samo dva, prav tako MKL, NUK in drugo, samo eden od teh pa je kot »drugo« navedel knjižnico Fakultete za arhitekturo. Spet so večje številke na strani LUZ, in morda niti ne tako zavidljive, saj CTK uporabljajo štirje, MKL 6, NUK trije, nobene pa kar 17 anketirancev; na UIRS nobene izmed drugih knjižnic ne uporabljajo štirje. Z vprašanjem smo ciljali na odgovore, katere knjižnice *poleg* tiste v svoji ustanovi še uporabljajo, kar morda niso razumeli vsi; eden iz UIRS je označil uporabo knjižnice na UIRS, 8 anketiranih na LUZ pa, da uporabljajo knjižnico LUZ. Podatke prikazuje tudi Slika 11.



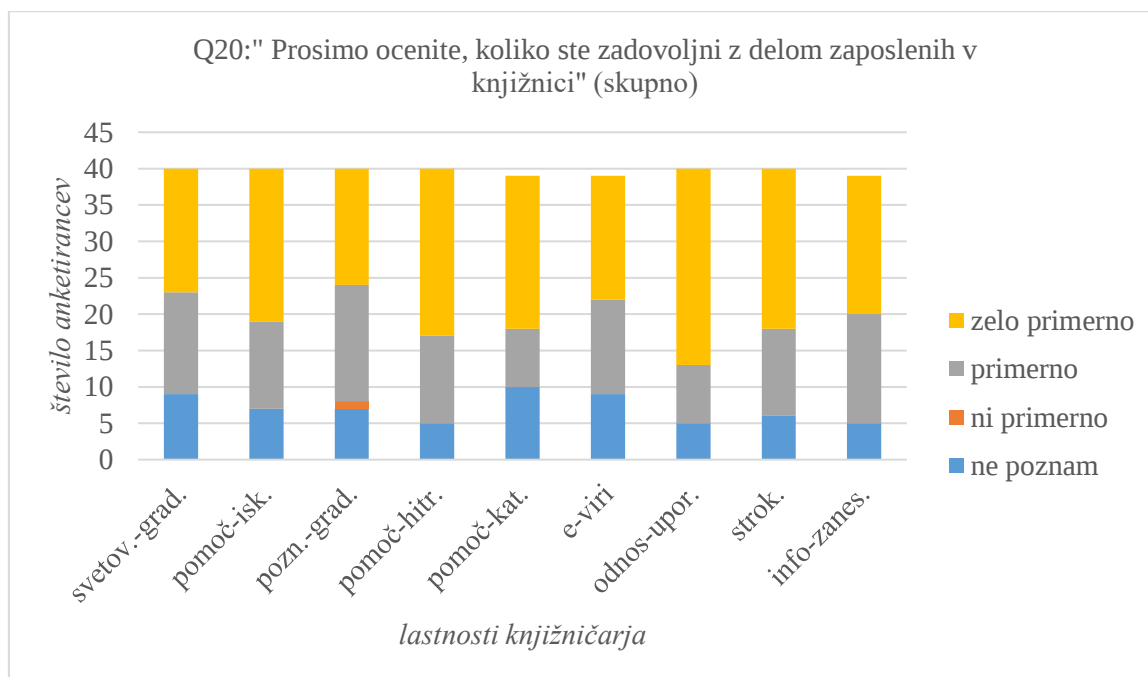
Slika 11: Uporaba knjižnic zunaj svoje ustanove

3.2.6 Delo knjižničarjev

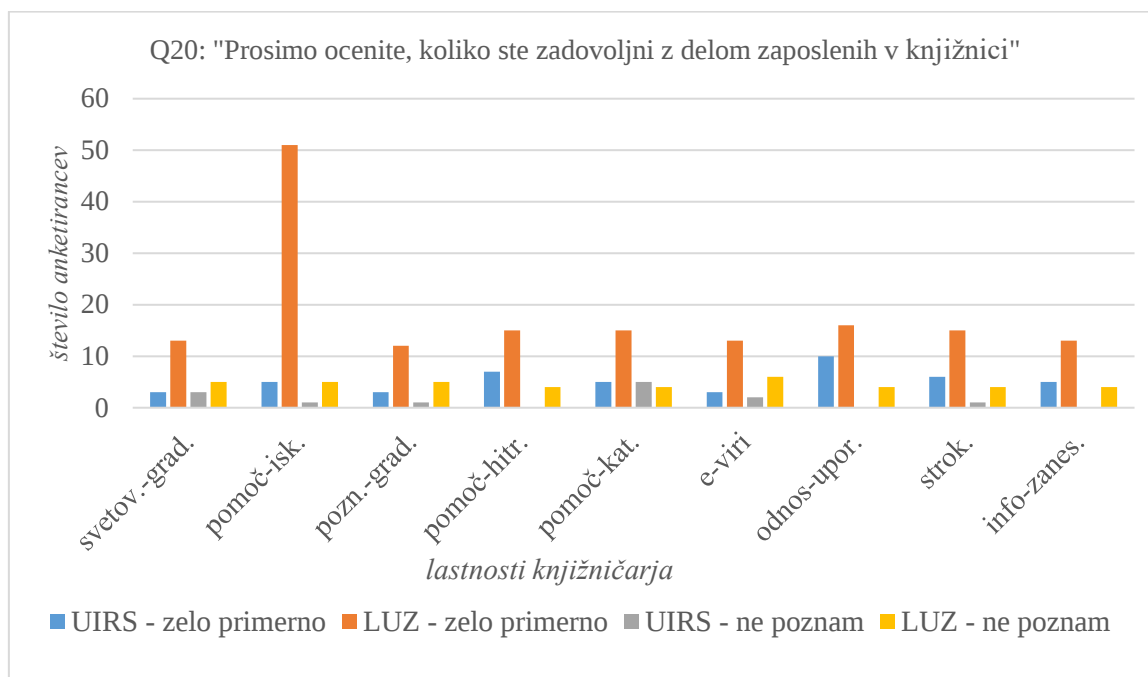
V drugem delu ankete nas je zanimalo, kako so njeni udeleženci zadovoljni z delom knjižničnega osebja; na UIRS je to samo ena oseba, na LUZ sta za zdaj še dve. Večini se zdi delo knjižničark *primerno* oz. *zelo primerno*. Kot zelo primerno je največ vprašanih ocenilo njihov odnos do uporabnikov, hitrost pomoči, strokovnost, pomoč pri iskanju informacij ter pomoč pri uporabi kataloga. Kot primerno je največ oseb ocenilo knjižničarjevo poznavanje gradiva, zanesljivost podanih informacij, svetovanje pri izboru gradiva ter obvladanje e-virov. Samo eden se je opredelil za kriterij *ni primerno*, in sicer za knjižničarjevo poznavanje gradiva na UIRS. Kar nekaj se jih je opredelilo tudi, da dela knjižničarja ne poznajo, in sicer pri pomoči pri uporabi kataloga, svetovanju pri izboru gradiva ter pomoči pri iskanju informacij in poznavanju gradiva. Tudi zaradi večjega vzorca na LUZ se je tam več anketiranih kot na UIRS opredelilo, da se jim zdi delo knjižničarja v vseh omenjenih pogledih zelo primerno. Tudi pri tem vprašanju smo šele kasneje opazili, da bi bilo bolje dodeliti kriterij *zadovoljen* namesto *primerno*. Največ oseb je kot zelo primerno označilo odnos zaposlenih v knjižnici do uporabnikov (16), pomoč pri iskanju informacij in uporabi kataloga, hitrost pomoči ter strokovnost (vsak po 15); tudi druge so označili kot primerne, tj. svetovanje pri izboru gradiva, poznavanje gradiva, obvladovanje e-virov ter zanesljivost informacij. Za vsako od omenjenih značilnosti se je manj kot 10 oseb opredelilo za kriterija *ne poznam*, za nobenega pa se niso

odločili, da bi mu dodelili kriterij *ni primerno*. Kljub nižjim številkam je jasno, da tudi na UIRS vprašani najvišje vrednotijo odnos do uporabnikov (10). Skupni podatki za UIRS in LUZ so prikazani na Sliki 12, na Sliki 13 pa ločeni na institucije in za kriterija *zelo primerno* in *ne poznam*.

Zaradi bolj jasnega grafičnega prikaza smo na Slikah 12 in 13 oznake za lastnosti knjižničarja skrajšali. Poimenovanje *svetov.-grad.* označuje svetovanje pri izboru gradiva, *pomoč-isk.* pomoč pri iskanju informacij, *pozn-grad.* knjižničarjevo poznavanje gradiva, *pomoč-hitr.* Hitrost knjižničarjeve pomoči, *pomoč-kat.* pomoč pri uporabi kataloga, *e-viri* knjižničarjevo obvladanje e-virov, *odnos-upor.* knjižničarjev odnos do uporabnikov, *strok.* strokovnost ter *info-zanes.* zanesljivost informacij, ki jih uporabniku poda knjižničar.

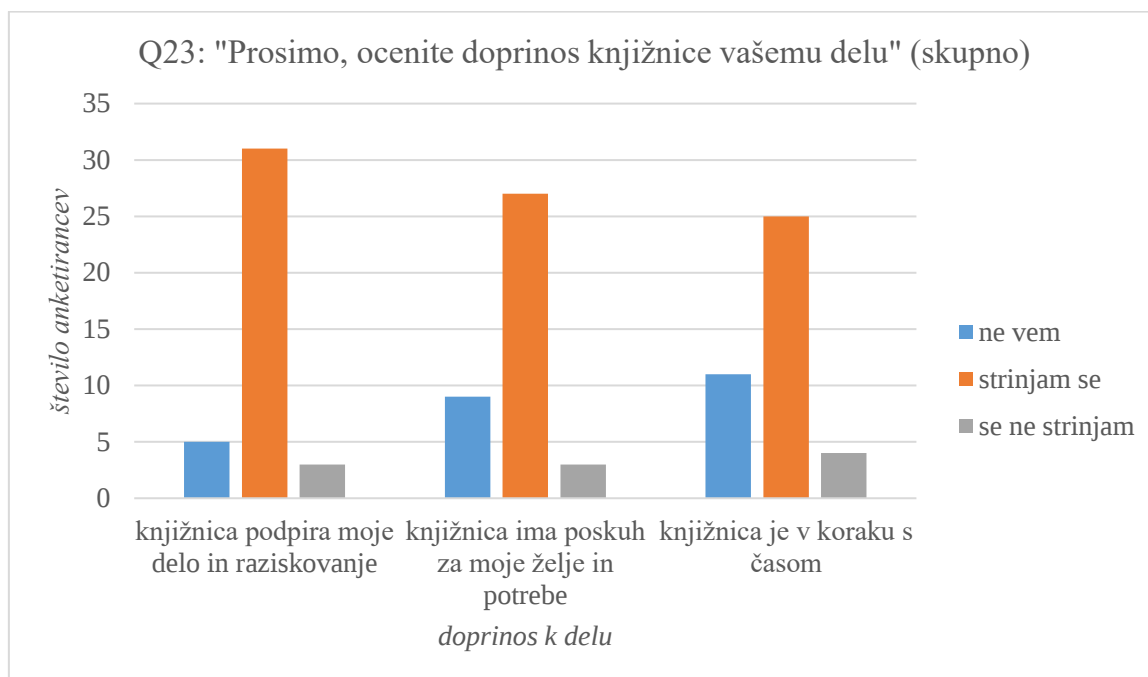


Slika 12: Ocena dela knjižničarjev UIRS in LUZ (skupni podatki)



Slika 13: Zadovoljstvo z delom knjižničnega osebja

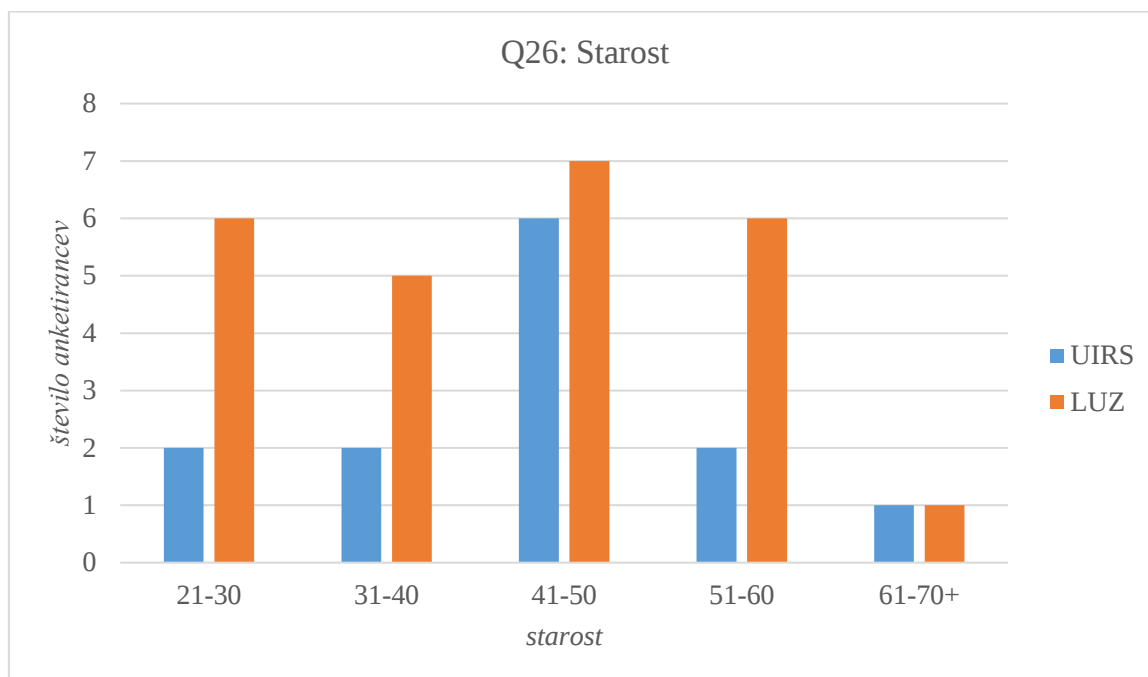
Knjižnično osebje so anketiranci največkrat za pomoč kontaktirali osebno ali po e-pošti, manj je bilo takih, ki so knjižničarko poklicali po telefonu, najmanj pa takih, ki si s knjižničarko niso pomagali. Pri tem so skoraj vsi dobili vse potrebne informacije, le trije deloma. Več osebnega stika s knjižničnim osebjem so uporabniki imeli na LUZ (16 anketirancev na LUZ v primerjavi s 13 anketiranci na UIRS), več telefonskega pa na UIRS (10 oseb na UIRS in 5 na LUZ). Skupno se večina anketiranih strinja, da knjižnica podpira njihovo delo in raziskovanje, da ima posluh za njihove želje in potrebe ter da je v koraku s časom; z vsemi trditvami se jih ne strinja 10 % ali manj. Zaradi strukture vzorca je več takšnih oseb na LUZ kot na UIRS; na UIRS je sicer malenkost več takšnih, ki menijo, da knjižnica podpira njihovo delo in raziskovanje ter da ima posluh za njihove želje in potrebe (Slika 14).



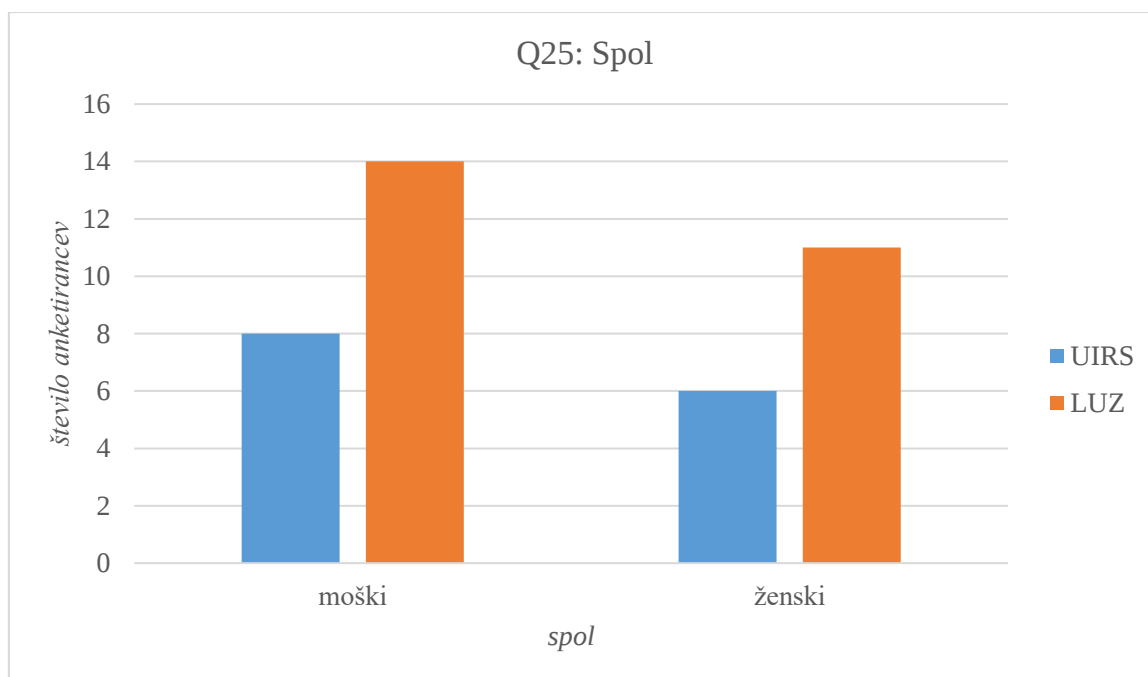
Slika 14: Prispevek knjižnice k delu zaposlenih

3.2.7 Demografske značilnosti anketirancev

Anketo smo zaključili z demografskimi vprašanji, kjer se je pokazalo, da niso vsi odgovorili na vsa vprašanja. Sodelovalo je več žensk (38 %) kot moških (36 %), največ pa je bilo oseb, starih med 41 in 50 let (25 %), starejših od 50 let je bilo 10, mlajših od 40 pa 15; mlajšega od 20 let ni bilo nobenega. Anketirancev mlajših od 40 let je več na LUZ, podatki o spolu in starosti pa so morda za namen naše raziskave nepomembni, saj nanje niso odgovorili vsi anketiranci. Razmerja v starosti prikazuje Slika 15, razmerje spola pa Slika 16.



Slika 15: Starost uporabnikov (n = 38)



Slika 16: Razmerje uporabnikov po spolu (n = 39)

4 RAZPRAVA

Rezultati raziskave se le delno skladajo z našimi predpostavkami, tj. da zaposleni na obeh ustanovah knjižnico uporabljajo malo. Predvidevali smo tudi, da knjižnico na obeh ustanovah slabo poznajo ter da se jim ne zdi uporabna, kar lahko delno ovržemo. Že pred začetkom raziskave se sicer nismo nadejali visoke udeležbe oz. odziva na poziv k sodelovanju. Leta 2022 je bila na LUZ že izvedena podobna študija uporabnikov prek spletne ankete, od približno 90 zaposlenih se jih je nanjo odzvalo le okoli 20. Predvidevamo, da večina zaposlenih ankete že takrat in/ali tokrat ni izpolnjevala bodisi ker knjižnice ne uporabljajo bodisi ker se jim je zdelo sodelovanje potrata časa, ki bi ga lahko uporabili za svoje običajno delo. Pričakovali smo, da bo v anketi sodelovalo več uporabnikov, starejših od 40 let, kar lahko potrdimo. Mislili smo, da bodo rezultati tudi sledili trendom raziskav branja in študij uporabnikov, kjer prevladuje ženska populacija. Rezultati naše raziskave se torej niso ujemali s pričakovanji, saj je pri nas pa je sodelovalo več moških kot žensk.

Kot prvo hipotezo smo predpostavili, da zaposleni na obeh institucijah knjižnici uporabljajo malo (H1: Zaposleni na UIRS in LUZ svojo knjižnico oz. arhiv uporabljajo malo). To hipotezo lahko na osnovi rezultatov ankete potrdimo. Že na začetku smo sodelujoče v anketi povprašali o pogostosti uporabe, tj. ali knjižnico uporabljajo dnevno, tedensko, mesečno, letno ali nikoli. Iz izkušenj vemo, da na UIRS zaposleni knjižnico uporabljajo dokaj pogosto in sicer na različne načine, sklepamo pa, da so pri tem vprašanju mislili na uporabo kot na fizični obisk prostora in pregledovanje gradiva na policah. Nihče izmed vprašanih se namreč ni opredelil, da bi knjižnico uporabljal dnevno, le eden pa, da jo uporablja enkrat na teden. Mesečno sicer knjižnico in njene storitve na UIRS uporablja 11 vprašanih, v razmislek pa lahko vzamemo, ali se mesečni obisk šteje za pogosto uporabo. Vzrok za pogostost (ne)uporabe knjižnice lahko tiči tudi v spremenjenem načinu dela po epidemiji COVID-19, saj na UIRS veliko več zaposlenih prostovoljno dela od doma in je zato fizična uporaba knjižnice nižja. Mogoče je tudi, da so se bolje naučili informacije in gradivo iskati samostojno in zato knjižnice ne potrebujejo več v tolikšni meri.

Hipoteza se bolj jasno lahko potrdi na primeru knjižnice LUZ, saj največ vprašanih knjižnico obišče enkrat na leto. Štirje anketiranci so se sicer opredelili, da knjižnico uporabljajo dnevno, spet pa se pojavi vprašanje, kaj so si uporabniki predstavljali pod terminom »uporaba

knjižnice«. Iz lastnih izkušenj vemo, da osebno dnevnega stika z uporabniki ni veliko; dnevno se sicer posodablja kliping oz. dnevne novice, 24 ur na dan pa je dostopen vpogled v interni spletni katalog na Libib.com. Vzroki za nizko uporabo knjižnice LUZ so lahko zastarelo oz. arhivsko gradivo, ki ga hrani, premalo proaktivnega delovanja knjižničarke ali pa preprosto prevelika količina lastnega dela, za kar večinoma potrebujejo aktualne ažurne podatke, ki jih zaposleni na LUZ pridobivajo samostojno ali na terenu. Kot ena izmed storitev obeh knjižnic je tudi že omenjen kliping oz. dnevne novice, ki ga sicer dnevno oz. vsaj tedensko prebira kar veliko vprašanih, tj. na LUZ jih dnevno bere 15, vsaj tedensko pa 8 oseb. Na UIRS naj bi največ oseb kliping bralo mesečno, tj. 7 vprašanih. Iz prakse vemo, da je povpraševanje po klipingu večje, kot kažejo rezultati, zato nizke številke pripisujemo nizkemu odzivu na reševanje ankete ter da niso vsi sodelujoči rešili vseh vprašanj. Veliko stvari, ki jih sicer nudita tudi knjižnici, zaposleni uporabljajo sami brez pomoči oz. vednosti knjižnice in tudi za zasebno rabo. Številke glede uporabe katalogov in informacijskih baz so namreč kar visoke, prednjači pa uporaba Googla in COBISS+. V osnovi je uporaba knjižnic UIRS in LUZ drugačna že zaradi narave samih institucij; UIRS je namreč raziskovalna ustanova in ima veliko več dela s članki, monografijami, serijskimi publikacijami in podobnim gradivom. Na drugi strani LUZ več operira s podatki iz prakse, tj. meritvami s terena, pogodbami, aktualnim poslovanjem, zakonodajo itd., kar pridobijo sami oz. v sodelovanju s sodelavci in poslovnimi partnerji.

V drugi hipotezi smo predvidevali, da zaposleni bolj kot knjižnične kataloge uporabljajo prosto dostopne podatkovne baze oz. vire, do katerih lažje pridejo samostojno, čeprav ne vedno na uraden način (H2: Zaposleni na UIRS in LUZ bolj kot knjižnični katalog za iskanje uporabljajo baze podatkov, ki so prosto dostopne na spletu, ali baze, do katerih imajo sami zagotovljen dostop). Hipotezo lahko delno potrdimo; kot rečeno je največ odgovorov namreč dobil Google, nedaleč za njim pa mu sledi knjižnični katalog COBISS+. Za lokalni katalog LUZ-ove knjižnice Libib.com se je odločilo le 11 vprašanih, na UIRS je glede na število odgovorov visoko tudi baza Science Direct, do katere so pred kratkim dobili dostop. V enem izmed začetnih vprašanj je sicer kar nekaj ljudi dostop do podatkovnih baz označilo za *pomembno* oz. *zelo pomembno*, po svoje pa je kriterij vprašanja zastavljen dvoumno, saj podatkovnih baz nismo natančneje definirali. Dnevno časopisje ali druge baze so nizko na seznamu, sodelujoči z izjemo enega tudi niso sami dodali kakšnega drugega vira, ki bi ga uporabljali pri svojem delu. Zaključimo sicer lahko, da se pri iskanju informacij opirajo na znane, preverjene baze oz. iskalnike, ki jih

uporabljajo redno, visoke številke uporabe določene baze ali iskalnika pa ne zagotavljajo zgolj uporabe za iskanje gradiva za profesionalno delo.

Ker je uporaba knjižnic dokaj nizka, smo predvidevali, da zaposleni knjižnico na svoji ustanovi dojemajo kot manj pomembno za svoje delo oz. organizacijo (H3: Zaposleni na UIRS in LUZ svojo knjižnico oz. arhiv dojemajo kot manj pomembno za svoje delo oz. organizacijo). Hipotezo lahko ovržemo, saj so na direktno vprašanje za oceno doprinosa knjižnice njihovem delu odgovorili pozitivno. Na obeh ustanovah se večinsko strinjajo, da knjižnica podpira njihovo delo in raziskovanje, da ima posluh za njihove želje in potrebe ter da *je* v koraku s časom. Tudi ocene zadovoljstva z delom zaposlenih ter same ponudbe storitev so bile pretežno visoke. Večinsko pritrdilno so odgovorili tudi na vprašanja, ali so pri iskanju prek katalogov ali baz oz. kontaktu knjižničarja dobili vse potrebne informacije ter ali redno dobivajo dovolj ažurne informacije s svojega delovnega področja.

Posledično se lahko navežemo na zadnjo hipotezo, ki predvideva, da knjižnici svojim zaposlenim ne nudita dovolj informacijskih virov (H4: Zaposlenim na UIRS in LUZ knjižnica oz. arhiv ne nudi dovolj virov za tekoče delo ali pa zanje ne vedo). Glede na podatke lahko hipotezo ovržemo, saj rezultati kažejo drugače. Glede uporabe storitev so visoko na lestvici branje klipinga, iskanje, izposoja tiskanega gradiva ter oddaja gradiva za vnos v bibliografije. Tudi kar se tiče same ponudbe knjižnice, tj. različnih vrst gradiva, izposoje, izobraževanj idr., so jih večinsko uvrstili pod kriterij *primerno* ali *zelo primerno*. Tudi z delom knjižničarjev so zadovoljni, pri samostojnem iskanju informacij ali posvetovanju s knjižničarji dobijo, kar iščejo, menijo pa tudi, da knjižnica pripomore k njihovem delu na instituciji.

5 ZAKLJUČNE MISLI

Glede na rezultate raziskave lahko zaključimo, da knjižnici LUZ in UIRS delata dobro in da so uporabniki z njima zadovoljni, da pa je uporaba knjižničnih storitev še vedno (pre)nizka. Rezultatov zaradi nizke udeležbe v anketi žal ne moremo posploševati, so pa dobra povratna informacija o tem, katere storitve so trenutno v redu in kaj posamezna knjižnica še lahko izboljša.

Knjižnica na UIRS sicer deluje dalj časa, je bolj odprta tudi za širšo javnost, knjižničarka ima več stika s svojimi (predvsem internimi) uporabniki, saj jih zaradi delovne dobe dlje in bolje pozna. To se pokaže pri odgovorih na vprašanja, kjer so se vprašani lahko opredelili z *ne poznam* ali *ne vem*, več tovrstnih odgovorov pa je bilo s strani uporabnikov knjižnice na LUZ. Kot je bilo ugotovljeno že v pretekli podobni raziskavi, je v knjižnici LUZ potrebna večja proaktivnost knjižničarke. Knjižnica LUZ je namreč kljub določenemu napredku še vedno bolj kot ne skladišče oz. arhiv starih projektov in odsluženih izvodov revij.

Kljub temu da je bila naša tokratna raziskava dokaj izčrpno zastavljena, bi bilo dobro, če bi jo v prihodnosti ponovili, morda tudi na drugačen način. Kar nekaj je bilo anketnih vprašanj, ki so morda bila zastavljena dvoumno ali pa (predvsem zaradi same metode anketnega vprašalnika) nismo dobili dovolj izčrpnih ali jasnih odgovorov oz. razlag. To je lepo vidno denimo pri vprašanju o pomembnosti informacijskih virov, kjer bi lahko natančneje opredelili podatkovne baze, ali pa že sam termin »uporaba knjižnice« pri prvem anketnem vprašanju. Z uporabniki bi se predvsem morali bolj osebno pogovoriti o tem, kaj bi si želeli in kakšno imajo mnenje o knjižnici. Tovrstne informacije bi lahko pridobili s pomočjo intervjujev, kar pa je v praksi težje izvedljivo zaradi zasedenosti zaposlenih. Iz izkušenj tudi vemo, da se na poziv k sodelovanju v raziskavi, kjer je raziskovalna metoda intervju, odzove veliko manj oseb. Vprašanje se pojavi tudi, ali bi svoje mnenje in želje iskreno izrazili ali pa bi morda podajali odgovore, za katere mislijo, da bi jih spraševalci radi slišali.

V knjižnici LUZ bo v prihodnje delo treba delo prilagoditi na takšen način, da se bo še bolj približala uporabnikom. Za sodelavce najprej načrtuje pripravo tečajev uporabe internega knjižničnega kataloga in predstavitev dela knjižnice. Tečaji bi bili izvedeni v različnih dneh za manjše skupine. Obveščanje internih članov o novih publikacijah, (npr. nov izvod revije), o novih projektih, vpisanih v katalog ipd. bi moralo biti pogostejše, npr. enkrat tedensko. Razmisliti bi knjižnica morala tudi o nabavni politiki in nakupu novejših strokovnih monografij, da bi zbirka postala bolj ažurna in bi se posledično več uporabljala. Za povečanje uporabe knjižnice bi lahko tudi povečala število storitev na način, da bi se povezala s tajništvom oz. projektno pisarno glede tehničnega urejanja dokumentacije in posledično pisarno razbremenila določene količine dela. Uporabnike bi lahko tudi aktivno vključila v proces izbire gradiva za nabavo, kot to že počnejo v knjižnici UIRS.

Po drugi strani bi bilo potrebno veliko več poudarka dati na digitalni del knjižnice oz. arhiva LUZ. Povpraševanje po tiskanem gradivu iz zbirke je zelo redko, predvidevamo pa, da se pojavi takrat, ko se morajo projektanti v projektih sklicevati na podatke starejšega datuma. Tudi raziskava je pokazala, da je potrebno narediti kakšen korak več v smeri vzpostavitve digitalnega arhiva na LUZ; pri svojem delu se uporabniki veliko opirajo na različne elektronske baze, do katerih sicer dostopajo sami bodisi brezplačno v prostem pristopu bodisi prek raznih licenc, ki jih je zagotovilo podjetje. Menimo sicer, da bi lahko podjetju LUZ d.d. širši dostop do podatkovnih baz ponudili tudi prek knjižnice, morali pa bi dobiti več mnenj uporabnikov o smiselnosti te poteze. Koristno bi jih bilo povprašati tudi, na kaj točno so mislili, ko so v vprašalniku označili, da knjižnica pripomore k delu zaposlenih. Uporabe knjižnice v smislu izposoje tiskanih ali digitalnih izvodov projektov je statistično malo, prav tako druge pomoči, npr. kako dostopati do nekaterih baz ali kje najti informacije o različnih strokovnih zadevah. Ker knjižničarko na LUZ uporabniki večkrat srečajo tudi pri delu v tajništvu in projektni pisarni morda menijo, da spada tudi urejanje dokumentacije za oddajo ponudb med običajne knjižnične storitve.

Prostora za izboljšave je torej še precej, v prvi vrsti pa je trenutno pomembno, da s pomočjo izsledkov raziskave knjižnica definira vrzeli med domnevami in dejanskim stanjem. Cilj je, da uporabniku daje tisto, kar mu manjka, pa tudi ponudi tisto, za kar sam niti ne ve, da še potrebuje. Rdeča nit je torej proaktivnost, ki je na LUZ-u morda še šibka točka, v pomoč pa bo kot primer dobre prakse knjižnica na UIRS, ki je LUZ-u po stroki najbližja in kjer je knjižničarka s svojimi uporabniki bolj povezana.

6 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Ambrožič, M. (2015). Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov: študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica*, 59(1-2), 95–125.
<http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-BZPP2EIR>
- Borko, T., Novak Zabukovec, V. in Južnič, P. (2006). Pričakovanja uporabnikov o storitvah splošne knjižnice. *Knjižnica*, 50(4), 93–105.
<https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-5MBOG7T1>
- Institut informacijskih znanosti Maribor (24. 2. 2023). *COLIB.si*
<https://plus.cobiss.net/cobiss/si/sl/colib?mode=expert>
- LUZ 60: 60 let Ljubljanskega urbanističnega zavoda. (2022). Ljubljanski urbanistični zavod.
- Kavčič-Čolić, A., Čuk, A., Obal, T., Pečko-Mlekuš, H., Šušteršič, L., Vavtar, M., Zemljič, I., in Kranjc, K. (2018). *Raziskava slovenskih specialnih knjižnic*. Narodna in univerzitetna knjižnica. <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-QK1R3XNF>
- Kovačič, A. (2007). *Postavitev nove specialne knjižnice v gospodarski družbi: študija primera družbe Mobitel d.d.* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta
- Krunić, Z. (2009). Študija uporabnikov Knjižnično-informacijskega centra Ministrstva za obrambo = Study on the users of the Library and Information Centre of the Ministry of the Republic of Slovenia. *Bilten Slovenske Vojske*, 11(2), 181–191.
- Maranna, O. (2015). User satisfaction of electronic resources and services in marine science research libraries: a study. *International Journal of Research and Review*, 2(4), 169–174. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.2_Issue4_April2015/IJRR0042.pdf
- Ministrstvo za obrambo RS, Knjižnično-informacijski in založniški center. (b. d.). *O knjižnici*. <https://dk.mors.si/info/index.php/sl/uvodnik>
- Parasuraman, A., Berry, L. L. in Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. V Pinter, A., *Od zadovoljnega k uspešnemu uporabniku knjižnic: konceptualni in metodološki elementi raziskovanja uporabnikov*. Knjižnica, 48(3), 33–58.
<http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-DBEO9H19?&language=eng>
- Peteh, M. (2021). *Analiza obiska Gozdarske knjižnice ob petkih* [Elaborat, predštudija, študija]. Univerza v Ljubljani, Biotehniška fakulteta, Oddelek za gozdarstvo in obnovljive gozdne vire. <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?lang=slv&id=134738>

- Pinter, A. (2004). Od zadovoljnega k uspešnemu uporabniku knjižnic: konceptualni in metodološki elementi raziskovanja uporabnikov. *Knjižnica*, 48(3), 33–58.
<http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-DBEO9H19?&language=eng>
- Podbrežnik, I. (2016). Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev v slovenski splošni knjižnici. *Knjižnica*, 60(1), 17–44. <https://knjiznica.zbds-zveza.si/knjiznica/article/view/6148>
- Podbrežnik, I. in Bojnec, Š. (2013). *Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah*. Fakulteta za management; Založba Univerze na Primorskem.
<http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-CFGQXFJX>
- Poljanšek, T. (2009). *Vzpostavitev specialne knjižnice v podjetju: študija primera specialne knjižnice in standardoteke podjetja Hidria IMP Klima* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta
- Rijavec Pobežin, V., Špojlar, M. in Ceglar, K. (2016). *Anketa o zadovoljstvu uporabnikov Mestne knjižnice Ljubljana: analiza terenskih anket*. Mestna knjižnica Ljubljana.
https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2021/04/anketa_o_zadovoljstvu_teren_analiza_1.pdf
- Rožić, A. (2008). Celovito obvladovanje kakovosti v knjižnicah: pot do zadovoljnih strank? = Total quality management in libraries. V M. Peteh (ur.), *Kakovost v visokošolskih in specialnih knjižnicah: zbornik prispevkov* (str. 47–57). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije. <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=83150>
- Urbanistični inštitut Republike Slovenije. (2023). *Poslanstvo*. <https://www.uirs.si/sl-si/Poslanstvo>
- Žunko, U. (2022). *Relevantnost knjižnične zbirke: primer specialne knjižnice Knjižnično-informacijski in založniški center Ministrstva za obrambo RS* [Pisna naloga za bibliotekarski izpit]. Ministrstvo za obrambo Republike Slovenije, Knjižnično-informacijski in založniški center. <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-0D0G8WRZ>
- Žvan, A. (2012). *Anketa o zadovoljstvu uporabnikov s knjižnico Fakultete za upravo*. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za upravo. https://www.fu.uni-lj.si/wp-content/uploads/2022/07/Analiza_ankete_2012.pdf

7 PRILOGA 1: Anketni vprašalnik Zadovoljstvo uporabnikov

Pozdravljeni, sem Mateja Felc, knjižničarka na Ljubljanskem urbanističnem zavodu in v sodelovanju z mentorico Vesno Slabe, knjižničarko na Urbanističnem inštitutu RS, za bibliotekarski izpit pripravljam raziskavo o uporabi in zadovoljstvu uporabnikov s storitvami specialnih knjižnic UIRS in LUZ. Pred vami je torej anonimna anketa o vaši izkušnji uporabe knjižnic, kjer imate možnost podati svoja mnenja in tudi predloge za njihovo boljše delovanje. Reševanje vam bo vzelo le nekaj kratkih minut, za dodatna vprašanja ali komentarje pa sva vam na voljo na mateja.felc@luz.si in vesna.slabe@uirs.si.

Hvala

V kateri ustanovi ste zaposleni?

- ☐ Ljubljanski urbanistični zavod
- ☐ Urbanistični inštitut Republike Slovenije

Po želji dodajte še oddelek oz. delovno mesto

--

Ta sklop vsebuje vprašanja o uporabi knjižnice.

Kako pogosto uporabljate knjižnico?

- ☐ vsak dan
- ☐ enkrat tedensko
- ☐ enkrat mesečno
- ☐ enkrat letno
- ☐ nikoli
- ☐ ne vem, da imamo knjižnico

Katere storitve uporabljate v knjižnici? (Možnih je več odgovorov):

- ☐ iskanje gradiva
- ☐ izposoja tiskanega gradiva
- ☐ izposoja digitalnega gradiva
- ☐ medknjižnična izposoja
- ☐ čitalnica (pregledovanje gradiva, delo z lastnim gradivom ...)
- ☐ računalniki
- ☐ predlogi za nakup gradiva
- ☐ dogodki in izobraževanja
- ☐ oddaja gradiva za vnos v bibliografije
- ☐ oddaja gradiva za objavo na družabnih omrežjih ali spletni strani
- ☐ seznanjanje z novostmi preko družabnih omrežij ali spletne strani
- ☐ kliping
- ☐ nobene

Prosimo ocenite, koliko ste zadovoljni s spodnjimi karakteristikami knjižnice

	Ne poznam	Ni primerno	Primerno	Zelo primerno
Lokacija pisarne/izposojevalnega pulta	☐	☐	☐	☐
Delovni čas	☐	☐	☐	☐
Urejenost gradiva	☐	☐	☐	☐
Orientacija v prostoru	☐	☐	☐	☐
Lokacija knjižnice	☐	☐	☐	☐

Prosimo ocenite, koliko ste zadovoljni s storitvami in ponudbo knjižnice?

	Ne poznam	Ni primerno	Primerno	Zelo primerno
Ponudba tiskanega gradiva	☐	☐	☐	☐
Ponudba digitalnega gradiva	☐	☐	☐	☐
Ponudba revij	☐	☐	☐	☐
Dostop do podatkovnih baz	☐	☐	☐	☐
Knjigobeznica	☐	☐	☐	☐
Kliping (dnevne novice)	☐	☐	☐	☐
Čas izposoje gradiva	☐	☐	☐	☐
Medknjižnična izposoja	☐	☐	☐	☐
Ponudba prireditvev	☐	☐	☐	☐
Ponudba izobraževanja	☐	☐	☐	☐
Ponudba storitev drugih knjižnic	☐	☐	☐	☐
Možnost vpliva na nakup gradiva	☐	☐	☐	☐
Spletna stran	☐	☐	☐	☐
Obveščanje o novostih knjižnice	☐	☐	☐	☐

Za kaj vam gradivo najbolj služi? (Možnih je več odgovorov)

- ☐ za izobraževanje in usposabljanje
- ☐ za seznanjanje z novostmi
- ☐ za raziskovalno delo
- ☐ za običajno vsakodnevno delo (načrtovanje, risanje, delo s strankami itd.)

Katere storitve so za vas najpomembnejše?

	Ne vem	Ni pomembno	Pomembno	Zelo pomembno
Hitro pridobivanje gradiva	☐	☐	☐	☐
Dobro svetovanje v knjižnici	☐	☐	☐	☐
Medknjižnično posredovanje gradiva	☐	☐	☐	☐
Dostop do podatkovnih baz	☐	☐	☐	☐
Drugo: _____	☐	☐	☐	☐

Kakšni viri so za vas najpomembnejši?

	Ne vem	Ni pomembno	Pomembno	Zelo pomembno
Knjige	☐	☐	☐	☐
Revije	☐	☐	☐	☐
Projekti	☐	☐	☐	☐
Podatkovne baze	☐	☐	☐	☐
Drugo: _____	☐	☐	☐	☐

Kako pogosto prebirate kliping/dnevne novice?

- ☐ dnevno
- ☐ tedensko
- ☐ mesečno
- ☐ nikoli

Prosimo, označite, kakšen način obveščanja o dnevnih novicah bi si želeli (Možnih je več odgovorov)

- ☐ obveščanje o novih člankih na spletni strani/kliping
- ☐ obveščanje o novih člankih po e-pošti
- ☐ obveščanje o novih člankih na oglasni deski
- ☐ prikaz novic v PDF-dokumentu
- ☐ prikaz novic v HTML-obliki
- ☐ obveščanje posameznikov prek RSS (naročanje na novice po tematikah)
- ☐ Drugo: _____

(ZA LUZ) Prosimo, ocenite izobraževanje Tečaj uporabe kataloga Libib in dela Arhiva LUZ konec leta 2022

	Nisem se udeležil/a	Slabo	V redu	Zelo dobro
Način obveščanja o izvedbi	☐	☐	☐	☐

Količina informacij	☐	☐	☐	☐
Uporabnost informacij	☐	☐	☐	☐
Izvedba v živo	☐	☐	☐	☐
Izvedba na daljavo (MS Teams)	☐	☐	☐	☐
Način prikaza informacij	☐	☐	☐	☐
Razumljivost informacij	☐	☐	☐	☐
Strokovnost prikaza	☐	☐	☐	☐
Dolžina tečaja	☐	☐	☐	☐

Ali za iskanje gradiva oz. informacij uporabljate katero od spodnjih podatkovnih baz oz. katalogov? (Možnih je več odgovorov)

- ☐ Libib.com
- ☐ COBISS+
- ☐ MegaIskalnik NUK
- ☐ Google
- ☐ Sage Journals
- ☐ Science Direct
- ☐ dnevno časopisje (Delo, Dnevnik ...)
- ☐ nobenega
- ☐ Drugo: _____

Prosimo, označite, katere funkcije uporabljate (Možnih je več odgovorov)

- ☐ iskanje po avtorju in/ali naslovu
- ☐ iskanje po ključnih besedah
- ☐ iskanje po drugih kriterijih (ISBN, COBISS.SI ID, Libib ID)
- ☐ uporaba storitve Moja knjižnica (rezervacija, spletno plačevanje ...) oz. Patron Page (rezervacija, urejanje podatkov ...)

Ali ste z iskanjem oz. brskanjem našli vse, kar ste potrebovali?

- ☐ da, vse
- ☐ delno
- ☐ nič
- ☐ nič, potreboval bi pomoč

Ali s strani knjižnice dobivate dovolj ažurne informacije z vašega delovnega področja?

- ☐ da
- ☐ ne
- ☐ želel/a bi več (prosimo dopišite):

Ali uporabljate katero od drugih knjižnic za službene potrebe? (Možnih je več odgovorov)

- ☐ Centralno tehniško knjižnico
- ☐ knjižnico UIRS
- ☐ knjižnico LUZ
- ☐ Mestno knjižnico Ljubljana
- ☐ Narodno in univerzitetno knjižnico
- ☐ nobene
- ☐ Drugo: _____

Ta sklop se nanaša na oceno dela knjižničarjev.

Prosimo, ocenite, koliko ste zadovoljni delom zaposlenih v knjižnici

	Ne poznam	Ni primerno	Primerno	Zelo primerno
Svetovanje pri izboru gradiva	☐	☐	☐	☐
Pomoč pri iskanju informacij	☐	☐	☐	☐
Poznavanje gradiva	☐	☐	☐	☐
Hitrost pomoči	☐	☐	☐	☐
Pomoč pri uporabi kataloga	☐	☐	☐	☐
Obvladanje e-virov	☐	☐	☐	☐
Odnos do uporabnikov	☐	☐	☐	☐
Strokovnost	☐	☐	☐	☐
Zanesljivost informacij	☐	☐	☐	☐

Kako ste za pomoč kontaktirali knjižnično osebje? (Možnih je več odgovorov)

- ☐ po telefonu
- ☐ po e-pošti
- ☐ osebno
- ☐ nisem

Ali ste dobili vse potrebne informacije?

- ☐ da
- ☐ ne
- ☐ deloma

Prosimo, ocenite doprinos knjižnice vašemu delu

	Ne vem	Strinjam se	Se ne strinjam
Knjižnica podpira moje delo in raziskovanje	☐	☐	☐
Knjižnica ima posluh za moje želje in potrebe	☐	☐	☐
Knjižnica je v koraku s časom	☐	☐	☐

Naslednji podatki se zbirajo zgolj zaradi statistične obdelave.

Spol

- ☐ ženski
☐ moški

Starost

- ☐ do 20
☐ 21–30
☐ 31–40
☐ 41–50
☐ 51–60
☐ 61–70+

Če imate še kakšen komentar, željo ali priporočilo, ga lahko vpišete tukaj:

--