

MESTNA KNJIŽNICA LJUBLJANA
KNJIŽNICA PREŽIHOV VORANC

Urška Anja Levstek

**UVAJANJE SAMOPOSTREŽNE IZPOSOJE V MESTNI
KNJIŽNICI LJUBLJANA TER ODZIV UPORABNIKOV**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ljubljana, 2021

IZJAVA O AVTORSTVU IN O JAVNI OBJAVI PISNE NALOGE

Spodaj podpisana, Urška Anja Levstek, izjavljam, da sem avtorica pisne naloge za bibliotekarski izpit za bibliotekarja z naslovom: Uvajanje samopostrežne izposoje v Mestni knjižnici Ljubljana ter odziv uporabnikov.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- sem pisno nalogo izdelal(a) samostojno in je moje avtorsko delo,
- so dela drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih navajam neposredno ali povzemam, navedena oziroma citirana v skladu s standardom APA,
- sem besedila ali podatke, ki so avtorsko zaščiteni, uporabil(a) v skladu z določbami zakona, ki določa avtorske pravice,
- je elektronska oblika pisne naloge istovetna s tiskano obliko naloge,
- na podlagi 23. člena Pravilnika o bibliotekarskem izpitu ter v skladu s prvim odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem javno objavo elektronske oblike pisne naloge na portalu Digitalne knjižnice Slovenije.

Podpis avtorice: Levstek Urška

V Ljubljani, dne 18.3.2021

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Urška Anja LEVSTEK

Naslov pisne naloge: Uvajanje samopostrežne izposoje v Mestni knjižnici Ljubljana ter odziv uporabnikov

Kraj: Ljubljana

Leto: 2021

Št. strani: 41

Št. slik: 21

Št. preglednic: 7

Št. prilog: 5

Št. strani prilog: 18

Št. referenc: 24

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Mestni knjižnici Ljubljana
Mentorici v času strokovnega usposabljanja: Barbara Marinčič in Manca Ratković

UDK: 027.022:024.6-027.43(497.4)

Ključne besede: avtomatizacija, samopostrežna izposoja, RFID-sistemi, splošne knjižnice, Mestna knjižnica Ljubljana, Slovenija

Izvleček:

Leta 2004 so v Knjižnici Prežihov Voranc (KPV), danes enoti Mestne knjižnice Ljubljana (MKL), uvedli knjigomat za izposajo in vračanje gradiva, ki pa je bil zelo slabo uporabljan. Ker nadgradnje v programu za izposajo niso bile sočasno implementirane tudi na knjigomatu, so knjigomat iz knjižnice umaknili leta 2015. Že naslednje leto je MKL v strateškem načrtu za obdobje 2017–2021 med cilje vključila uvedbo sistema radiofrekvenčne identifikacije (RFID) in knjigomatom za samostojno izposajo in vračanje gradiva ter v skladu s tem v knjižnice uvedla več knjigomatom.

Raziskali smo, kakšni so odzivi uporabnikov na samopostrežno izposajo v MKL, kakšne so značilnosti uporabnikov MKL, ki uporabljajo knjigomat za izposajo, in na kakšen način si uporabniki izposojajo gradivo na knjigomatu za izposajo ter kaj je ključno za uspešno uvedbo knjigomatom. V treh enotah MKL smo anketirali in opazovali 120 uporabnikov, ki so uporabili knjigomat za izposajo. Z Osrednjo knjižnico Celje, kjer imajo knjigomate za samopostrežno izposajo in vračilo gradiva že dalj časa, smo izpeljali polstrukturiran intervju in tako raziskali, kakšen je pogled njihovih zaposlenih na uvedbo knjigomatom. Na razlike pri uporabi knjigomatom v enotah MKL najbolj vplivajo lokacija knjigomata v knjižnici, priročnost knjigomata za uporabnika ter razlike pri angažiranosti zaposlenih in njihovem spodbujanju uporabnikov za uporabo knjigomatom. Rezultati raziskave bodo MKL in drugim knjižnicam, ki se lotevajo uvajanja samopostrežne izposoje in vračanja gradiva, pomagali k odpravi slabosti in večji uporabi knjigomatom s strani uporabnikov, k boljšemu poznavanju uporabniškega vidika samopostrežnega načina izposoje ter k lažjemu in boljšemu uvajanju samopostrežne izposoje.

KAZALO VSEBINE

1 UVOD.....	1
1.1 OPREDELITEV PROBLEMA	1
1.2 CILJI IN HIPOTEZE RAZISKAVE	2
1.3 METODOLOGIJA DELA	3
1.4 OMEJITVE RAZISKAVE	5
2 KRATKA ZGODOVINA MESTNE KNJIŽNICE LJUBLJANA IN UVAJANJE SAMOPOSTREŽNIH SISTEMOV	6
2.1 ZAČETKI AVTOMATIZACIJE IZPOSOJE V MESTNI KNJIŽNICI LJUBLJANA ...	7
2.2 MNOŽIČEN PREHOD MKL NA RFID IN UVAJANJE KNJIGOMATOV ZA IZPOSOJO.....	9
2.3 POGOSTOST UPORABE KNJIGOMATOV V MESTNI KNJIŽNICI LJUBLJANA	10
3 KLJUČNO ZA USPEŠNOST PRI UVAJANJU KNJIGOMATOV	11
4 UVAJANJE AVTOMATIZIRANE IZPOSOJE	14
5 TEŽAVE UPORABNIKOV Z UPORABO KNJIGOMATOV	16
6 AVTOMATIZIRANO VRAČANJE GRADIVA	17
7 REZULTATI	18
7.1 REZULTATI ANKETE	18
7.1.1 Demografska vprašanja	18
7.1.2 Poznavanje in obiskovanje knjižnice.....	19
7.1.3 Uporaba knjigomata	20
7.1.4 Odgovori na trditve.....	25
7.2 OPAZOVANJE	26
7.3 REZULTATI INTERVJUJA.....	29
7.3.1 Organizacija, prostorske in tehnične zmožnosti za uvedbo samopostrežnega sistema	29

7.3.2 Načrtovanje samopostrežnih sistemov, dolgoročne prednosti in slabosti	30
7.3.3 Uvajanje samopostrežne izposoje in vračanja gradiva ter težave uporabnikov	31
7.3.4 Vpliv samopostrežnih sistemov na reorganizacijo dela v knjižnici	32
8 RAZPRAVA.....	32
8. 1 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA.....	32
8. 2 RAZISKOVALNE HIPOTEZE	36
9 ZAKLJUČEK	38
10 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA	39
11 PRILOGE	I

KAZALO SLIK

Slika 1: Delež transakcij s knjigomatom v KŠ, KB in KOŽ, od novembra 2019 do oktobra 2020	11
Slika 2: Prikaz deleža anketiranih po starostnih skupinah (n=119)	18
Slika 3: Prikaz deleža anketiranih po statusu (n=119)	19
Slika 4: Poznavanje obiskane enote MKL (n=120).....	19
Slika 5: Pogostost obiskovanja obiskane enote MKL (n=120)	20
Slika 6: Pogostost obiskovanja obiskane enote MKL po enotah (n=120).....	20
Slika 7: Neuporaba računalnika po starostnih skupinah (n=14).....	21
Slika 8: Pogostost izposoje knjižničnega gradiva v obiskani enoti MKL s pomočjo knjigomata (n=120)	21
Slika 9: Pogostost prepoznanih prednosti za uporabo knjigomata (n=119)	22
Slika 10: Pogostost prepoznanih prednosti za uporabo knjigomata po knjižnicah (n=119)	22
Slika 11: Ovire pri uporabi knjigomata po pogostosti izbire (n=119).....	23
Slika 12: Zadovoljstvo z uporabo knjigomata po knjižnicah (n=119)	24
Slika 13: Število gradiva, izposojenega na knjigomatih po enotah (n=120).....	27
Slika 14: Prikaz umeščenosti knjigomатов v KOŽ pri glavnem pultu (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana).....	XIV
Slika 15: Prikaz umeščenosti knjigomata v KOŽ na strokovnem oddelku (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)	XV
Slika 16: Prikaz umeščenosti knjigomata v KOŽ na mladinskem oddelku (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)	XV
Slika 17: Prikaz umeščenosti knjigomатов v KŠ (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)	XVI
Slika 18: Prikaz knjigomатов v KŠ z bližine (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)	XVI
Slika 19: Prikaz knjigomатов v KB pri glavnem pultu s sprednje strani (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)	XVII
Slika 20: Prikaz knjigomатов v KB pri glavnem pultu s strani (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana).....	XVII

Slika 21: Prikaz umeščenosti knjigomata v KB na mladinskem oddelku (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)	XVIII
--	-------

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1: Pregled stopenj strinjanja za trditve.....	IX
Preglednica 2: Pregled stopenj strinjanja za trditve v KOŽ pri glavnem pultu.....	IX
Preglednica 3: Pregled stopenj strinjanja za trditve v KOŽ na strokovnem oddelku.....	X
Preglednica 4: Pregled stopenj strinjanja za trditve v KOŽ na mladinskem oddelku	XI
Preglednica 5: Pregled stopenj strinjanja za trditve v Knjižnici Šiška	XI
Preglednica 6: Pregled stopenj strinjanja za trditve v Knjižnici Bežigrad pri glavnem pultu	XII
Preglednica 7: Pregled stopenj strinjanja za trditve v Knjižnici Bežigrad na mladinskem oddelku	XIII

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik: anketa o odzivu uporabnikov na uvajanje samopostrežne izposoje (knjigomatov) Mestne knjižnice Ljubljana	I
Priloga 2: Ček lista – opazovanje uporabe knjigomata	V
Priloga 3: Intervju o samopostrežni izposoji in vračanju gradiva v Osrednji knjižnici Celje	VII
Priloga 4: Preglednice stopenj strinjanja za trditve za celoten vzorec in posebej za KOŽ, KŠ in KB po oddelkih.....	IX
Priloga 5: Fotografije umeščenosti knjigomatov v KOŽ, KŠ in KB.....	XIV

ZAHVALA

Posebna zahvala mentoricama Barbari Marinčič in Manci Ratković za strokovne nasvete, usmerjanje in pomoč pri izdelavi pisne naloge za bibliotekarski izpit in v celotnem procesu usposabljanja za bibliotekarski izpit. Zelo sem hvaležna tudi za njuno vzpodbudo pri raziskovalnem delu.

Hvaležna sem tudi zaposlenim v Mestni knjižnici Ljubljana, ki so kakorkoli pomagali pri nastajanju pisne naloge.

Hvala tudi vsem domačim za podporo in nasvete.

1 UVOD

Žaucer (2000) v znanstvenem članku *Razvoj samopostrežne knjižnice* prvi v Sloveniji omeni termin »samopostrežna knjižnica«. Navaja, da je »[za] nekatere samopostrežna knjižnica že knjižnica, ki ima javno dostopni katalog, gradivo v prostem pristopu in samopostrežni avtomat za evidenco izposoje. Ker je izposoja gradiva osnovna funkcija knjižnice in najpogosteje uporabljana storitev, lahko knjižnico, v kateri je uporabnikom omogočeno, da si gradivo sami ogledajo, izberejo in odnesejo iz knjižnice brez posredovanja knjižničarja, upravičeno imenujemo samopostrežna.« (Žaucer, 2000, str. 60). Isti avtor prednosti samopostrežbe strni v to, da bolj neposreden dostop do informacij in gradiv izboljšuje kakovost in uspešnost delovanja knjižnic ter omogoča večjo intimnost storitev.

Od popolne samopostrežne knjižnice pričakujemo, da večini uporabnikov omogoča opraviti vse faze, od nastanka potrebe po knjižnični storitvi do njene zadovoljitve, brez posrednika in je neprekinjeno odprta za vse storitve (24 ur na dan in vse dni v letu). Poleg tega uporabniki pričakujejo dostop do elektronskih gradiv, kjerkoli že se nahajajo, v knjižnici pa s pomočjo knjižničnih računalnikov in s seboj prinesenih prenosnikov (Žaucer, 2000). Isti avtor meni, da v popolno samopostrežno knjižnico spadajo tudi samopostrežne garderobne omarice, samostojni ogled oz. vodenje po knjižnici (ang. self-guided tour), interaktivne informacije na posameznih točkah (ang. information points with interactive guides) in samoprevzem rezervacij v knjižnici.

Del samopostrežnih storitev v knjižnicah so tudi knjigomati, naprave za samostojno izposajo ali vračilo gradiva. Butters (2007) vidi prednosti knjigomatov pri povečanju obtoka izposojenega gradiva in hkratnem ohranjanju istega števila zaposlenih ter pri prerazporeditvi zaposlenih, ki imajo tako več možnosti za izvedbo drugih dejavnosti.

1.1 OPREDELITEV PROBLEMA

Leta 2004 so v Knjižnici Prežihov Voranc (KPV), danes enoti Mestne knjižnice Ljubljana (MKL), prvič uvedli knjigomat za izposajo in vračanje gradiva, 3M SelfCheck™ 6210. Kraljič in Maver (2006) sta preučevali pogostost uporabe knjigomata in ugotovili, da v prvem polletju delovanja knjigomat ni dosegel 1,6% deleža izposoje knjižničnega gradiva. Navajata pa, da bi

bilo glede na zmogljivosti knjigomata v slovenskih knjižnicah leta 2004 realno pričakovati 30–50% delež transakcij knjižničnega gradiva s samopostrežno izposojjo in vračanjem. Ker nadgradnje v programu za izposojjo niso bile sočasno implementirane tudi na knjigomatu, so knjigomat iz knjižnice umaknili leta 2015.¹ Že naslednje leto je MKL v strateškem načrtu za obdobje 2017–2021 med cilje vključila uvedbo sistema radiofrekvenčne identifikacije (RFID) in knjigomатов za samostojno izposojjo in vračanje gradiva ter v skladu s tem v knjižnice uvedla več knjigomатов.² V naši raziskavi se ukvarjamo z raziskovalnim problemom, kako izboljšati storitev samopostrežne izposoje in vračila gradiva v mreži MKL.

Postavili smo naslednja raziskovalna vprašanja:

- RV 1: Kakšen je odziv uporabnikov MKL na uvedbo knjigomатов za izposojjo?
- RV 2: Kakšne so prednosti in slabosti samopostrežnega sistema izposoje?
- RV 3: Kakšne so značilnosti uporabnikov MKL, ki uporabljajo knjigomat za izposojjo, in na kakšen način si uporabniki izposojajo gradivo na knjigomatu za izposojjo?
- RV 4: Kaj je ključno za uspešno uvedbo knjigomатов?

1.2 CILJI IN HIPOTEZE RAZISKAVE

Ker v Sloveniji ni veliko raziskav na temo avtomatizirane izposoje, bodo izsledki raziskave pripomogli h kakovostnejšemu vrednotenju samostojne izposoje v MKL, kar bo pomagalo pri boljšem poznavanju uporabniškega vidika samopostrežnega načina izposoje, k odpravi slabosti in večji uporabi knjigomатов s strani uporabnikov ter k lažjemu in na splošno boljšemu uvajanju samopostrežne izposoje.

Cilji so bili ugotoviti:

- kakšne so prednosti in slabosti sistema samopostrežne izposoje, kot ga vidijo uporabniki;
- kakšen je delež transakcij s knjigomatom v različnih enotah MKL;
- kaj vpliva na razlike pri uporabi knjigomатов v enotah MKL;

¹ Podrobnejša predstavitev rezultatov raziskave Kraljič in Maver (2006) in podrobnejši opis težav knjigomata, zaradi katerih so ga umaknili iz knjižnice, predstavljamo v temu namenjenem poglavju.

² Podrobnejšo predstavitev MKL in njenega uvajanja samopostrežnih sistemov predstavljamo v temu namenjenem poglavju.

- kakšno organizacijo in tehnične zmožnosti mora imeti knjižnica za uvedbo samopostrežnega sistema za izposajo in vračilo gradiva;
- kako uvedba samopostrežnega sistema za izposajo in vračilo gradiva vpliva na reorganizacijo dela;
- kakšne so dolgoročne prednosti in slabosti samopostrežnega sistema za izposajo in vračilo gradiva.

Postavili smo naslednje raziskovalne hipoteze:

- glavni razlog, zaradi katerega si uporabniki gradivo izposojajo s pomočjo knjigomata, je hitrejša izposoja;
- lokacija knjigomata v knjižnici pomembno vpliva na uporabo knjigomata;
- uporabniki si gradivo raje izposodijo s pomočjo knjigomata, kot da bi morali čakati v vrsti za izposajo pri knjižničarju;
- uporabniki si ob prvi uporabi knjigomata želijo prikaza njegovega delovanja;
- uporabniki knjigomata so redni obiskovalci knjižnice;
- uporabniki knjigomata menijo, da so bili s strani knjižnice dobro seznanjeni s knjigomatom in njegovo uporabo.

1.3 METODOLOGIJA DELA

Da bi dobili odgovore na raziskovalno vprašanje, kaj je ključno za uspešno uvedbo knjigomatomov, smo pridobili statistiko uporabe knjigomatomov za obdobje od 2. 11. 2019 do 30. 9. 2020. Analizo in primerjavo podatkov smo naredili za tri večje knjižnice znotraj MKL (Knjižnica Šiška (KŠ), Knjižnica Bežigrad (KB) in Knjižnica Otona Župančiča (KOŽ)),³⁴ ki so konec leta 2019 uvedle knjigomate podjetja Datascan d. o. o.

Da bi odgovorili na raziskovalna vprašanja, kakšni so odzivi uporabnikov na uvedbo samopostrežne izposoje, kakšne so prednosti in slabosti sistema samopostrežne izposoje, kot ga vidijo

³ Za te enote knjižnic smo se odločili zato, ker so knjižnice knjigomate uvedle ob približno istem času in lahko tako naredimo dobro primerjavo.

⁴ V KOŽ sta dva knjigomata za izposajo pri glavnem pultu, en knjigomat za izposajo na strokovnem oddelku in en knjigomat za izposajo na mladinskem oddelku, v KB sta dva knjigomata pri glavnem pultu in en knjigomat na mladinskem oddelku, v KŠ pa so trije knjigomati v bližini glavnega pulta.

uporabniki, kakšne so značilnosti uporabnikov knjigomata in kaj vpliva na razlike pri uporabi knjigomatov v enotah MKL, smo v istih knjižnicah anketirali 120 uporabnikov, ki so, med 19. in 24. 10. 2020, uporabili knjigomat za izposajo. Uporabili smo priložnostno vzorčenje. V vsaki knjižnici smo anketirali 40 uporabnikov. Ker so v KOŽ in KB knjigomati na različnih oddelkih, smo sorazmerni delež anket izvedli na vsakem oddelku. V KOŽ smo pri glavnem pultu anketirali 14 uporabnikov, na strokovnem in na mladinskem oddelku pa po 13. V KB smo pri glavnem pultu in na mladinskem oddelku anketirali po 20 uporabnikov. Dovoljenje za anketiranje in opazovanje uporabnikov pri izposoji gradiva na knjigomatu smo predhodno pridobili od direktorice MKL in vodje posamezne knjižnice, kjer smo izvedli raziskavo. Uporabniki so bili s pisnim obvestilom, postavljenim v bližini knjigomatov, obveščeni o izvajanju raziskave.

Anketiranci so odgovarjali na 13 vsebinskih vprašanj. Osem jih je bilo zaprtih, tri polodprta, eno odprto, eno vprašanje je bilo Likertova lestvica, z lestvico od 0 do 5, z 11 trditvami. Dve vprašanji sta imeli še podvprašanje odprtega tipa. Na koncu so bila tri demografska vprašanja (spol, starostna skupina in status). V anketi smo postavili vprašanja o poznavanju in obiskovanju knjižnice, kjer so uporabniki izpolnjevali anketo, vprašanja so se nanašala tudi na uporabo računalnika in knjigomata, podali so še stopnjo strinjanja s trditvami, ki so se nanašale na njihovo interakcijo s knjigomatom.

Da bi omogočili večjo zanesljivost rezultatov in odgovorili na raziskovalna vprašanja, kakšne so značilnosti uporabnikov knjigomata, na kakšen način si uporabniki izposojajo gradivo na knjigomatu ter kaj je ključno za uspešno uvedbo knjigomatov, smo v istih knjižnicah izvedli opazovanje uporabe knjigomata, uporabili smo ček listo. V istem obdobju kot anketiranje je bilo opravljenih 120 opazovanj. Število opazovanih uporabnikov v posamezni knjižnici in po oddelkih je bilo isto kot pri anketiranju, deloma je šlo za iste uporabnike. Preverjali smo osem aktivnosti. Kakšno je število izposojenih enot gradiva, ali uporabniki berejo navodila, ali je zaposleni uporabniku pokazal, kako se uporablja knjigomat, kako se je uporabnik približal knjigomatu, kakšen je bil način izposoje gradiva prek knjigomata, s čim je imel uporabnik težave pri uporabi, če jih je imel, ali je uporabnik pri izposoji gradiva na knjigomatu naknadno prosil za pomoč zaposlenega in kako uspešna je bila izposoja gradiva na knjigomatu. Zanimal nas je tudi spol opazovanih uporabnikov. Poleg tega smo opazovali samo umeščenost knjigomatov v

prostor, pozorni smo bili tudi na posebnosti (poskus vračila gradiva na knjigomatu za izposajo, uporabnikom je manjkala odlagalna površina ob knjigomatu ...).

V Osrednji knjižnici Celje (OKC), kjer je samopostrežen način izposoje in vračanje gradiva že uveljavljena praksa, smo z dr. Andrejo Videc, koordinatrico posebnih nalog Osrednje območne knjižnice, naredili polstrukturiran intervju, s katerim smo ugotavljali pogled zaposlenih na uvedbo knjigomатов. Intervju je obsegal 19 vprašanj in je bil zaradi situacije z virusom covid-19 izveden pisno, intervjuvanka nam je bila na voljo za dodatna pojasnila in podvprašanja. S to metodo smo želeli odgovoriti na raziskovalni vprašanje, kakšne so dolgoročne prednosti in slabosti samopostrežnih sistemov ter kaj je ključno za uspešno uvedbo knjigomатов.

1.4 OMEJITVE RAZISKAVE

Velika omejitev raziskave je uporabljen vzorec uporabnikov. S priložnostnim vzorčenjem smo namreč zajeli le tiste uporabnike knjižnice, ki so uporabili knjigomat za izposajo v tistem trenutku, ko smo bili tam mi. V vzorec z nobeno metodo nismo zajeli tistih, ki knjigomata ne uporabljajo.

Raziskavo omejuje narava raziskovalnih metod, o čemer piše tudi Šauperl (2005). Da bi zagotovili večjo zanesljivost rezultatov, smo v naši raziskavi uporabili kombinacijo več metod. Ista avtorica omenja tudi pomembnost dobrega poznavanja situacij in natančno opredeljenih elementov opazovanja pri ček listi. V ta namen smo še v fazi oblikovanja ček liste obiskali KOŽ, kjer smo pri zaposlenih poizvedeli o omejitvah knjigomata, o težavah, ki jih imajo uporabniki pri izposoji gradiva na knjigomatu, si ogledali vse lokacije knjigomатов v knjižnici in opazovali obnašanje uporabnikov ob uporabi knjigomata.

Anketa ima to slabost, da lahko anketiranci odgovorijo le na tista vprašanja, na katera želijo oz. so sposobni odgovoriti, vprašanja lahko razumejo narobe ali ne želijo sodelovati. Priložnostni vzorec ima to omejitev, da rezultati niso reprezentativni in jih ni možno posplošiti na vse uporabnike. Pred anketiranjem v knjižnicah smo, da bi bil anketni vprašalnik čim bolj zanesljiv in učinkovit, na treh testirankah izvedli testno anketo in preverili učinkovitost že oblikovanega vprašalnika. Intervju je subjektivne narave, kar lahko ovira raziskavo, kot ovira pa se lahko

izkaže tudi nesodelovanje pri odgovarjanju in to, da ne zagotavlja standardiziranih pogojev. Vse našteje slabosti omenja tudi Ambrožič (2005). Zaradi situacije z virusom covid-19 smo intervju izvedli pisno, zaradi česar so bili odgovori zagotovo drugačni, kot bi bili, če bi ga izvedli ustno. Na OKC smo se obrnili za podvprašanja in dodatne razlage.

2 KRATKA ZGODOVINA MESTNE KNJIŽNICE LJUBLJANA IN UVAJANJE SAMOPOSTREŽNIH SISTEMOV

Ustanavljanje knjižnic po Ljubljani sega v leto 1866, ko je bila ustanovljena prva narodna čitalnica v Ljubljani, predhodnica Knjižnice Šentvid. Pred 2. sv. vojno so bile ustanovljene še Narodna čitalnica v Spodnji Šiški, Mestna strokovna knjižnica (predhodnica Slovanske knjižnice), knjižnica Katoliškega slovenskega izobraževalnega društva Vič - Glince, Šentjakobska knjižnica, Sokolska knjižnica (predhodnica Knjižnice Glinškova ploščad) in Delavska knjižnica (predhodnica KOŽ). Po drugi svetovni vojni so bile ustanovljene Ljudska knjižnica Moste, Slovanska knjižnica, Pionirska knjižnica, Ljudska knjižnica Bežigrad, Knjižnica Šiška, Občinska ljudska knjižnica Ljubljana Bežigrad, Knjižnica Prežihov Voranc, Knjižnica Jožeta Mazovca in Potujoča knjižnica (Mestna knjižnica Ljubljana, b. d.).

Mestna knjižnica Ljubljana je javni zavod Mestne občine Ljubljane, ustanovljena je bila leta 2008 s sklepom o ustanovitvi javnega zavoda MKL. Takrat so se vanjo združile dotedanje samostojne knjižnice: Knjižnica Bežigrad, Knjižnica Otona Župančiča, Knjižnica Jožeta Mazovca, Knjižnica Prežihov Voranc, Knjižnica Šiška in Slovanska (specialna) knjižnica (Sklep o ustanovitvi javnega zavoda Mestna knjižnica Ljubljana, 2008).

Danes MKL obsega 34 knjižnic (5 območnih enot in 29 manjših krajevnih knjižnic), v mrežo MKL spadajo še Potujoča knjižnica, Slovanska (specialna) knjižnica in Trubarjeva hiša literature.

2.1 ZAČETKI AVTOMATIZACIJE IZPOSOJE V MESTNI KNJIŽNICI LJUBLJANA

Leta 1988 so ljubljanske splošne knjižnice pri svojem delu začele uporabljati računalnike, leta 1991 so knjižnice v svoje delo katalogizacije uvedle sistem Cobiss, leta 1994 pa so uvedle avtomatizirano izposajo in računalniško podprto poslovanje z uporabniki (Mestna knjižnica Ljubljana, b. d.). Prvi avtomat za izposajo se je na trgu pojavil leta 1991 (Butters, 2007). Istega leta, piše Žaucer (2000), je Centralna tehniška knjižnica kot prva slovenska knjižnica uvedla knjigomat za izposajo gradiva. V Sloveniji se je do leta 2005, po besedah Kraljič in Maver (2006), uporaba knjigomatov v razmeroma kratkem času razširila po številnih splošnih knjižnicah.

Kraljič in Maver (2006) sta analizirali uporabnike, ki si gradivo izposojajo in vračajo s pomočjo knjigomata, in prepoznali težave, s katerimi se ob tem srečujejo. Ugotovili sta, da so uporabnike pri samopostrežni uporabi knjigomata omejevale **funkcionalnosti knjigomata** (ni možna izposoja neknjižnega gradiva, nepraktičen izpis knjižničnega potrdila), **neupoštevanje navodil pri uporabi** (nepravilna postavitev gradiva na knjigomatu in s tem onemogočenje namagnetiranja/razmagnetiranja gradiva, težave pri pravilni postavitvi knjižnične izkaznice, poskusi upravljanja naprave z dotikanjem ekrana ...) in **številna knjižnična pravila ter postopki** (neustrezna črtna koda na izkaznici, ob neporavnanih obveznostih izposoja na knjigomatu ni mogoča, omejevanje vračila gradiva, ki je v zamudi, vračilo rezerviranega gradiva na knjigomatu ni možno).

Avtorici Kraljič in Maver (2006) sta predlagali tudi nekatere izboljšave, s katerimi bi lahko povečali uporabo knjigomata v KPV:

- predstavitev knjigomata na vidnejše mesto, bližje izposojevalnega pulta;
- ob knjigomat dodati odlagalno površino;
- okrepljena vloga knjižničarjev pri spodbujanju, usposabljanju in promoviranju uporabe knjigomata;
- zmanjšati število izposojevalcev pri glavnem pultu, en zaposleni bi namesto dela na evidenci izposoje pomagal pri uporabi knjigomata, kar bi bila dodatna motivacija za uporabo knjigomata;
- promocija knjigomata z brošurami, plakati, kazali, nagradnimi igrami.

Na podlagi raziskave, ki sta jo opravili Kraljič in Maver (2006), so v Knjižnici Prežihov Voranc predstavili knjigomat od izhoda iz knjižnice k izposojevalnemu pultu. Dodatni napisi so vabili uporabnike k možnosti uporabe knjigomata. Zaposleni so večkrat kot prej uporabnike preusmerili k uporabi knjigomata, zlasti v primeru, če je bila pred pultom za izposajo in vračilo gradiva vrsta. Težave so se pokazale pri tem, da nadgradnje v programu za izposajo niso bile sočasno implementirane tudi na knjigomatu, kar je pomenilo, da niso delovala obvestila o rezerviranem gradivu, težave so bile tudi pri nadgradnji sistema kartice Urbana, ki so jo kot enotno kartico MKL uvedli sredi leta 2012. Upad je voden v letnih statistikah (B. Marinčič, osebna komunikacija, 22. 2. 2021).

Knjigomat je bil iz KPV umaknjen leta 2015, naslednje leto (2016) pa je MKL v strateškem načrtu za obdobje 2017–2021 (Mestna knjižnica Ljubljana, 2016) med cilje vključila postopno uvedbo sistema radiofrekvenčne identifikacije (RFID) in sčasoma uvedbo knjigomatov za samostojno izposajo in vračanje gradiva, s tem pa tudi zmanjšanje pritiska na nove zaposlitve in preusmeritev zaposlenih z manipulativnega dela v knjižnici na izvedbo drugih storitev (npr. nudenje druge pomoči uporabnikom pri iskanju informacij). Postopek izposoje in vračanja gradiva je, ker je prek RFID-sistema možno naenkrat odčitati več gradiv, veliko hitrejši. O prednostih RFID-tehnologije je pisal tudi Cigrovski (2005). V strateškem načrtu (Mestna knjižnica Ljubljana, 2016) so zapisali še, da bo s tem, ko bosta postopka izposoje in vračanja gradiva hitrejša, boljša tudi uporabniška izkušnja, saj uvedba knjigomatov omogoča, da uporabniki oba postopka opravijo sami. Uvedba naprav za vračanje gradiva v večjih enotah bo v prihodnosti pomenila tudi omogočanje vračila 24 ur na dan. Pričakovan učinek uvedbe knjigomatov je tudi poenostavljena in dostopnejša uporaba knjižničnih storitev.

Žitko (2019) je v načrtu razvoja MKL na področju IKT za obdobje 2019–2023 zapisal, da v naslednjih šestih letih MKL načrtuje opremo vseh enot MKL z RFID-tehnologijo. Strošek nakupa čipov in opreme je ocenil na 122.000 eurov.

Butters (2007) govori o strategiji, da se ob selitvi v novo stavbo ali ob prenovi izkoristi priložnost za avtomatizacijo procesov, saj je to dobra priložnost za oblikovanje prostora za avtomatizacijo procesov in za postavitev stroškov opreme v kontekst veliko večjega projekta. Mestna knjižnica Ljubljana (2017) piše o tem, da sta bili z RFID-tehnologijo ob takšni priložnosti

opremljeni celotni zbirki Knjižnice Šentvid (2016) in Knjižnice Zalog (2017).⁵ Knjižnica Šentvid je maja 2016, kot prva med knjižnicami MKL, opremila knjižnične prostore z ustrezno tehnično opremo ter s knjigomatom za izposajo in za vračilo gradiva.⁶ Ob uvedbi knjigomata za izposajo in vračilo gradiva so v Knjižnici Šentvid pripravili video o uporabi knjigomata in ga objavili na Youtube kanalu Mestne knjižnice Ljubljana.⁷

Žitko (2019) je pisal o tem, da v Knjižnici Šentvid, ki je edina knjižnica v mreži MKL, ki omogoča samopostrežno izposajo in vračilo gradiva, 90 % vseh transakcij v enoti knjižnice poteka preko knjigomata, kar pomeni, da imajo zaposleni veliko več časa za poglobljeno svetovanje uporabnikom. V obdobju 2019–2023 je Žitko v knjižnice MKL načrtoval namestitve še 14 knjigomатов, vrednost projekta je ocenil na 98.000 eurov.

2.2 MNOŽIČEN PREHOD MKL NA RFID IN UVAJANJE KNJIGOMATOV ZA IZPOSOJO

Iz letnih poročil Mestne knjižnice Ljubljana (2017, 2018, 2019, 2020) je razvidno, da so pred uvedbo RFID v knjižnicah MKL potekale inventure gradiva in množično odpisovanje gradiva. Leta 2017 je bila z RFID-tehnologijo opremljena KOŽ (300.000 enot), v Knjižnici Šentvid so se redno, od uvedbe knjigomata leta 2016, ukvarjali s korekturami programa za RFID-izposajo, poročali o pomanjkljivostih programa za knjigomat in testirali nove verzije programa za knjigomat. Leta 2018 je MKL z RFID-tehnologijo opremila KB in se začela pripravljati na pospešeno opremljanje celotnih zbirk knjižnic z RFID-tehnologijo. V letu 2019 je z RFID-tehnologijo opremila Knjižnico Brezovica, Knjižnico Podpeč, KŠ, Knjižnico Jožeta Mazovca, Knjižnico Polje in Knjižnico Frana Levstika (Velike Lašče). V letu 2019 je MKL vzpostavila delovanje 12 knjigomатов. Izposajo gradiva na knjigomatih je uvedla v KB, Knjižnici Jožeta Mazovca, KOŽ, Knjižnici Polje in KŠ. V KOŽ je uvedba knjigomатов prinesla preureditev pritličja (pre-delava glavnega pulta), zmanjšanje števila mest za vračilo in blagajniške transakcije (iz petih

⁵ Ob selitvi Knjižnice Zalog v novo stavbo (leta 2017) sta bila v načrtu tudi notranji knjigomat za izposajo gradiva in zunanji knjigomat za vračanje gradiva v času zaprtosti knjižnice, zaradi pomanjkanja finančnih sredstev do realizacije projekta še ni prišlo.

⁶ Ob selitvi knjižnice v novo stavbo (leta 2017) sta bila v načrtu tudi notranji knjigomat za izposajo gradiva in zunanji knjigomat za vračanje gradiva v času zaprtosti knjižnice, za katera je zmanjkalo finančnih sredstev. Do realizacije projekta še ni prišlo.

⁷ Povezava do videa: https://www.youtube.com/watch?v=_QcAMnD9X7A&ab_channel=Mestnaknji%C5%BEnicaLjubljana

na skupaj tri in enega dodatnega) ter preureditev signalizacijskih napisov. V KB so prav tako preuredili prostor izposoje zaradi umestitve knjigomatov (novo pohištvo, talna obloga, beljenje). Knjižnica Polje pa se je leta 2019 s stare lokacije preselila v namensko zgrajeno stavbo za knjižnico in ob tej priložnosti dobila tudi knjigomat za izposajo gradiva.

V vseh knjižnicah, kjer so uvedli knjigomate, so izobraževali zaposlene in uporabnike za samostojno delo s knjigomatom. Navodila za uporabo knjigomata se izpišejo na zaslonu, besedilno in s piktogrami. V mreži knjižnic MKL je Knjižnica Šentvid še vedno edina knjižnica, ki omogoča vračanje gradiva prek knjigomata, v vseh ostalih knjižnicah so nameščeni knjigomati za izposajo. Knjigomat za izposajo članu omogoča, da si gradivo na knjigomatu za izposajo izposodi samostojno. Pristopi do knjigomata, položi gradivo na RFID-anteno, prisloni člansko izkaznico k označenemu mestu in počaka, da se zapis naslova gradiva na zaslonu knjigomata obarva zeleno. Postopek se zaključi, ko uporabnik natisne izpis gradiva in ga sistem odjavi. Izposoja in podaljševanje gradiva sta mogoča le s člansko izkaznico.

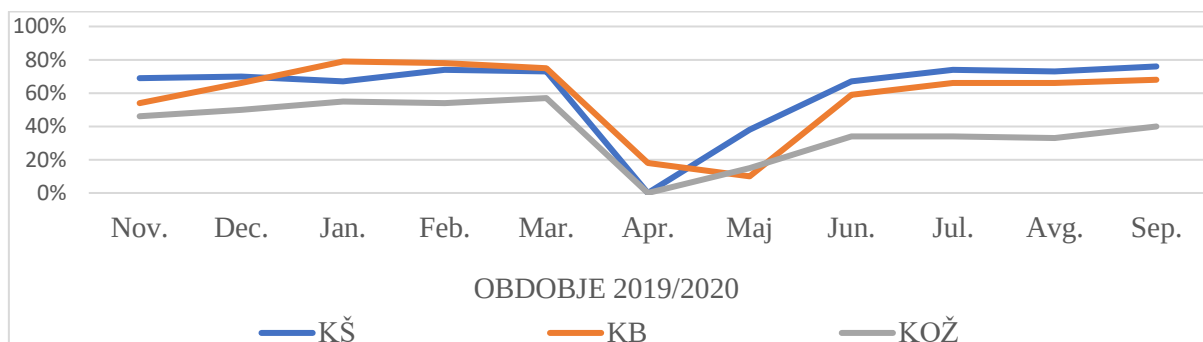
V letu 2020 se je z RFID-tehnologijo opremila Knjižnica Prežihov Voranc. V letu 2021 načrtujejo uvedbo dveh knjigomatov za izposajo.

2.3 POGOSTOST UPORABE KNJIGOMATOV V MESTNI KNJIŽNICI LJUBLJANA

Butters (2007) piše o tem, da je najbolje, da se že pred začetkom uvajanja samopostrežnega sistema določi cilje, ki jih želimo doseči, in se uporabo naprav ves čas spremlja, da se lahko potrdi cilje programa dela in ohrani prerazporeditev zaposlenih. Kraljič in Maver (2006) pravi, da je bil kljub razmeroma hitri razširitvi knjigomatov po slovenskih splošnih knjižnicah delež transakcij s knjigomatom leta 2004 nizek. Delež se je gibal (Valvasorjeva knjižnica Krško, Mestna knjižnica in čitalnica Idrija ter KPV) med 1 in 12 %.

Slika 1 prikazuje podatke o deležu transakcij s knjigomatom v KŠ, KB in KOŽ, v obdobju od novembra 2019 do oktobra 2020. Novembra 2019 je bil prvi cel mesec, ko so knjigomati za izposajo delovali v vseh treh knjižnicah. Takrat je imela KŠ z 69 % največji delež uporabe knjigomatov, sledila je KB s 54 %, najmanjši delež uporabe je imela KOŽ s 46 %. Do marca 2020 je delež uporabe knjigomatov zrasel v vseh knjižnicah, v KŠ in KB je bil delež podoben,

od 73 % do 75 %, v KOŽ pa s 57 % najmanjši. Marca 2020 so bile knjižnice zaradi razglasitve epidemije covid-19 in odloka vlade o zaprtju knjižnic deloma zaprte, kar je negativno vplivalo tudi na uporabo knjigomatov. Aprila 2020 so bile knjižnice zaradi virusa covid-19 povsem zaprte, zato je delež izposoje na knjigomatih v vseh knjižnicah padel. Do junija 2020 je sledil velik skok izposoj, do septembra 2020 pa zložna rast deleža izposoje na knjigomatih. KŠ je do septembra 2020 s 76 % dosegla primerljiv delež uporabe knjigomatov s tistim pred zaprtjem knjižnic marca in aprila 2020. V KB in KOŽ tega deleža uporabe knjigomatov do septembra 2020 še niso dosegli. V KB je bil septembra 2020 68% delež uporabe knjigomatov, najvišji delež uporabe knjigomatov v tej knjižnici je bil januarja 2020 z 79 %, v KOŽ je bil septembra 2020 delež uporabe knjigomatov na 40 %, najvišji delež je bil dosežen marca 2020 s 57 %.



Slika 1: Delež transakcij s knjigomatom v KŠ, KB in KOŽ, od novembra 2019 do oktobra 2020

3 KLJUČNO ZA USPEŠNOST PRI UVAJANJU KNJIGOMATOV

Kraljič in Maver (2006) ter Butters (2007) poudarjajo pomembnost ustrezne lokacije knjigomata v knjižnici (upoštevanje poti premikanja uporabnikov, dobra vidnost knjigomata, bližina glavnega pulta in s tem hitra pomoč knjižničarja pri uporabi, če je to potrebno). Pomembno je, da je zraven knjigomata dovolj odlagalne površine, za zmanjšanje čakalnih vrst pa je najbolje, da so knjigomati razporejeni po različnih nadstropjih. Ob izbiri in nakupu knjigomata je pomembno zagotoviti, da je tehnologijo mogoče posodobiti (programsko in strojno opremo) (Butters, 2007).

Po mnenju Buttersa (2007) samo postavitve tehnologije v knjižnico ne zadošča, da bodo uporabniki motivirani za uporabo storitve ali da bodo njihove prve izkušnje pozitivne. Da je prva izkušnja uporabe knjigomata ključna za nadaljnjo uporabo, menijo Butters (2007) ter Wu in Wu (2019). Wu in Wu (2019) kot pomembne za nadaljnjo uporabo samopostrežnih sistemov

omenjata še vpliv zaznane uspešnosti pri uporabi, vložen napor uporabnika, poenostavitve postopkov ter zadovoljstvo z uporabo. Da bi knjižnice povečale nadaljnjo uporabo, bi morale poudariti prednosti uporabe sistema. Butters (2007) svetuje hitro, enostavno in intuitivno uporabo ter priročnost storitev. Podobno sta na Tajskem ugotovila tudi Chang in Chang (2009). Wu in Wu (2019) posebej poudarjata še pomembnost podajanja jasnih navodil in informacij o zaključku procesa. Podobno sta pisala tudi Chang in Chang (2009), ki sta predlagala predstavitev postopka uporabe samopostrežnih sistemov ter pripravo operativnega priročnika s podrobnimi navodili za delovanje. Wu in Wu (2019) menita, da je uporabnikom treba omogočiti, da čutijo, da imajo nadzor nad uporabo sistema, knjižnice pa morajo zagotoviti, da njihovi samopostrežni sistemi zares olajšajo proces izposoje in vračanja gradiva. Butters (2007) dodaja, da v primeru, ko si želi uporabnik izposoditi več gradiv, enega ali več pa ne more (na primer v primeru, da je gradivo že rezervirano, ni pravilno opremljeno, ima dodeljen kakšen status, komplet z več enotami gradiva, gre za gradivo, ki se izposoja le ročno), si bo gradivo raje izposodil pri knjižničarju.

Sigwald (2016) je predstavil primer dobre prakse iz ZDA. Leta 2014 je analiziral in ocenil prehod Baltimorske območne knjižnice, splošne knjižnice v ZDA, na samopostrežne storitve (samopostrežna izposoja z možnostjo plačila dolgov na napravi, samoprevzem rezervacij, spletni katalog, dostop do spletnega računa). Analiziral je tri enote (od 19) Baltimorske območne knjižnice. Knjižnico z največjim (94,6%) deležem transakcij na sistemu za samopostrežno izposajo, srednjim deležem (92%) in z najmanjšim deležem (75%). Anketiral je 112 uporabnikov vseh treh knjižnic in izvedel devet poglobljenih intervjujev z vodstvom knjižnic.

Na splošno je bil prehod Baltimorske območne knjižnice na samopostrežni sistem izredno uspešen zaradi več ključnih pobud: ureditev knjižnične zbirke (prehod na tehnologijo RFID) (omenja tudi Butters, 2007) in prilagoditev knjižnične politike (ukinitvev plačila za rezervacijo gradiva, povečanje števila podaljšanj gradiva, ukinitvev plačil za izposajo DVD-jev, omogočili so uporabo knjigomata za izposajo brez članske izkaznice, samo z vpisom uporabniškega imena in gesla) (omenjajo tudi Butters, 2007, ter Kraljič in Maver, 2006). Sigwald (2016) opisuje, da je pri prehodu na samopostrežne storitve pri Baltimorski območni knjižnici šlo za pristop »od zgoraj navzdol«, ob čemer je imelo vodstvo popolno podporo pri spremembah. Uvajanje samopostrežnih sistemov je sprva povzročilo strah med uporabniki (enako tudi v raziskavi Kraljič in

Maver, 2006) in zaposlenimi pred morebitno izgubo službe zaposlenih v knjižnici. Strah zaposlenih je bil odpravljen s temeljitim usposabljanjem o uporabi samopostrežnih možnosti in novi vlogi zaposlenih pri izobraževanju uporabnikov o uporabi storitev. Butters (2007) poudarja, da je mnenje zaposlenih zelo pomembno za oblikovanje mnenja večine, vpliva namreč na to, ali bo javnost sprejela ali zavrnila inovacije. Da bi se zato moralo več pozornosti usmeriti na predstavitev samopostrežnih sistemov uporabnikom in zaposlenim, omenjajo Kraljič in Maver (2006) ter Butters (2007), to pa opisuje tudi Sigwald (2016). Sigwald (2016) omenja, da so bili strahovi uporabnikov, da bodo zaposleni v knjižnici izgubili službe, pomirjeni s tem, da so samopostrežne storitve promovirali kot sredstva za večjo učinkovitost in s povečanjem ponujenih storitev, kar je povečalo vidnost zaposlenih.

Od koncepta samopostrežnih storitev so imeli korist tudi zaposleni, ki so bili razbremenjeni osnovnih storitev izposoje, saj je kar 77 % anketiranih uporabilo storitev samopostrežne izposoje, od tega je bilo 48 % takih, ki ob obisku knjižnice uporabljajo samo samopostrežne storitve. To zelo razbremeni zaposlene, ne pomeni pa to zmanjšanja števila zaposlenih. Se je pa zmanjšalo število zaposlenih, ki so naenkrat pri glavnem pultu. Ker uporabnikom ni bilo treba pomagati pri najosnovnejših transakcijah so imeli zaposleni več časa, kar jim je omogočilo razširitev storitev. Posledice uvedbe samopostrežnih storitev so bile povečanje delovnega časa in približanje knjižnice in njenih storitev uporabnikom, ki jih drugače redko koristijo, niso uporabniki knjižnice ali težje dostopajo do knjižnice, ter razširitev storitev. Na ta način je knjižnica postala bolj pomemben del skupnosti in pridobila nove uporabnike, ki jih brez samopostrežnih storitev ne bi. Posledice so bili številni novi projekti knjižnice in visoka raven zadovoljstva uporabnikov.

Rezultati študije kažejo, da samopostrežne storitve ne bodo nikoli zamenjale človeškega dejavnika v knjižnici (nizka uporaba kataloga in visok nivo zadovoljstva z zaposlenimi, 36 % sodelujočih v raziskavi uporablja tako samopostrežne storitve kot iskanje pomoči pri zaposlenih, kar kaže na neprecenljivo vlogo zaposlenih v knjižnici za zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami) (Sigwald, 2016).

4 UVAJANJE AVTOMATIZIRANE IZPOSOJE

Wu in Wu (2019) menita, da je potrebno identificirati dejavnike, ki so podlaga za zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo uporabnikov, in redno spremljati odnos uporabnikov do samopostrežnih sistemov. Dodajata, da na zadovoljstvo uporabnikov vplivata pričakovana uspešnost in potrditev te uspešnosti. Chang in Chang (2009) menita, da bi knjižničarji morali spremljati vedenje uporabnikov, saj uporaba samopostrežnih sistemov zahteva spretnosti, priložnosti in vire, pomembna sta priročen dostop ter usposabljanje in podpora uporabnikov. Chang in Chang (2009) sta predlagali organizacijo dejavnosti za uporabnike, kot so ogledi knjižnic, s čimer bi bralcem pomagali razumeti funkcije samopostrežnih sistemov, njihovo vrednost in razloge za njihovo uporabo. Kot enega od načinov postopnega povečanja splošne uporabe sistemov omenjata tudi podeljevanje nagrad uporabnikom, ki uporabljajo samopostrežne sisteme.

Zhou idr. (2016) pišejo, da ima zanemarjanje uporabnikovih potreb in zahtev velik vpliv na neuporabo samopostrežnih storitev. Na Kitajskem je Ministrstvo za kulturo splošne knjižnice prepoznalo kot bistvene za spodbujanje aktivnega branja in učenja v širši javnosti, zato so morale postati bolj aktivne, saj so bile prepoznane kot strateško pomembne za gospodarsko rast. V Wuhanu so, na pobudo občine, na postaje podzemne železnice in po mestu namestili samopostrežne sisteme za knjige v obliki kioska. Šlo je za dva različna samopostrežna sistema, ločena glede na lokacijo in upravitelja. Oba sistema sta omogočala registracijo, izdajo knjižnične izkaznice, iskanje knjig, izposajo in vračilo knjig. Uporabnik je lahko tudi prevzel rezervirano gradivo. Avtorji so skozi analizo odgovorov ugotovili, kaj vpliva na majhno uporabo samopostrežnih storitev v kitajskih mestih. To so:

- **težave z upravljanjem** (togo upravljanje po principu »od zgoraj navzdol«, ločeno upravljanje samopostrežnih sistemov v mestu in samopostrežnih sistemov na postajah podzemne železnice, pomanjkanje učinkovite zaščite pred vandalizmom, preveč razdeljena struktura upravljanja pri samopostrežnih sistemih podzemne železnice);
- **omejitve storitev** (za uporabo sistemov je potrebna strma učna krivulja, velik digitalni razkorak, dva vzporedna standarda storitve, nezadovoljiva izbira knjig, pomanjkanje k uporabnikom usmerjenega pogleda, majhno zadovoljstvo uporabnikov) in
- **implicitna vloga vladajočih** (pomanjkanje vodstva, pomanjkanje natančnega načrtovanja uvajanja, pomanjkanje sistematičnega načrtovanja finančne podpore).

Pri danskem primeru, ki ga je opisal Johannsen (2012), je prav tako odločilna pobuda za samopostrežne knjižnice prišla s strani lokalnih politikov. V tem primeru je bil razlog zmanjšanje javnega proračuna. V skladu s tem je prišlo med letoma 2010 in 2011 do hitre rasti števila samopostrežnih knjižnic v ruralnih naseljih. Leta 2011 je bilo od 80 takih samopostrežnih knjižnic okrog 20 % tedenskih ur odprtosti z zaposlenimi in 80 % brez zaposlenih.

Samopostrežne knjižnice so bile opisane kot uspešne glede na stopnjo rasti obiskovalcev, naraščajočo izposoj gradiva⁸ in okrepljen položaj splošnih knjižnic v lokalnih skupnostih. Kljub temu je prisotnost zaposlenih še vedno faktor, ki vpliva na dosežke knjižnic. Večina uporabnikov je bila ženskega spola, delež mladih pa je variiral od knjižnice do knjižnice. V raziskavi Kraljič in Maver (2006) so knjigomata najpogosteje uporabljali mlajši, ki so redni obiskovalci knjižnice in pogosto uporabljajo računalnik. O uporabnikih knjigomata sta razbrali še, da samopostrežno napravo uporabljajo predvsem zaradi hitrosti izposoje, ker ne želijo v vrsti čakati na knjižničarja.

Za razliko od danskih samopostrežnih knjižnic, kjer je bil razlog za uvedbo samopostrežnih storitev zmanjšanje stroškov, so na Švedskem samopostrežne sisteme uvedli zaradi večje dostopnosti knjižničnih storitev in podaljšanja odprtosti knjižnice izven rednih delovnih ur, ko so v knjižnici zaposleni. O Švedskem primeru sta pisali Engström in Eckerdal (2017), ki sta ugotovili, da uvedba samopostrežnih sistemov vpliva na uporabo knjižnice in pričakovanja uporabnikov.

Uporabniki imajo izrazito različna pričakovanja glede storitev samopostrežne knjižnice in glede storitev knjižnice, ko so v knjižnici zaposleni. Pričakovanja v povezavi s samopostrežno knjižnico so povezana z večjo dostopnostjo knjižnice in z manjšo stopnjo storitve (ob izbiri in iskanju gradiva uporabniki nimajo pomoči zaposlenih, v primeru tehnološke napake odsotnost zaposlenih pomeni komplikacijo). Zaposleni v eni od knjižnic so sprejeli ukrepe za pomoč uporabnikom ob nedelovanju sistema (namestitve posebnih škatel za vračilo knjig ob okvari knjigomata za vračanje gradiva). Uporabniki so svoje knjižnične prakse prilagodili tako, da obiščejo knjižnico, ki ponuja samopostrežne storitve, takrat, ko prakticirajo storitve, za katere mislijo, da jih

⁸ Letno število izposoj v samopostrežni knjižnici je bilo 3–4-krat višje kot takrat, ko so bili v knjižnici zaposleni. V članku niso prišli do ugotovitve, v katerih urah pride do take razlike v izposoji.

lahko obvladajo sami. Če pa potrebujejo pomoč, potem obiščejo knjižnico med rednim delovnim časom, ko se lahko obrnejo na zaposlene.

Če knjižnice postanejo tako časovno kot prostorsko dostopnejše, to lahko okrepi vlogo knjižnice kot prostora, kjer potekajo manjša srečanja, kar je povezano s knjižnicami kot javnimi in demokratičnimi prostori v družbi. Vendar pa, če so samopostrežne storitve uvedene v kontekstu naraščajočih zahtev po učinkovitosti, zmanjšanju stroškov in diskurzu, ki uporabnike spremeni v kupce, bo demokratična vloga knjižnice ogrožena (v primeru, da se bodo morali uporabniki včlaniti za uporabo samopostrežne knjižnice, klasične knjižnice pa ne bo več na razpolago).

5 TEŽAVE UPORABNIKOV Z UPORABO KNJIGOMATOV

Vovk (2008b), ki je med letoma 2006 in 2008 v Informacijskem centru za bibliotekarstvo (ICB) v NUK testirala knjigomat za izposajo 3M, je navedla, na kakšen način je potekalo uvajanje knjigomata in kakšne so bile težave uporabnikov. Uporabniki, v večini so bili to knjižnični delavci in študentje, predvsem bibliotekarstva, so dobili navodilo, naj sledijo navodilom na zaslonu. Dodatno pomoč so uporabniki pri prvi uporabi knjigomata potrebovali v 70 %. Težave so imeli s:

- sledenjem navodilom na zaslonu;
- uporabnik si je želel izposoditi čitalniško gradivo;
- uporabnik je gradivo na čitalec položil prekmalu (v tem primeru knjigomat izposodi gradivo, vendar izposoje ne navede uporabniku na zaslonu, zato ta misli, da si gradiva ni izposodil);
- uporabnik si je gradivo izposojal predolgo, zato ga je sistem odjavil, da ne bi prišlo do zlorabe;
- ker ima knjigomat privzeto možnost »Izposoja«, mora uporabnik ob vračanju izbrati »Vračanje gradiva«.

Pri uporabi knjigomata so bile tudi druge težave:

- ob izposoji/vračanju uporabnik dobi le potrdilo o takrat izposojenem/vrnjenem gradivu, nima pa pregleda nad še neporavnanimi obveznostmi;

- uporabniki niso bili pozorni na obvestilo, da je vrnjeno gradivo rezervirano in ga morajo odnesti k izposojevalnemu pultu (tudi zato je potrebno naknadno preverjanje vrnjenega gradiva);
- ob morebitni poškodbi vrnjenega gradiva uporabnika ni možno soočiti z njegovo odgovornostjo za poškodbe.

S strani uporabnikov ni bilo nobenega odpora do uporabe knjigomata (vabeča zaslonska slika, zaslon na dotik in lokacija knjigomata ob izhodnih vratih).

6 AVTOMATIZIRANO VRAČANJE GRADIVA

Vovk (2008a) omenja možnost nadgradnje knjigomata s sortirnikom gradiva, ki olajša pospravljanje vrnjenega gradiva. S postavitvijo knjigomata pred knjižnico pa je velika prednost 24-urno vračanje gradiva.

Sistem za razvrščanje vrnjenega gradiva je načeloma sestavljen iz neke vrste transportnega traku, ki prepelje knjižnično gradivo do samega sortirnega robota s pripadajočimi zaboji za knjige. Ob skeniranju RFID-kode ali druge kode računalnik pridobi informacije o končnem položaju gradiva v knjižnici. Robot na podlagi tega razvrsti gradivo v ustrezne knjižne zaboje. Vse vrste robotov gradivo razvrščajo v kategorije, ki jih določi osebje. Ker je število zabojev za knjige omejeno tako zaradi prostora kot pričakovanega časa trajanja vsakega razvrščanja gradiva, je možno samo grobo razvrščanje knjig. Vsaj en zaboj mora biti namenjen posebnostim (rezervirano gradivo in neberljive kode) (Holt idr., 2002)⁹.

Isti avtorji Holt idr. (2002) nadaljujejo, da prek takega sistema ne moremo vračati zelo velikega, težkega ali svetlečega gradiva, nepopolnih kompletov, gradiva, izposojenega prek medknjižnične izposoje, ... Stroji za vračanje zavzamejo veliko prostora in ker nimajo take koordinacije kot ljudje, prihaja do poškodb gradiva, poleg tega stroj potrebuje nenehen nadzor za doseg visoke zmogljivosti. Potrebna je natančna analiza stroškov in koristi, saj so roboti za razvrščanje in njihovo vzdrževanje dragi, s čimer se strinja tudi Butters (2007). Slednji pove, da je, preden

⁹ Čeprav gre za precej star vir, menimo, da je za predstavitev enega od načinov sistema za samopostrežno vračanje gradiva, relevanten. Tudi OKC, s katero smo izvedli intervju, ima tak sistem vračanja gradiva.

se zažene sistem za razvrščanje, bolje narediti preizkus v lokalni zbirki podatkov, saj ta pogosto razkrije velike neskladnosti v načinu katalogiziranja gradiva skozi leta.

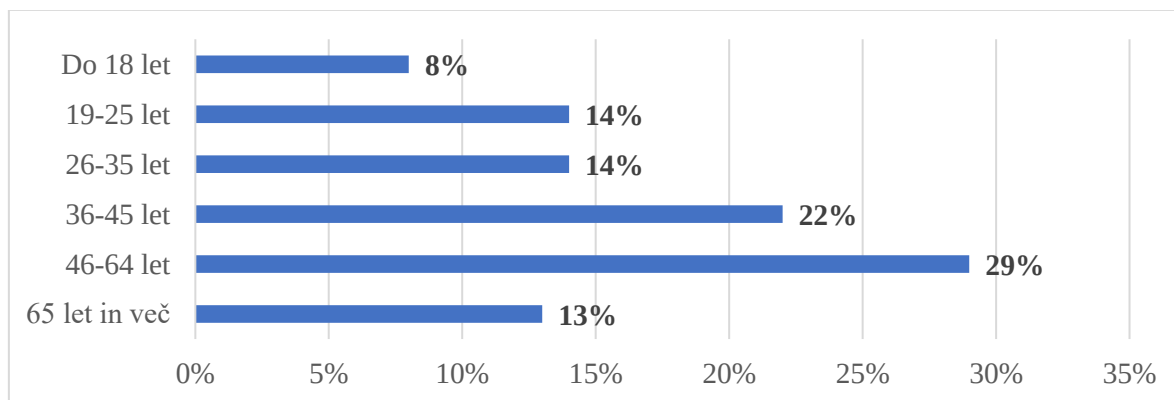
7 REZULTATI

Od 120 izpolnjenih anket je bilo nekaj vprašalnikov nepopolnih, zato smo pri vsakem vprašanju opredelili, koliko odgovorov je bilo veljavnih.

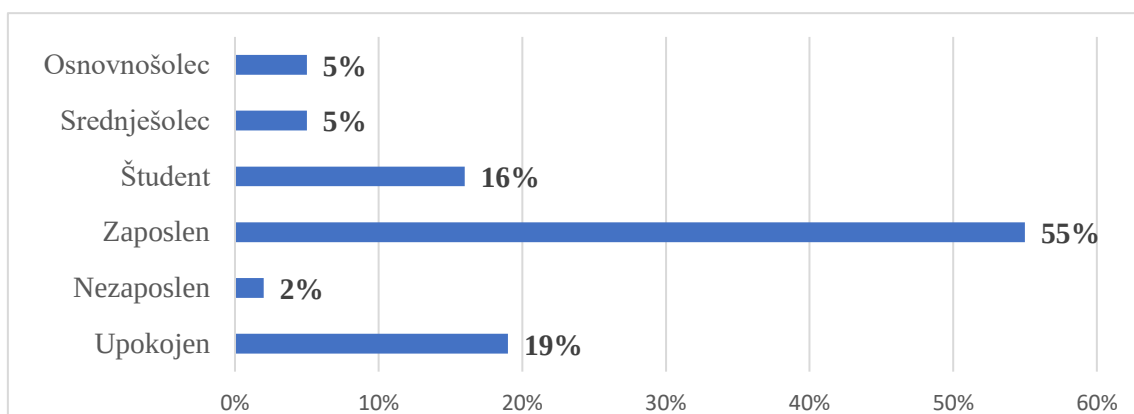
7.1 REZULTATI ANKETE

7.1.1 Demografska vprašanja

Rezultati demografskih vprašanj kažejo, da je bilo med anketiranimi 70 % žensk in 30 % moških. Dobili smo 119 veljavnih odgovorov. V KOŽ na strokovnem oddelku je bilo nekoliko več moških kot žensk (54 %), drugod ni bilo odstopanj. Večina uporabnikov v vzorcu (29 %) je bila iz starostne skupine 46 do 64 let, veliko, 22 %, jih je bilo iz starostne skupine 36 do 45 let (Slika 2). Med respondenti je bilo največ (55 %) zaposlenih (Slika 3).



Slika 2: Prikaz deleža anketiranih po starostnih skupinah (n=119)

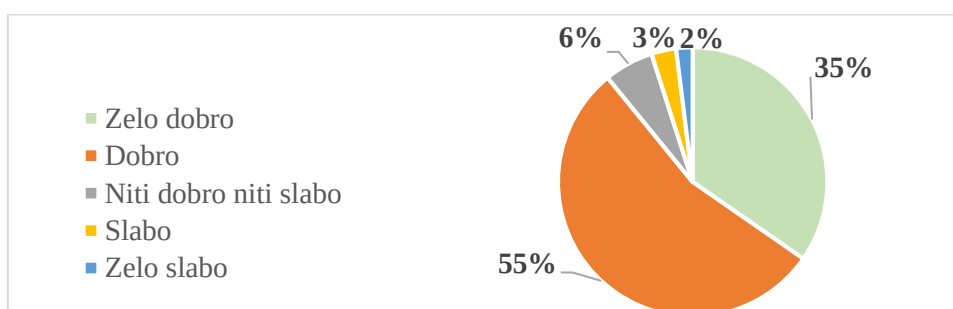


Slika 3: Prikaz deleža anketiranih po statusu (n=119)

V KOŽ so bili anketiranci najmlajši, večina anketiranih (25 %) je bila iz starostne skupine 36–45 let. Največ je bilo zaposlenih (55 %), veliko je bilo tudi študentov (23 %). V KB je bilo največ (28 %) respondentov iz starostne skupine 46–64 let. Veliko (25 %) jih je bilo tudi iz starostne skupine 36–45 let. Največ je bilo zaposlenih (60 %). V KŠ je bilo največ anketirancev starosti 46–64 let (44 %), starejših od 46 let je bilo 62 %. Zaposlenih je bilo največ (49 %), precej je bilo tudi upokojenih (34 %).

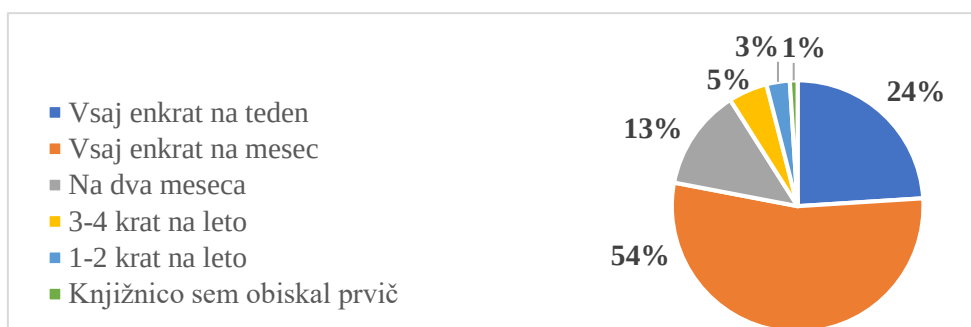
7.1.2 Poznavanje in obiskovanje knjižnice

Večina uporabnikov (55 %) enoto MKL, v kateri smo jih anketirali, pozna dobro, 35 % knjižnico pozna zelo dobro (Slika 4).

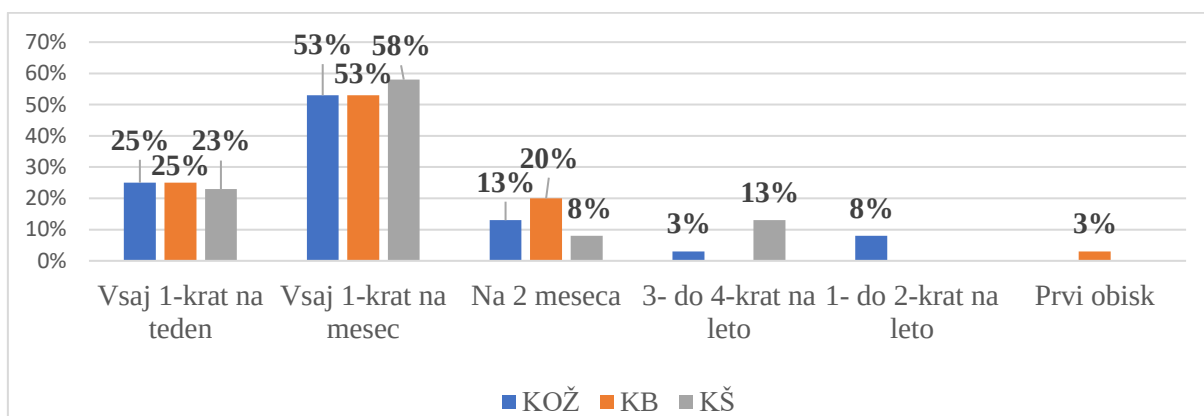


Slika 4: Poznavanje obiskane enote MKL (n=120)

Anketiranci enoto MKL, v kateri so bili anketirani, najpogosteje (v 54 %) obiščejo vsaj enkrat na mesec, v 24 % vsaj enkrat na teden (Slika 5). Po enotah glede tega ni večjih razlik (Slika 6).



Slika 5: Pogostost obiskovanja obiskane enote MKL (n=120)

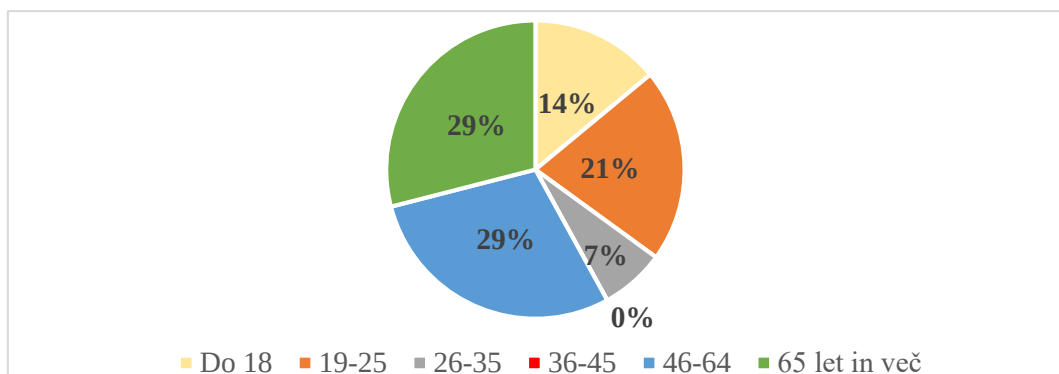


Slika 6: Pogostost obiskovanja obiskane enote MKL po enotah (n=120)

Uporabniki so najpogosteje, v 94 %, obiskali knjižnico zaradi izposoje gradiva, v 6 % zaradi uporabe čitalnice, en odgovor ni bil veljaven. Zaradi uporabe čitalnice največ uporabnikov obišče KOŽ, kar 13 %.

7.1.3 Uporaba knjigomata

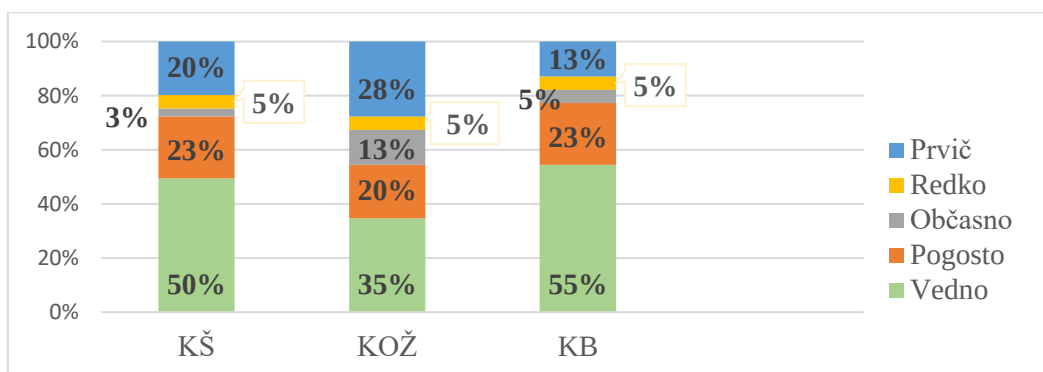
Da bi ugotovili, kakšen je profil uporabnikov, ki uporabljajo knjigomat, smo v anketi spraševali tudi po njihovi uporabi računalnika. Pri delu ali v svojem prostem času večina anketiranih (88 %) uporablja računalnik. Delež tistih, ki računalnika ne uporabljajo, je bil največji v KŠ (15 %), najmanjši pa v KOŽ (8 %). Bilo je 120 veljavnih odgovorov. Neuporaba računalnika je bila največja (58 %) v starostni skupini nad 46 let (Slika 7).



Slika 7: Neuporaba računalnika po starostnih skupinah (n=14)

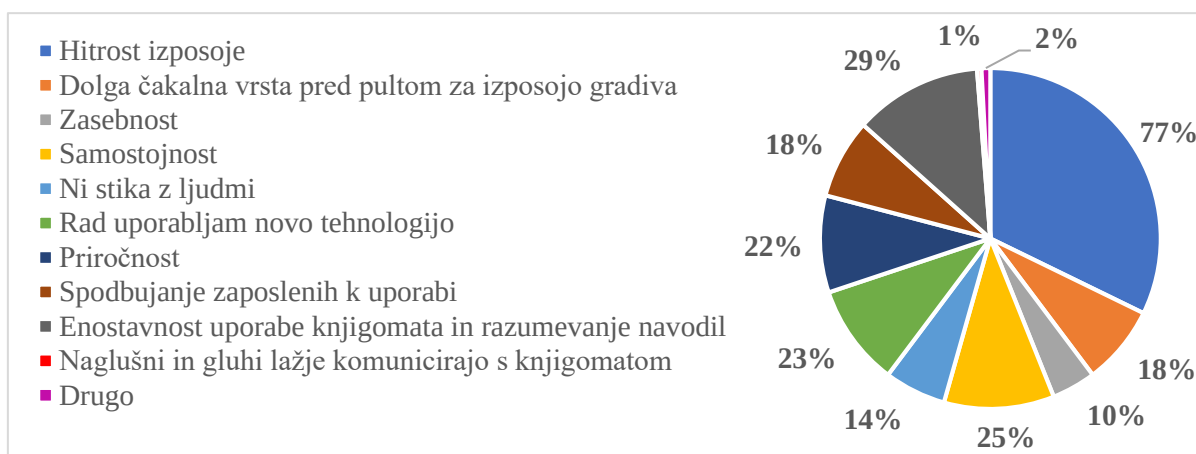
Večina (80 %) si je že kdaj prej izposodila knjižnično gradivo s pomočjo knjigomata. V KOŽ je bilo najmanj takih (73 %), v KB pa največ (88 %). V KOŽ so bile velike razlike po oddelkih. Pri glavnem pultu je bilo najmanj takih (14 %), ki si še nikoli prej niso izposodili gradiva na knjigomatu, na strokovnem oddelku pa največ (46 %). Bilo je 120 veljavnih odgovorov.

Največ uporabnikov (47 %) si gradivo vedno izposodi s pomočjo knjigomata, pogosto ga uporabi 22 % uporabnikov. Knjigomat je prvič uporabilo 20 % anketirancev. V KB je delež tistih, ki si gradivo vedno izposodijo na knjigomatu, največji, 55 % (Slika 8). V KOŽ izstopa delež anketirancev (28 %), ki so prvič uporabili knjigomat, v KB je bilo takih le 13 %. V KOŽ na strokovnem oddelku se je to zgodilo največkrat, v 46 %.



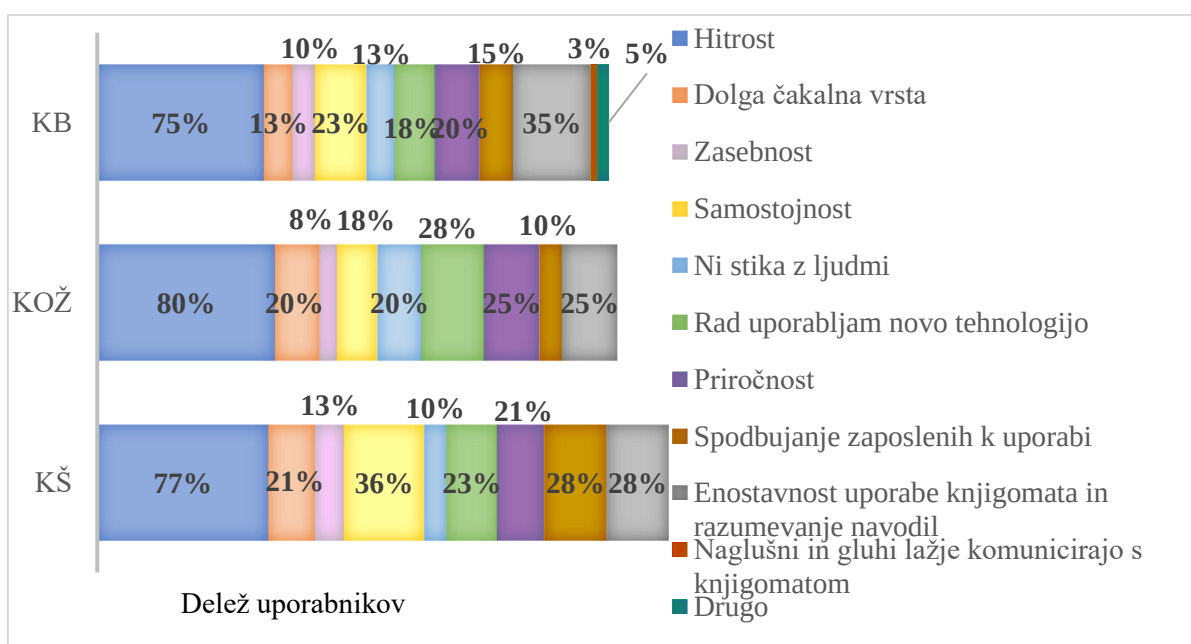
Slika 8: Pogostost izposoje knjižničnega gradiva v obiskani enoti MKL s pomočjo knjigomata (n=120)

Da bi ugotovili, kaj je razlog za uporabo knjigomata, smo vprašanim dali možnost več odgovorov. Pri 77 % respondentov je bil glavni razlog za uporabo knjigomata hitrost izposoje (Slika 9).



Slika 9: Pogostost prepoznanih prednosti za uporabo knjigomata (n=119)

V vseh knjižnicah je bil najpogostejši razlog za uporabo knjigomata hitrost izposoje (Slika 10). V KB so uporabniki v 5 % navedli tudi razlog drugo. En uporabnik je navedel, da je bil prepričan, da je uporaba knjigomata zdaj edini način za izposajo gradiva, drugi pa, da ga je uporabil, ker je bil v knjižnici.

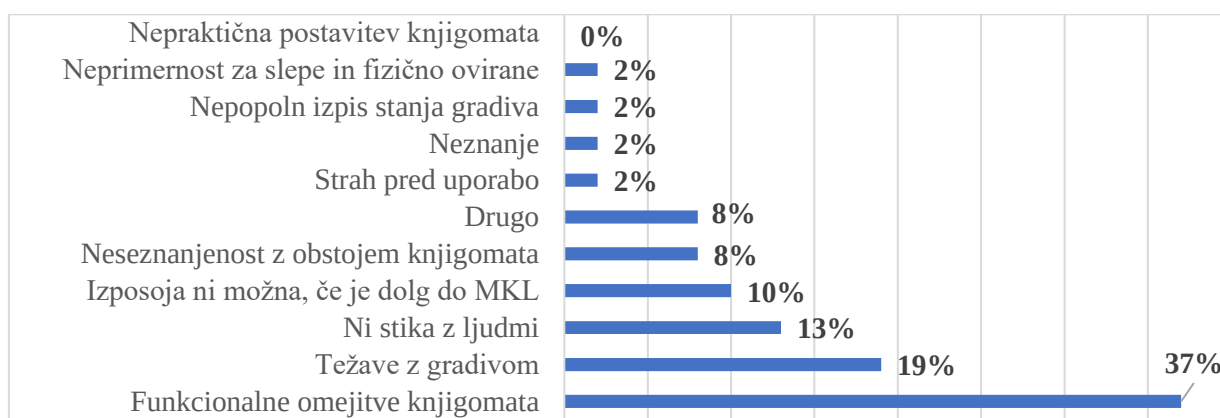


Slika 10: Pogostost prepoznanih prednosti za uporabo knjigomata po knjižnicah (n=119)

Na splošno si večina anketirancev (64 %) gradivo raje izposoja na knjigomatu. V KŠ je takih največ, 76 %, v KOŽ pa najmanj, 55 %. V KOŽ si na strokovnem oddelku pri knjižničarju raje izposoja večina odgovarjajočih (62 %), na mladinskem oddelku si večina (77 %) raje izposoja na knjigomatu, pri glavnem pultu pa je delež obeh isti, 50 %. V KB si na obeh oddelkih raje

izposojajo na knjigomatu. Na mladinskem oddelku je takih 70 %, pri glavnem pultu pa 55 %. Bilo je 118 veljavnih odgovorov.

Večina uporabnikov (56 %) nima zadržkov pri uporabi knjigomata. Največ uporabnikov (37 %) ovira to, da se morajo za prevzete rezervacij, vračilo gradiva, plačilo dolgov in kakršnekoli informacije uvrstiti še v vrsto k izposojevalcu (Slika 11). Pod drugo so zapisali, da jih pri uporabi knjigomata ovirajo zaslon na dotik, navajenost na izposojevalca in da ni vpogleda v rezervacije, ki jih ima uporabnik. Na mladinskem oddelku v KOŽ uporabnike moti, da ni odlagalnega prostora za gradivo. Pri tem vprašanju smo dali možnost več odgovorov.



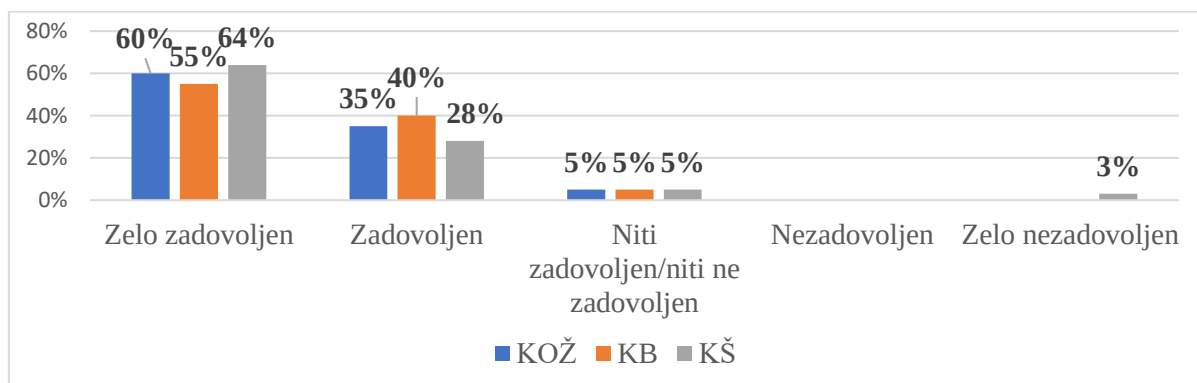
Slika 11: Ovire pri uporabi knjigomata po pogostosti izbire (n=119)

Umestitev knjigomata v prostor pri večini sodelujočih v raziskavi (56 %) ni imela vpliva na uporabo knjigomata. V KŠ so uporabniki v 51 % menili, da je umestitev knjigomata v prostor vplivala na njihovo uporabo. V KB je bilo takih najmanj, le 33 %. V KOŽ je 53 % uporabnikov menilo, da umestitev knjigomata v prostor ne vpliva na njihovo uporabo knjigomata. Na strokovnem oddelku je bilo obratno, 62 % respondentov je menilo, da umestitev knjigomata v prostor vpliva na njihovo uporabo knjigomata. Dobili smo 119 veljavnih odgovorov.

Uporabniki so na odprto vprašanje, zakaj je/ni umestitev knjigomata v prostor vplivala na njihovo uporabo knjigomata, navajali praktičnost (ker je pred izhodom, zraven pulta za izposajo/vračanje, zraven knjižničarjev, ki pomagajo v stiski), dobro vidnost knjigomata v knjižnici (knjigomatov je ogromno vsepovsod), dostopnost, zagotovljeno zasebnost, enostavno uporabo, lažjo izposajo, ker je knjigomat na voljo, zanimivost, usmeritev in navodilo knjižničarja ter ker zaposleni nočejo izposoditi knjig, če je knjigomat prost oz. da so bili prepričani, da si gradivo

morajo izposoditi na knjigomatu. Za nekatere uporabnike pomeni uporaba knjigomata to, da grejo v korak s časom, za druge ugodno razdaljo tudi v času korone (brez stika z ljudmi). V KŠ je bil en uporabnik mnenja, da bi bila lokacija knjigomata boljša, če bi bil knjigomat pred okenci s knjižničarji, v KOŽ na strokovnem oddelku so knjigomat uporabili, ker je bil bližje kot pult za izposajo, v KOŽ na mladinskem oddelku so izrazili, da knjigomat ponavadi uporabijo v pritličju, ker je na vidnem mestu pri izhodu.

Večina anketirancev (60 %) je bila z uporabo knjigomata za izposajo zelo zadovoljna, 34 % jih je bilo zadovoljnih. Razporejenost odgovorov po knjižnicah je razvidna iz Slike 12. V KŠ je bilo največ tistih, ki so bili zelo zadovoljni, 64 %, v KB pa najmanj (55 %).



Slika 12: Zadovoljstvo z uporabo knjigomata po knjižnicah (n=119)

Na odprto vprašanje, zakaj respondenti so/niso zadovoljni z uporabo knjigomata, smo dobili 65 odgovorov, največkrat (v 83 %) so uporabniki izrazili svoje zadovoljstvo. Največkrat (44 %) so bili zadovoljni, ker je izposoja na knjigomatu hitreje opravljena in je manj čakalnih vrst, velikokrat (24 %) so pohvalili tudi enostavnost knjigomata za uporabo in njegovo priročnost (v 15 %). V KB in KŠ je 11 % uporabnikov zelo zadovoljnih s knjižničarji, knjigomati in knjižničnimi storitvami. V 2 % so pohvalili, da se spodbuja uporabo knjigomata, saj se tako razbremenijo delo knjižničarjev, obiskovalci pa svoj obisk opravijo hitro. Pri preostalih kategorijah je bil delež prav tako 2 %. Uporabniki so izrazili zadovoljstvo z jasnimi navodili. Dobro je tudi, da si lahko gradivo izposodijo brez posredovanja knjižničarja. Do sedaj niso imeli težav z izposajo na knjigomatu in tudi če se zatakne, takoj dobijo pomoč. Knjigomat vedno deluje in je lepo ohranjen, pomembno jim je tudi, da grejo v korak s časom.

Najpogostejši (6 %) razlog za nezadovoljstvo z uporabo knjigomata je bilo to, da knjižnice ne omogočajo vračila gradiva na knjigomatih, 2 % uporabnikov je izrazilo željo, da vračilo ne bi bilo vezano na odpiralni čas knjižnice. V vseh knjižnicah so izrazili potrebo po osebnem stiku (5 %), 2 % uporabnikov sta imela pri uporabi knjigomata težave, ker nista vedela, da knjigomat ne zazna večjega števila knjig naenkrat, 2 % uporabnikov je zmotilo tudi to, da na izpisku ne piše tudi, katero gradivo je rezervirano ali podaljšano, za te podatke se je treba obrniti na zaposlene. Nekateri uporabniki (2 %) si knjigomate želijo v več knjižnicah, druge (2 %) pa skrbi za službe knjižničarjev in uporabi knjigomатов zato niso naklonjeni.

7.1.4 Odgovori na trditve

Preverjali smo, koliko se anketiranci strinjajo z enajstimi trditvami, ki so se nanašale na njihovo interakcijo s knjigomatom in na splošno dojemanje knjigomata v knjižnici. Rezultati so navedeni s frekvenco in deležem stopnje strinjanja ter standardnim odklonom (stand. odklon). Pri posamezni trditvi je navedeno število veljavnih odgovorov.¹⁰ Prikazana povprečja so izračunana na podlagi šeststopenjske lestvice z vrednostmi od 0 do 5, kjer 0 pomeni »sploh se ne strinjam s trditvijo«, 5 pa »povsem se strinjam s trditvijo«. Ob čemer je pri stopnji 0 vrednost 1, pri stopnji 5 pa je vrednost 6.

Večina anketiranih (87 %) je menila, da je izposoja s knjigomatom enostavna. V KOŽ na mladinskem oddelku se je s prvo trditvijo strinjalo 100 % respondentov. Večina sodelujočih v raziskavi (76 %) je menila, da pri uporabi knjigomata ni imela težav z razumevanjem navodil, ki so bila izpisana na ekranu. Da bi morali knjižničarji ob prvi uporabi knjigomata pokazati, kako ta deluje, se je strinjalo 42 % tistih, ki so odgovarjali. V KOŽ na strokovnem in mladinskem oddelku je bilo največ (38 %) takih, ki so izbrali stopnjo strinjanja 3.

Da je knjižnica anketirane dobro seznanila z možnostjo uporabe knjigomata, se je strinjalo 69 % sodelujočih v raziskavi, s tem, da je izposoja s knjigomatom hitrejša od izposoje, ki jo izvede knjižničar, pa 63 %. Pri zadnji trditvi je veliko uporabnikov (21 %) izbralo stopnjo strinjanja 3.

¹⁰ Preglednica 1, v kateri je predstavljen pregled stopenj strinjanja za trditve, je na voljo v prilogah. Podrobnejši podatki za vsako posamezno knjižnico in razlike po oddelkih prav tako. Za KOŽ v preglednicah 2, 3 in 4, za KŠ v preglednici 5 in za KB v preglednicah 6 in 7.

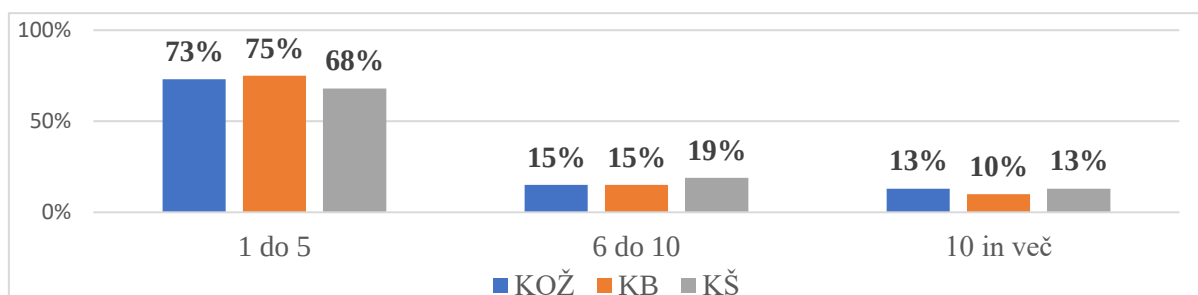
Večina uporabnikov (56 %) je menila, da ima pri izposoji s knjigomatom več zasebnosti. Da si gradivo raje izposodi na knjigomatu, kot čaka v vrsti za izposajo pri knjižničarju, se je strinjalo 62 % sodelujočih. Rezultati izstopajo v KOŽ pri glavnem pultu, kjer je največ anketiranih (50 %) izbralo stopnjo strinjanja 4. V KŠ pa je bil velik delež tistih, ki so izbrali spodnji dve stopnji (11 %).

Pri osmi trditvi, »Knjižnica bi morala imeti več knjigomатов«, je največ uporabnikov (31 %) izbralo stopnjo strinjanja 3. Tu je bilo najnižje povprečje odgovorov (3,8). Po knjižnicah in oddelkih so bili odgovori zelo različni. V KOŽ na strokovnem oddelku je največ anketiranih (31 %) izbralo stopnjo strinjanja 2. Na mladinskem oddelku se največ anketiranih (38 %) sploh ni strinjalo s trditvijo, 31 % jih je izbralo stopnjo strinjanja 3. V KŠ se je največ sodelujočih (29 %) v celoti strinjalo s trditvijo. V KB pri glavnem pultu se 25 % uporabnikov sploh ni strinjalo s trditvijo.

Knjigomat bo pri naslednji izposoji znova uporabilo 77 % anketirancev. V KB pri glavnem pultu je bilo 10 % takih, ki se s trditvijo niso strinjali. V KOŽ na mladinskem oddelku se je 100 % respondentov strinjalo s trditvijo. Da izposajo gradiva prek knjigomata uspešno izvede in da so knjižničarji na razpolago za pomoč pri uporabi knjigomata, meni 84 % uporabnikov. V KOŽ na mladinskem oddelku se je 100 % anketiranih strinjalo s trditvijo 10.

7.2 OPAZOVANJE

Delež opazovanih uporabnikov po spolu je bil enak kot pri anketi, deloma je šlo za iste uporabnike. Večina (72 %) si je izposodila 1–5 enot gradiva, 17 % si je izposodilo 6–10 enot gradiva, najmanj opazovanih (11 %) si je izposodilo več kot 10 enot gradiva. Med knjižnicami ni bilo posebnih razlik (Slika 13).



Slika 13: Število gradiva, izposojenega na knjigomatih po enotah (n=120)

Navodil za uporabo knjigomata ni prebralo 23 % uporabnikov. V KOŽ navodil ni prebralo najmanj uporabnikov, 15 %, v KB pa največ, 30 %.

Zaposleni so uporabnikom v 23 % primerov pokazali, kako se uporablja knjigomat oz. jih vodili skozi postopek izposoje na knjigomatu. Uporabniki so željo po pomoči izrazili ob začetku uporabe knjigomata. V KŠ in KB se je to zgodilo največkrat, v 28 %, v KOŽ pa v 13 %. V KOŽ pri glavnem pultu se je to zgodilo najmanjkrat, v 7 %, na strokovnem oddelku pa največkrat, v 23 %.

V 57 % se je opazovani knjigomatu približal direktno, v 39 % je knjigomat uporabil potem, ko ga je tja usmeril zaposleni, najmanjkrat (5 %) pa takrat, ko je videl, da je vrsta pred izposojevalnim pultom predolga. V KŠ je bil od vseh knjižnic največji delež uporabnikov (70 %), ki so se knjigomatu približali direktno. Tisti, ki so uporabili knjigomat potem, ko so videli, da je vrsta pred izposojevalnim pultom predolga, so bili večinoma v KOŽ pri glavnem pultu, tam se je to zgodilo v 29 %. V KB se je največ uporabnikov (53 %) knjigomatu približalo zaradi spodbude zaposlenih, v KŠ je bilo takih najmanj (30 %).

Pri izposoji je imelo 35 % uporabnikov težave, 20 % uporabnikov je imelo manjše težave, 13 % pa večje težave, saj postopka izposoje niso mogli opraviti do konca. Na mladinskih oddelkih uporabniki niso imeli večjih težav. Z branjem in razumevanjem navodil uporabe knjigomata je imelo težave 63 % uporabnikov, 23 % jih je imelo težave s tehničnimi omejitvami knjigomata, 20 % jih je imelo težave z gradivom, 13 % uporabnikov je imelo težave z uporabo osnovnih funkcij knjigomata, 6 uporabnikov (15 %) je imelo več kot eno težavo. Po knjižnicah so bile precejšnje razlike. V KŠ je imelo z branjem in razumevanjem navodil uporabe knjigomata težave 83 % opazovanih uporabnikov, največ od vseh knjižnic. Najmanj (36 %) jih je imelo te

težave v KOŽ. Navodila so bila enaka na vseh lokacijah. S tehničnimi omejitvami knjigomata je imelo največ uporabnikov težave v KOŽ (36 %), najmanj pa v KŠ, 8 %. V KOŽ na mladinskem oddelku je imelo te vrste težave največ opazovanih (50 %), pri glavnem pultu pa najmanj (20 %). Težave z gradivom je imelo največ uporabnikov v KOŽ (29 %), najmanj pa v KŠ (8 %).¹¹

V 23 % primerov so se uporabniki naknadno obrnili na zaposlene. V KB se je to pri glavnem pultu zgodilo v 40 %, na mladinskem oddelku pa v 20 %. V KOŽ so se uporabniki največkrat obrnili na zaposlene na mladinskem oddelku, v 31 %, najmanjkrat, v 8 %, pa na strokovnem oddelku.

Izposoja je bila v 71 % primerov uspešna, v 26 % delno uspešna in v 3 % neuspešna.¹² V KOŽ na strokovnem oddelku je bilo največ primerov neuspešne izposoje, 15 %. Na mladinskem oddelku je bil največji delež delno uspešne izposoje, 31 %, na strokovnem oddelku pa najmanj, 8 %. V KB je bil pri glavnem pultu najmanjši delež (55 %) uspešne izposoje.

Zaposleni v KŠ so vsakega uporabnika, tudi v primeru rezerviranega gradiva, usmerili na knjigomat. Pri hitri in uspešni izposoji na knjigomatih je bilo ključno, da so imeli zaposleni dober pregled nad uporabo knjigomatov in da so takoj opazili, če so se pojavile težave in v tem primeru dali navodila za pravilno uporabo knjigomatov.¹³

Podobno je bilo tudi v KB pri glavnem pultu, kjer je postavitve knjigomatov taka, da zaposleni nimajo pogleda na ekran knjigomata, vendar sta knjigomata montirana na sredino glavnega pulta, kar omogoča dober pregled nad vedenjem uporabnikov in hitro pomoč. Knjigomat na mladinskem oddelku ni bil toliko v uporabi, k temu je veliko pripomogel upad obiska zaradi

¹¹ Do težav z gradivom je največkrat prišlo, ko gradivo ni bilo pravilno opremljeno ali pa je šlo za komplet z več enotami gradiva. V takih primerih si uporabnik gradiva ni mogel izposoditi na knjigomatu in se je po pomoč obrnil na zaposlene.

¹² Kot uspešno izposajo smo razumeli tisto, kjer je bil proces izposoje samostojno opravljen do konca. Delno uspešna je bila tista, kjer se je uporabnik obrnil po pomoč in s pomočjo dokončal izposajo. Neuspešna pa tista, kjer uporabnik procesa izposoje na knjigomatu ni pripeljal do konca, je obupal in odšel iz knjižnice ali si gradivo raje izposodil pri knjižničarju. Uporabnik je imel zmeden, jezen pogled, se je pritoževal.

¹³ Za boljši prikaz položaja knjigomata so v prilogah fotografije knjigomatov v posameznih knjižnicah. Za KOŽ slike 14, 15 in 16, za KŠ slike 17 in 18 ter za KB slike 19, 20 in 21.

naraščanja okužb z virusom covid-19, pa tudi postavitve knjigomata na mladinskem oddelku ni najbolj optimalna, saj je knjigomat »skrit« očem in večini uporabnikov ni na poti njihovega premikanja proti izhodu knjižnice.

V KOŽ uporabnikov niso pogosto usmerjali k uporabi knjigomatov pri glavnem pultu, to je bilo pogostejše opaziti na drugih dveh oddelkih. Postavitve knjigomatov pri glavnem pultu je taka, da zaposleni nimajo dobrega pregleda nad vedenjem uporabnikov ob uporabi knjigomata. Na drugih dveh oddelkih je uporabnike pri pogostejši uporabi knjigomatov omejevalo to, da so nameravali izbrati gradivo z različnih oddelkov, gradivo tudi vrniti ali poravnati dolgove, za kar so se raje napotili v pritličje. Na mladinskem oddelku smo opazili, da so uporabniki pogrešali odlagalno površino v bližini knjigomata. Na vseh oddelkih KOŽ in v KB je več uporabnikov spraševalo po možnosti vračila gradiva na knjigomatu oz. domnevalo, da je knjigomat namenjen vračilu gradiva. V KOŽ je en uporabnik skušal vrniti gradivo na knjigomatu za izposajo.

7.3 REZULTATI INTERVJUJA

Osrednja knjižnica Celje od leta 2010 naprej omogoča uporabo knjigomatov, na katerih se lahko izposodi ali podaljša gradivo (en je na otroškem oddelku, trije pa pri glavnem izposojevalnem pultu pri vhodu). En knjigomat je v vetrolovu, namenjen je vračilu gradiva, uporablja se ga lahko tudi izven delovnega časa knjižnice (Osrednja knjižnica Celje, b. d.). Rezultati raziskave so predstavljeni po sklopih, kot smo si zastavili raziskovalna vprašanja.

7.3.1 Organizacija, prostorske in tehnične zmožnosti za uvedbo samopostrežnega sistema

Razpis za opremo (štirje knjigomati za izposajo in en za vračanje, RFID-plošče, programska oprema ter RFID-nalepke) je bil del projekta nove knjižnice OKC v letu 2009. Gradivo so z RFID-nalepkami opremili v januarju 2010 in testno odprli novo knjižnico. To je pomenilo, da so knjižnico poskusno odprli za uporabnike 14 dni pred uradno otvoritvijo, nudili so jim vse storitve. Takrat so pričeli z izposajo preko RFID-plošč. Izvedli so tudi konverzijo, ki je gradivo z več oddelkov (študijska knjižnica, oddelek za odrasle in mladino, otroški oddelek) združila pod nov oddelek Celje. Za uvedbo knjigomatov mora imeti knjižnica na voljo dovolj vtičnic za

elektriko in mrežo ter IP naslovni prostor za vsakega od knjigomatov. Knjigomati morajo imeti samodejno obveščanje v primeru napak, dobro je, da je sortirni sistem v isti etaži kot knjigomat, saj to močno poceni investicijo. Knjigomati za izposajo načeloma ne potrebujejo veliko prostora, omogočajo izposajo vsega gradiva v prostem pristopu s pomočjo članske izkaznice ali izkaznice v mCobiss. Preko SIP2 protokola so povezani v mrežo in omogočajo upravljanje na daljavo. Knjigomat za vračanje gradiva sprejme po eno enoto gradiva brez predhodne avtorizacije. Gradivo se po traku zapelje do dvigala in z dvigalom v klet, kjer se razvrsti v enega od sortirnih košev: koš 1: rezervirano gradivo; koš 2: leposlovje; koš 3: strokovno gradivo; koš 4: glasba, film; koš 5: otroški oddelek; koš 6: ostalo. Prve knjigomate za izposajo so v OKC uvedli konec januarja 2010, knjigomat za vračanje s sortirnim strojem pa julija 2010.

7.3.2 Načrtovanje samopostrežnih sistemov, dolgoročne prednosti in slabosti

Uvedbe RFID in knjigomatov so se v OKC lotili z namenom posodobiti in pohitriti izposajo/vračanje ter prvotno tudi zaradi inventure z RFID-čitalniki. Inventura je odpadla zaradi kovinskih polic, ki takega načina izvajanja inventure ne podpirajo. Želeli so razbremeniti osebje za pultom in zaposlene prerazporediti na druga mesta, namesto štirih mest za izposojevalnim pultom imajo le dve mesti. Še posebej v prvih letih so intenzivno spremljali uporabo knjigomatov. Ker je bil knjigomat na strokovnem oddelku slabo uporabljan, so ga po dveh letih prestavili v vstopno območje (avla). V knjižnici se preko knjigomata za vračanje letno vrne okrog 50 % gradiva, izposodi pa okrog 40 % gradiva.

Pri samopostrežni izposoji so prednosti hitra in pregledna izposoja, podaljševanje gradiva, izjemno pregleden vmesnik (3M) in izjemno malo okvar. Bistveno je, da je sistem za uporabnike enostaven in da zaposlenim omogoča odpravljanje manjših napak preko dostopa na daljavo. Slabosti so, da če zmanjka papirja, si član ne more sam natisniti zadolžnice na drugem knjigomatu, treba je zagotoviti čim daljšo življenjsko dobo knjigomatov, vsaj deset let. Zaradi nezmožnosti posodabljanja operacijskega sistema na knjigomatih so že zamenjali večino računalnikov v knjigomatih za izposajo, za nakup novih knjigomatov se še niso odločili. Odnos zaposlenih je pri uvedbi knjigomatov izjemnega pomena, nekateri v knjigomatu še vedno vidijo »grožnjo« za njihovo delo.

Pri samopostrežnem vračanju gradiva je velika prednost popolna samostojnost vračanja (24 ur/7 dni). Kar se računalnika tiče, veljajo enaka opozorila kot pri knjigomatu za izposajo. Slabosti so še, da knjigomat ne omogoča pregleda nevrnjenega gradiva in nepravilno ravnanje članov. Poleg tega so tu še visoka cena investicije in dodatni stroški v primeru okvar. V primeru okvare na knjigomatu za vračanje se v normalnem delovanju knjižnice kaže potreba po dodatnem kadru. Posebno težavo pri menjavi rezervnih delov predstavlja neobstoj podjetja, ki je knjigomat izdelalo. Ob večji okvari sortirnega sistema ali dvigala bi po mnenju podjetja Bibliotheca morali zamenjati celoten sistem.

7.3.3 Uvajanje samopostrežne izposoje in vračanja gradiva ter težave uporabnikov

Uvajanje zaposlenih je potekalo s kratkim izobraževanjem (predvsem uvajanje RFID-izposoje na pultu zaradi neintegriranosti 3M sistema v COBISS2). Za uporabnike so posneli kratka filma in ju objavili na spletni strani. Knjigomat za vračanje gradiva so opremili z navodili za uporabo, pri knjigomatih za izposajo se navodila izpišejo na zaslonu. Ob vpisu uporabnikom pokažejo, kako delujeta knjigomata za izposajo in vračanje, tudi sicer jih navajajo na uporabo knjigomatov. Praksa usposabljanja je skozi leta enaka, v času po prvi epidemiji pa k uporabi knjigomatov spodbujajo še bolj intenzivno. Večina uporabnikov je zelo dobro sprejela knjigomate, so pa posamezniki, ki se z uporabo knjigomatov ne želijo seznaniti, si želijo socialnega stika in si gradivo raje izposodijo pri glavnem pultu. Zaenkrat v OKC ne omogočajo samostojne izposoje naročenega in rezerviranega gradiva, čeprav bi bilo to tehnično mogoče.

Prva izkušnja s knjigomatom je izjemno pomembna, biti mora hitra in enostavna, sporočila, ki jih knjigomat daje, pa kratka in razumljiva. Na splošno uporabniki z uporabo knjigomatov nimajo večjih težav. Te so ponavadi povezane z dolgom (članarina, zamudnina) in s tiskanjem zadolžnic, v primeru, da v tiskalniku zmanjka papirja. Od uvedbe izposoje s COBISS3 je teh težav neprimerno manj. Nekaj časa je bilo nekaj malega težav z nepravilno programiranimi enotami (npr. programiran ISBN namesto inventarne številke), težave so imeli tudi zaradi napak na vmesniku na izposojevalnem pultu. Če ima gradivo poseben status ali je rezervirano, pošlje knjigomat člana h glavnemu pultu. Gradivo, ki vsebuje kovinske dele, ki motijo delovanje knjigomatov, v OKC označijo z nalepko: *Izposoja s knjigomatom ni mogoča*.

7.3.4 Vpliv samopostrežnih sistemov na reorganizacijo dela v knjižnici

Eden od namenov uvedbe knjigomatov je bil tudi razbremeniti osebje za pultom in zaposlene prerazporediti na druga mesta, namesto štirih mest za izposojevalnim pultom imajo zdaj dve mesti. Ena oseba manj je pri pultu za izposajo, oseba, prej zadolžena za transport in pobiranje rezervacij, pa poskrbi še za distribucijo po podlokacijah. V času epidemije ena oseba skrbi za transport vrnjenega gradiva v karanteno. Zaposleni, ki so zaradi knjigomatov razbremenjeni dela v izposoji, se samoiniciativno ne lotevajo zahtevnejših projektov, jim pa vodja razporeja druge delovne naloge.

8 RAZPRAVA

Ugotovitve naših raziskav se povezujejo z že izvedenimi raziskavami, opisanimi v pregledani literaturi, in potrjujejo nekatera že znana dejstva, prinašajo nove poglede na odzive uporabnikov na uvajanje knjigomatov in pogled zaposlenih v knjižnici na uvajanje knjigomatov, kjer so knjigomati za samopostrežno izposajo in vračilo gradiva prisotni že dalj časa. Z rezultati raziskave bomo Mestni knjižnici Ljubljana in drugim knjižnicam, ki se lotevajo uvajanja samopostrežne izposoje in vračanja gradiva, pomagali k boljšemu poznavanju uporabniškega vidika samopostrežnega načina izposoje, k odpravi slabosti in večji uporabi knjigomatov s strani uporabnikov ter k lažjemu in boljšemu uvajanju samopostrežne izposoje.

8.1 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

S študijo smo želeli odgovoriti, kakšen je odziv uporabnikov MKL na uvedbo knjigomatov za izposajo, kakšne so prednosti in slabosti samopostrežnega sistema izposoje, kakšne so značilnosti uporabnikov MKL, ki uporabljajo knjigomat za izposajo, na kakšen način si uporabniki izposojajo gradivo na knjigomatu za izposajo ter kaj je ključno za uspešno uvedbo knjigomatov.

Iz rezultatov ankete je razvidno, kakšen je odziv uporabnikov MKL na uvedbo knjigomatov za izposajo (Preglednica 1). Večina (87 %) meni, da je izposoja s knjigomatom enostavna, večina (76 %) meni, da pri uporabi knjigomata ni imela težav z razumevanjem navodil, ki so bila izpi-

sana na ekranu, večina (42 %) meni, da bi knjižničarji ob prvi uporabi knjigomata morali pokazati, kako ta deluje. Večina (69 %) uporabnikov meni, da je knjižnica anketirane dobro seznanila z možnostjo uporabe knjigomata, da je izposoja s knjigomatom hitrejša od izposoje, ki jo izvede knjižničar, pa 63 %. Večina uporabnikov (56 %) meni, da ima pri izposoji s knjigomatom več zasebnosti. Da si gradivo raje izposodi na knjigomatu, kot čaka v vrsti za izposajo pri knjižničarju, se je strinjalo 62 % sodelujočih. Pri trditvi »Knjižnica bi morala imeti več knjigomатов« je večina uporabnikov (31 %) izbrala stopnjo strinjanja 3. Knjigomat bo pri naslednji izposoji znova uporabila večina (77 %), da izposajo gradiva prek knjigomata uspešno izvede, meni večina (84 %). Enak delež jih meni, da so knjižničarji na razpolago za pomoč pri uporabi knjigomata.

Na podlagi rezultatov ankete lahko napišemo, kakšne so prednosti in slabosti samopostrežnega sistema izposoje, kot jih vidijo uporabniki. Glavni razlog za uporabo knjigomata je hitrost izposoje (Slika 9) (enako kot v raziskavi Kraljič in Maver, 2006). Večina (64 %) si gradivo raje izposoja na knjigomatu kot pri knjižničarju. Večino uporabnikov pri pogostejši uporabi knjigomатов za izposajo ovira to, da se morajo za prevzete rezervacij, vračilo gradiva, plačilo dolgov in kakršnekoli informacije uvrstiti še v vrsto k izposojevalcu (Slika 11). Umestitev knjigomata v prostor pri večini (56 %) ni imela vpliva na uporabo knjigomata. Večina uporabnikov je z uporabo knjigomata za izposajo zelo zadovoljna (Slika 12). Da je izposoja izvedena uspešno, smo potrdili tako z rezultati ankete (Preglednica 1) kot z opazovanjem. Iz rezultatov opazovanja je razvidno, da večina uporabnikov nima težav, večina tistih, ki ima težave, pa ima manjše težave. Imajo jih pri branju in razumevanju navodil uporabe knjigomata.

Iz rezultatov ankete je razvidno, kakšne so značilnosti uporabnikov, ki uporabljajo knjigomat za izposajo v MKL. Najpogosteje knjigomat uporabljajo zaposlene ženske, v starostni skupini 36 do 64 let (Slika 2 in 3) (v raziskavi Kraljič in Maver, 2006, so knjigomat najpogosteje uporabljali mlajši, Johannsen (2012) pa je ugotovil, da delež mladih variira od knjižnice do knjižnice). Tudi Johannsen (2012) je ugotovil, da je bila večina uporabnikov, ki je uporabljala samopostrežne storitve, ženskega spola. Knjižnico, kjer uporabljajo knjigomat, večina pozna vsaj dobro (Slika 4), zaradi izposoje gradiva (v 94 %) jo obiskuje redno, vsaj enkrat na mesec (Slika 5) (rezultati so bili podobni kot pri Kraljič in Maver, 2006). Pri delu ali v svojem prostem času

večina (88 %) uporabnikov uporablja računalnik. Večina tistih, ki ga ne uporabljajo, je iz starostne skupine nad 46 let (Slika 7). Knjigomat je večina (80 %) že uporabila kdaj prej.

Na podlagi rezultatov opazovanja lahko napišemo, na kakšen način si uporabniki izposojajo gradivo na knjigomatu. Večina uporabnikov si na knjigomatu izposodi 1–5 enot gradiva (Slika 13), prebere navodila, pri uporabi knjigomata večinoma ne potrebuje pomoči zaposlenih. Večina se knjigomatu približa direktno (57 %).

V raziskavi smo želeli ugotoviti tudi, kaj je ključno za uspešno uvedbo knjigomatov. Pri opazovanju smo ugotovili, da na razlike pri uporabi knjigomatov v enotah MKL najbolj vplivajo lokacija knjigomata v knjižnici, zaznana priročnost knjigomata za uporabnika ter razlike pri angažiranosti zaposlenih in njihovem spodbujanju uporabnikov za uporabo knjigomatov. Zadnje je bilo razvidno tudi iz odgovorov v anketi. Iz analize podatkov deleža uporabe knjigomatov smo ugotovili, da so razlike med deleži transakcij s knjigomatom za izposajo opazne tudi pri primerjavi med KOŽ, KB in KŠ (Slika 1). Izstopa KOŽ, kjer je delež transakcij najmanjši. Možnih razlogov za to je več. Pri KOŽ je treba razumeti, da je zaradi knjigomatov za izposajo v več nadstropjih situacija tam drugačna kot v drugih dveh knjižnicah. Plačevanje dolgov, urejanje članstva, vračilo gradiva in prevzem rezervacij so možni le v pritličju, pri glavnem pultu, kar je, glede na naša opazovanja, velikokrat razlog, da si uporabniki ne izposodijo gradiva na knjigomatih na strokovnem ali mladinskem oddelku. Glede na rezultate opazovanja so pri glavnem pultu zaposleni manj angažirani za to, da uporabnike preusmerjajo na izposajo na knjigomat. Posledica je manjši delež uporabe knjigomatov v primerjavi s KB in KŠ. Namen izbire gradiva na različnih oddelkih še dodatno ovira uporabo knjigomatov na strokovnem in mladinskem oddelku.

Iz rezultatov intervjuja in iz pregledane literature (Sigwald, 2016, Kraljič in Maver, 2006 ter Butters, 2007) je razvidno, da je za uspešno uvajanje knjigomatov zelo pomembna podpora zaposlenih, ki vplivajo na to, ali bo javnost sprejela ali zavrnila inovacije. Kraljič in Maver (2006), Butters (2007) in Sigwald (2016) menijo, da se zato mora več pozornosti usmeriti na predstavitev samopostrežnih sistemov tako uporabnikom kot zaposlenim.

Glede na pregledano literaturo (Sigwald, 2016, Engström in Eckerdal, 2017 ter Zhou idr., 2016) lahko potegnemo zaključek, kaj je še pomembno za uspešno uvedbo knjigomatov. Da splošna knjižnica postane »pomemben del skupnosti« in da »okrepi svojo vlogo knjižnice kot prostora, kjer potekajo manjša srečanja, kar je povezano s knjižnicami kot javnimi in demokratičnimi prostori v družbi,« mora slediti željam in potrebam uporabnikov in imeti k uporabnikom usmerjen pogled. V tem smislu je, po našem mnenju, ena od ključnih stvari tudi prilagoditev knjižnične politike samopostrežnim storitvam in, glede na želje uporabnikov MKL, nakup knjigomatov za vračanje gradiva, kjer bo možnost vračanja gradiva 24 ur dnevno.

Če naredimo primerjavo naše izvedene raziskave z raziskavo Kraljič in Maver (2006), opazimo, da sta metodološko zelo podobni. Tudi sicer lahko povlečemo mnogo vzporednic. Obema raziskavama je skupna ugotovitev, da uporabnike pri uporabi knjigomatov ovirajo funkcionalnosti knjigomata in težave pri branju in razumevanju navodil uporabe knjigomata. V raziskavi Kraljič in Maver (2006) so ugotovili, da uporabnike ovirajo tudi knjižnična pravila in postopki, kar se v naši raziskavi ni izkazalo pri velikem deležu uporabnikov. Je pa imelo precej uporabnikov težave z gradivom (gradivo ni pravilno opremljeno, komplet z več enotami gradiva). Drugi rezultati so bili podobni, večja razlika je bila le pri tem, kdo so bili najbolj pogosti uporabniki knjigomata. Pri raziskavi Kraljič in Maver (2006) sta avtorici ugotovili, da so mlajši od 24 let pogostejše uporabniki knjigomata, pri naši raziskavi pa je bila večina uporabnikov v starostni skupini 36 do 64 let. V primerjavi s knjigomatom iz raziskave Kraljič in Maver (2006) je zagotovito viden tehnološki napredek, tako pri razvoju knjigomata kot pri izposoji, ki zdaj poteka po sistemu RFID. Knjigomat iz raziskave Kraljič in Maver (2006) je imel sicer možnost vračila, ki je knjigomati v KOŽ, KB in KŠ nimajo, vendar pa je imel tudi več omejitev pri uporabi (omejitve izposoje neknjižnega gradiva, nepraktičen izpis knjižničnega potrdila, neustrezna črtna koda na izkaznici, ob neporavnanih obveznostih izposoja na knjigomatu ni mogoča, omejevanje vračila gradiva, ki je v zamudi, vračilo rezerviranega gradiva na knjigomatu ni možno).

Iz strateškega načrta MKL za obdobje 2017 – 2021 (Mestna knjižnica Ljubljana, 2016) je razvidno, da imata MKL in OKC (intervju) pri uvajanju knjigomatov enaka izhodišča, vendar v MKL do zaključka procesa še ni prišlo, še vedno poteka uvajalno obdobje. V KOŽ in KB je uvedba knjigomatov prinesla preureditev pritličja in zmanjšanje mest za vračilo in blagajniške transakcije. Knjižnica Polje in Knjižnica Šentvid pa sta dobili knjigomat ob selitvi v novo

stavbo, o čemer govori tudi Butters (2007). V času uvajanja knjigomatov v MKL je bil en zaposleni preusmerjen na delovno mesto h knjigomatom pri glavnem pultu, kjer je uporabnike spodbujal k uporabi knjigomatov, jim pokazal, kako si lahko izposodijo gradivo oz. bil v bližini, če so potrebovali pomoč pri uporabi. Glede na intervju z OKC je pri izbiri knjigomatov dolgoročno pomembno, da se zagotovi čim daljša življenjska doba knjigomatov, vsaj 10 let.

8. 2 RAZISKOVALNE HIPOTEZE

Pridobljeni podatki so bili analizirani v kontekstu raziskovalnih hipotez, ki smo jih postavili pred raziskavo. Zaradi priložnostnega vzorčenja moramo zaključke obravnavati z zadržkom. Hipotezo, da je glavni razlog, zaradi katerega si uporabniki gradivo izposojajo s pomočjo knjigomata, hitrejša izposoja, smo potrdili na osnovi analize rezultatov ankete. Da je razlog za uporabo knjigomata hitrejša izposoja, je odgovorilo 77 % vseh anketiranih uporabnikov. Rezultati so bili podobni v vseh knjižnicah. S trditvijo, da je izposoja s knjigomatom hitrejša od izposoje, ki jo izvede knjižničar, se je strinjala večina sodelujočih, 95% interval zaupanja leži med stopnjama strinjanja 4,99 in 5,41. Večina se je strinjala s trditvijo, da ima pri izposoji s knjigomatom več zasebnosti, 95% interval zaupanja leži med stopnjama strinjanja 4,75 in 5,25.

Druge hipoteze, da lokacija knjigomata v knjižnici pomembno vpliva na uporabo knjigomata, zaradi pomanjkanja nedvoumnosti rezultatov nismo mogli ne potrditi ne zavrniti. Umestitev knjigomata v prostor sicer na večino sodelujočih v raziskavi (56 %) ni imela vpliva, vendar pa so bile po knjižnicah in po oddelkih velike razlike. V KB so uporabniki v 77 % menili, da je na njihovo uporabo knjigomata vplivala tudi umestitev knjigomata v prostor. Podobni odzivi so bili v KOŽ na strokovnem oddelku. Rezultati opazovanja so bili v skladu z rezultati ankete v KB in v KOŽ na strokovnem oddelku.

Tretje hipoteze, da si uporabniki gradivo raje izposodijo s pomočjo knjigomata, kot da bi morali čakati v vrsti za izposajo pri knjižničarju, nismo mogli ne potrditi ne zavrniti. S trditvijo se je strinjala večina sodelujočih, 95% interval zaupanja leži med stopnjama strinjanja 4,96 in 5,44. Med opazovanjem smo ugotovili, da so se uporabniki knjigomatu najmanjkrat približali v primeru, ko so videli, da je vrsta pred izposojevalnim pultom predolga. Kraljič in Maver (2006) sta zaznali nasprotno, da se uporabniki za uporabo knjigomata bolj pogosto odločajo takrat, ko

je pri izposojevalnem pultu vrsta. Iz našega opazovanja lahko sklepamo, da je do razlike pri opazovanju prišlo zaradi manjše frekvence uporabnikov v knjižnicah in bolj intenzivnega preusmerjanja uporabnikov k uporabi knjigomatov s strani zaposlenih. S to hipotezo se povezuje tudi trditvi »Knjigomat bom pri naslednji izposoji znova uporabil«, pri kateri 95% interval zaupanja leži med stopnjama strinjanja 5,31 in 5,69, in trditev »Knjižnica bi morala imeti več knjigomatov«. Pri slednji je največji delež uporabnikov izbral stopnjo strinjanja 3, 95% interval zaupanja leži med stopnjama strinjanja 3,50 in 4,10.

Predpostavko, da si uporabniki ob prvi uporabi knjigomata želijo prikaza njegovega delovanja oz. uporabe, smo lahko potrdili, 95% interval zaupanja leži med stopnjama strinjanja 3,98 in 4,62. Pri opazovanju smo videli, da so zaposleni uporabnikom v 23 % primerov pokazali, kako se uporablja knjigomat, v 23 % primerov so se uporabniki po pomoč naknadno obrnili na zaposlene. Sicer se je večina anketiranih strinjala s tem, da je izposoja s knjigomatom enostavna in da pri uporabi knjigomata niso imeli težav z razumevanjem navodil, ki so bila izpisana na ekranu. Pri prvi trditvi leži 95% interval zaupanja med stopnjama strinjanja 5,71 in 5,89, pri drugi pa med stopnjama strinjanja 5,32 in 5,68. Pri opazovanju se je pokazalo, da večina uporabnikov pri uporabi knjigomata ni imela težav, večina tistih, ki jih je imela, pa je imela težave z branjem in razumevanjem navodil uporabe knjigomata.

Peto hipotezo, da so uporabniki knjigomata redni obiskovalci knjižnice, smo lahko potrdili z analizo podatkov. Razporeditev sodelujočih po pogostosti obiskovanja knjižnice kaže, da večina uporabnikov v vzorcu (78 %) knjižnico, kjer so bili anketirani, obišče vsaj enkrat na mesec.

Tudi zadnjo predpostavko, da uporabniki knjigomata menijo, da je knjižnica uporabnike dobro seznanila s knjigomatom in njegovo uporabo, smo potrdili. 95% interval zaupanja leži med stopnjama strinjanja 5,08 in 5,52. V skladu s tem je bilo tudi večinsko strinjanje s trditvama »Izposajo gradiva prek knjigomata uspešno izvedem« in »Knjižničarji so mi na razpolago za pomoč pri uporabi knjigomata«. Pri prvi trditvi leži 95% interval zaupanja med stopnjama strinjanja 5,59 in 5,81. Pri zadnji trditvi leži 95% interval zaupanja med stopnjama strinjanja 5,73 in 5,87. Obe trditvi smo potrdili tudi pri opazovanju.

9 ZAKLJUČEK

Na osnovi izvedene raziskave smo prišli do zaključka, da je za povečanje uporabe knjigomatov za izposajo zelo pomembna dobra vidnost in označenost knjigomata v knjižnici ter njegova praktičnost za uporabnika (na poti proti izhodu, v bližini glavnega pulta, da lahko zaposleni hitro priskočijo na pomoč). Za večji učinek in manjše čakalne vrste priporočamo postavitev knjigomatov na različnih oddelkih knjižnice. K večji uporabi knjigomatov bi zagotovo pripomoglo tudi, če bi uporabnikom omogočili plačevanje zamudnin in članarin v vseh nadstropjih, tako bi lahko uporabniki vse uredili hkrati, v enem nadstropju, in jim za poravnavo obveznosti ne bi bilo treba v pritličje (npr. v KOŽ). Pogoji, ki omejuje uporabo knjigomata za izposajo, se nanašajo na neporavnane obveznosti na uporabnikovem kontu. Smiselno bi bilo dodati višino zneska ali časovno obdobje, ko je lahko dolg na kontu, pa je izposoja na knjigomatu še mogoča. To bi lahko uredili na isti način, kot je urejeno pri izposoji pri glavnem pultu. Tam si član MKL, ki ima neporavnane obveznosti v višini do 16 evrov, je v zamudi s plačilom neporavnanih obveznosti manj kot 23 dni in za nevrnjeno gradivo še ni dobil opomina, še vedno lahko izposodi gradivo.

Ob uvedbi knjigomata za izposajo je nujno zmanjšanje števila zaposlenih na izposoji in njihova preusmeritev k promociji uporabe knjigomatov, spodbujanju uporabnikov k uporabi knjigomatov in izobraževanju uporabe. Vsakemu novemu članu knjižnice bi morali ob včlanitvi pokazati tudi uporabo knjigomata za izposajo. Uporabo knjigomatov bi lahko promovirali tudi z različnimi nagradnimi igrami. Pomembna je čim bolj optimalna postavitev v knjižnici, ki je taka, da je knjigomat dobro viden in na poti premikanja uporabnikov proti izhodu. Pomembna je tudi odlagalna površina ob knjigomatu za gradivo in torbe.

V prihodnje bi lahko raziskavo razširili tudi na uporabnike, ki knjigomata za izposajo ne uporabljajo, in ugotovili, kakšni so njihovi razlogi za neuporabo teh storitev. Na ta način bi dobili bolj celosten pogled na uporabo knjigomatov za izposajo v MKL. V raziskavo bi lahko zajeli tudi druge samopostrežne storitve, tiste, ki jih MKL že omogoča, in tudi tiste, ki jih še ne (uporaba Cobissa za iskanje gradiva in rezervacij gradiva prek spleta, spletno plačevanje dolgov, uporaba aplikacij Audibook in Kanopy, samopostrežno vračanje gradiva, samoprevzem rezer-

vacij v knjižnici ...). V raziskavi bi ugotavljali, kako zadovoljni so uporabniki s samopostrežnimi storitvami, ki jih uporabljajo, kaj jih ovira, da jih ne uporabljajo več, in kako naklonjeni so uvedbi novih samopostrežnih storitev. Zanimivo bi bilo izvedeti, kakšen je dolgoročen vpliv uporabe knjigomatov – kako je uvedba knjigomatov za izposajo vplivala na zadovoljstvo uporabnikov in zaposlenih, ali je uvedba knjigomatov za izposajo upravičila pričakovanja (razbremenitev zaposlenih, ki imajo več časa za strokovno delo in večje projekte). Skozi fokusne skupine bi lahko ugotovili, kakšni so razlogi za nadaljnjo uporabo knjigomatov za izposajo in kje so možne izboljšave teh samopostrežnih storitev.

10 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Ambrožič, M. (2005). Anketna metoda. V A. Šauperl (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 23–52). Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-2PIO4RZ1/5eb16b1a-be07-4f99-adbb-f93b069c8f4c/PDF>
- Butters, A. (2007). Automating library processes: achieving success with self service loans and returns. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 20(1), 34–44. <http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/Citations/FullTextLinkClick?sid=4ef31076-b0f0-4098-b6e6-833442c929ce@sdv-ses-smgr02&vid=2&id=pdfFullText>
- Chang, K. in Chang, C. (2009). Library self-service: predicting user intentions related to self-issue and return systems. *The Electronic Library*, 27(6), 938–949. <https://doi.org/10.1108/02640470911004048>
- Cigrovski, M. (1. 1. 2005). Uvajanje tehnologije RFID v slovenskih knjižnicah. *Organizacija znanja*, 10(3), 148–153. <https://doi.org/10.3359/oz0503148>
- Engström, L. in Eckerdal, J. R. (2017). In-between strengthened accessibility and economic demands: analysing self-service libraries from a user perspective. *Journal of Documentation*, 73(1), 145–159. <https://doi.org/10.1108/JD-02-2016-0013>
- Holt, G., Larsen, J. I. in Van Vlimmeren, T. (2002). *Customer self service in the hybrid library: International Network of Public Libraries*. Bertelsmann Foundation.
- Johannsen, C. G. (2012). Staffless libraries – recent Danish public library experiences. *New Library World*, 113(7/8), 333–342. <https://doi.org/10.1108/03074801211244959>

- Kraljič, M. in Maver, J. (2006). Uvajanje samopostrežne izposoje in odziv uporabnikov. *Knjižnica*, 50(3), 85–104. <https://knjiznica.zbds-zveza.si/knjiznica/article/view/5852>
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2016). *Povsod v mestu: Strateški načrt Mestne knjižnice Ljubljana za obdobje 2017–2021*. https://www.mklj.si/images/dokumenti/splosno/o_nas/informacije_javnega_znacaja/Strateski_nacrt_MKL_2017-2021.pdf
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2017). *Letno poročilo MKL 2016*. https://www.mklj.si/images/dokumenti/splosno/o_nas/informacije_javnega_znacaja/Letno_poro-cilo_MKL_2016.pdf
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2018). *Letno poročilo MKL 2017*. https://www.mklj.si/images/dokumenti/splosno/o_nas/informacije_javnega_znacaja/LETNO_PORO-CILO_MKL_2017.pdf
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2019). *Letno poročilo MKL 2018*. https://www.mklj.si/images/dokumenti/splosno/o_nas/informacije_javnega_znacaja/LETNO_PORO-CILO_MKL_2018.pdf
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2020). *Letno poročilo MKL 2019*. https://www.mklj.si/images/dokumenti/splosno/o_nas/informacije_javnega_znacaja/LETNO_PORO-CILO_MKL_2019.pdf
- Mestna knjižnica Ljubljana. (b. d.). <https://www.mklj.si/o-nas/zgodovina>
- Osrednja knjižnica Celje. (b. d.). *Knjigomati*. <https://www.knjiznica-celje.si/o-nas/izposoja/knjigomati>
- Sigwald, R. (2016). Self-service customer service models in libraries. *Journal of Library Administration*, 56(4), 453–478. <https://doi.org/10.1080/01930826.2016.1157429>
- Sklep o ustanovitvi javnega zavoda Mestna knjižnica Ljubljana. (2008). *Uradni list RS*, št. 30/2008. <https://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?sop=2008-01-1112>
- Šauperl, A. (2005). Kvalitativne raziskovalne metode. V A. Šauperl (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 149–162). Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-2PIO4RZ1/5eb16b1a-be07-4f99-adbb-f93b069c8f4c/PDF>
- Vovk, D. (2008a). RFID na kratko. *Knjižničarske novice*, 18(11), 5. http://old.nuk.uni-lj.si/knjiznicarskenovice/2008_11_rfid.asp

- Vovk, D. (2008b). RFID v knjižnici: testiranje RFID v ICB. *Knjižničarske novice*, 18(12), 8-11. http://old.nuk.uni-lj.si/knjiznicarskenovice/2008_12_icb.asp
- Wu, C. in Wu, P. (2019). Investigating user continuance intention toward library self-service technology: the case of self-issue and return systems in the public context. *Library Hi Tech*, 37(3), 401–417. <https://doi.org/10.1108/LHT-02-2018-0025>
- Zhou, L., Song, Y. in Zhou, T. (2016). Underutilisation of self-service libraries in Chinese cities: the absence of a patron-centric perspective. *Library Hi Tech*, 34(3), 521–538. <https://doi.org/10.1108/LHT-05-2016-0054>
- Žaucer, M. (2000). Razvoj samopostrežne knjižnice: primer Centralne tehniške knjižnice Univerze v Ljubljani. *Knjižnica*, 44(1), 57–73. <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-PNJHX6H3>
- Žitko, M. (2019). *Načrt razvoja Mestne knjižnice Ljubljana na področju IKT (2019-2023)*. Mestna knjižnica Ljubljana.

11 PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik: anketa o odzivu uporabnikov na uvajanje samopostrežne izposoje (knjigomatov) Mestne knjižnice Ljubljana

Spoštovani, raziskujemo odzive uporabnikov na uvedbo samopostrežne izposoje (knjigomatov) in zadovoljstvo uporabnikov z njimi. Rezultati bodo pomembno prispevali k odpravi morebitnih slabosti sistema in pomagali izboljšati samopostrežno izposajo v drugih knjižnicah.

Pripravili smo krajšo anonimno anketo. Na koncu vas prosimo še za nekaj demografskih podatkov.

Za vaše sodelovanje se vam najlepše zahvaljujemo.

Navodilo: Pri vsaki točki obkrožite ustrezen odgovor. Kjer je vprašanje odprtega tipa, zapišite odgovor na črto.

1. Kako dobro poznate to enoto Mestne knjižnice Ljubljana?

- a) Zelo dobro
- b) Dobro
- c) Niti dobro niti slabo
- d) Slabo
- e) Zelo slabo

2. Kako pogosto obiščete to enoto Mestne knjižnice Ljubljana?

- a) Vsaj enkrat na teden
- b) Vsaj enkrat na mesec
- c) Na dva meseca
- d) 3–4-krat na leto
- e) 1–2-krat na leto
- f) Knjižnico sem obiskal/a prvič.

3. Zakaj najpogosteje obiščete knjižnico? Zaradi ...

- a) izposoje gradiva
- b) informacijske tehnologije (uporabe računalnika, wifi ...)
- c) obiskovanja prireditev in izobraževanj
- d) uporabe čitalnice
- e) drugo _____

4. Ali uporabljate računalnik (pri delu, v svojem prostem času)?

Da Ne

5. Ali ste si že kdaj prej izposodili knjižnično gradivo s pomočjo knjigomata?

Da Ne

6. Kako pogosto si knjižnično gradivo izposodite s pomočjo knjigomata?

- a) Vedno
- b) Pogosto
- c) Občasno
- d) Redko
- e) Uporabil/-a sem ga prvič.

7. Kaj je razlog za vašo uporabo knjigomata? Možnih je več odgovorov.

- a) Hitrost izposoje
 - b) Dolga čakalna vrsta pred pultom za izposajo gradiva
 - c) Zasebnost pri izposoji
 - d) Samostojnost pri izposoji
 - e) Ni stika z ljudmi
 - f) Rad/-a uporabljam novo tehnologijo.
 - g) Priročnost (dobra lokacija knjigomata)
 - h) Spodbujanje zaposlenih k uporabi knjigomata
 - i) Enostavnost uporabe knjigomata in razumevanje navodil
 - j) Naglušni in gluhi lažje komunicirajo s knjigomatom.
 - k) Drugo _____
-

8. Kje si raje izposojate gradivo?

- a) Pri knjižničarju
- b) Na knjigomatu

9. Kaj vas ovira pri tem, da bi pogosteje uporabljali knjigomat? Možnih je več odgovorov.

- a) Nimam zadržkov.
- b) Izposoja gradiva na knjigomatu ni možna, če ima uporabnik kakršenkoli dolg do Mestne knjižnice Ljubljana.
- c) Za prevzete rezervacij, vračilo gradiva, plačilo dolgov in kakršnekoli informacije se je potrebno uvrstiti še v vrsto k izposojevalcu.
- d) Kadar si gradiva ni mogoče izposoditi na knjigomatu (gradivo je že rezervirano, ni pravilno opremljeno, ima dodeljen kakšen status, komplet z več enotami gradiva, gre za gradivo, ki se izposoja le ročno), se je potrebno uvrstiti še v vrsto k izposojevalcu.
- e) Neseznanjenost z obstojem knjigomata.
- f) Nepraktična postavitev knjigomata v knjižnici.
- g) Strah pred uporabo nove tehnologije.
- h) Ne znam uporabljati knjigomata.
- i) Ni stika z ljudmi.
- j) Knjigomati niso primerni za slepe in nekateri tudi ne za fizično ovirane uporabnike.

- k) Na izpisu po opravljeni izposoji je le podatek o stanju gradiva na enoti, kjer se nahaja uporabnik, ne pa popis vsega izposojenega gradiva.

l) Drugo _____

10. Na mojo uporabo knjigomata je vplivala tudi umestitev knjigomata v prostor.

Da Ne

Zakaj? _____.

11. Kako zadovoljni ste z uporabo knjigomata za izposajo v tej knjižnici?

- a) Zelo zadovoljen/-na
- b) Zadovoljen/-na
- c) Niti zadovoljen/-na niti nezadovoljen/-na
- d) Nezadovoljen/-na
- e) Zelo nezadovoljen/-na

Zakaj? _____.

12. Preberite trditve in izberite stopnjo strinjanja, ki drži za vas. Izbirate na lestvici od 0 do 5, kjer 0 pomeni sploh se ne strinjam, 5 pa povsem se strinjam s trditvijo.

- a) Izposoja s knjigomatom se mi zdi enostavna.

0 1 2 3 4 5

- b) Ko sem uporabljal/-a knjigomat, nisem imel/-a težav z razumevanjem navodil, ki so bila izpisana na ekranu.

0 1 2 3 4 5

- c) Knjižničarji bi mi morali ob prvi uporabi knjigomata pokazati, kako deluje.

0 1 2 3 4 5

- d) Knjižnica me je dobro seznanila z možnostjo uporabe knjigomata.

0 1 2 3 4 5

- e) Izposoja s knjigomatom je hitrejša od izposoje, ki jo izvede knjižničar.

0 1 2 3 4 5

- f) Pri izposoji s knjigomatom imam več zasebnosti.

0 1 2 3 4 5

g) Gradivo si raje izposodim na knjigomatu, kot čakam v vrsti za izposajo pri knjižničarju.

0 1 2 3 4 5

h) Knjižnica bi morala imeti več knjigomатов.

0 1 2 3 4 5

i) Knjigomat bom pri naslednji izposoji znova uporabil/-a.

0 1 2 3 4 5

j) Izposajo gradiva prek knjigomata uspešno izvedem.

0 1 2 3 4 5

k) Knjižničarji so mi na razpolago za pomoč pri uporabi knjigomata.

0 1 2 3 4 5

13. Ali bi na koncu še sami kaj dodali?

Demografski podatki:

Spol:

- a) M
- b) Ž

V katero starostno skupino spadate?

- a) Do 18 let
- b) 19 do 25 let
- c) 26 do 35 let
- d) 36 do 45 let
- e) 46 do 64 let
- f) 65 let in več

Status:

- a) Osnovnošolec/-ka
- b) Srednješolec/-ka
- c) Študent/-ka
- d) Zaposlen/-a
- e) Upokojenec/-ka
- f) Nezaposlen/-a

Priloga 2: Ček lista – opazovanje uporabe knjigomata Mestna knjižnica Ljubljana

1. Število izposojenih enot gradiva:

- 1–5
- 6–10
- 10 in več

2. Branje navodil:

- Da
- Ne

3. Zaposleni je uporabniku pokazal, kako se uporablja knjigomat:

- Da
- Ne

4. Uporabnik se je knjigomatu približal:

- direktno
- ko ga je tja usmeril zaposleni
- ko je bila vrsta pred izposojevalnim pultom predolga (uporabnik je večkrat preveril, kakšna je vrsta, morda okleval, preden se je približal knjigomatu)

5. Način izposoje gradiva prek knjigomata:

- brez težav (hitra izposoja brez zapletov)
- z manjšimi težavami (uporabnik si je gradivo sprva poskušal izposoditi na napačen način, potem pa je prebral navodila in pravilno ter samostojno opravil izposajo/ko je poravnal dolg oz. mu je zaposleni uredil status gradiva, je samostojno opravil izposajo)
- z večjimi težavami (uporabnik postopka izposoje ni mogel v celoti opraviti samostojno)

6. Uporabnik je imel težave z:

- branjem in razumevanjem navodil uporabe knjigomata
- tehničnimi omejitvami knjigomata (imel je dolg, potreben je bil ponoven vpis)
- gradivom (gradivo je že rezervirano, ni pravilno opremljeno, ima dodeljen kakšen status, komplet z več enotami gradiva, gre za gradivo, ki se izposoja le ročno ...)
- uporabo osnovnih funkcij knjigomata (potiskanje Urbane v odprtino za izpisni listek, uporabnik skuša gradivo vrniti, uporabnik skuša tipkati po ekranu ...)
- fizičnimi omejitvami in dostopom do knjigomata (slepi in slabovidni, fizično ovirani uporabniki)

7. Uporabnik se je pri izposoji gradiva na knjigomatu naknadno obrnil na zaposlenega:

- Da
- Ne

8. Uspešnost izposoje gradiva na knjigomatu:

- uspešna (nasmeh, proces izposoje je samostojno opravljen do konca)
- delno uspešna (uporabnik se obrne po pomoč in s pomočjo dokonča izposajo)
- neuspešna (uporabnik procesa izposoje na knjigomatu ne pripelje do konca/obupa in odide iz knjižnice/gradivo si raje izposodi pri knjižničarju, zmeden, jezen pogled, pritoževanje)

Priloga 3: Intervju o samopostrežni izposoji in vračanju gradiva v Osrednji knjižnici Celje

- 1. Prosim opišite, kako so potekale priprave na samopostrežno izposajo in vračanje gradiva v Osrednji knjižnici Celje.**
- 2. Kako je potekalo uvajanje samopostrežne izposoje? Ali je ob uvajanju prihajalo do kakšnih težav?**
- 3. Kaj bi rekli zdaj, ko gledate za nazaj, na kaj je treba biti še posebej pozoren ob uvajanju samopostrežne izposoje?**
- 4. Kako pa je potekalo uvajanje samopostrežnega vračanja gradiva? Ali je ob uvajanju prihajalo do kakšnih težav?**
- 5. Kaj bi rekli zdaj, ko gledate za nazaj, na kaj je treba biti še posebej pozoren ob uvajanju samopostrežnega vračanja gradiva?**
- 6. Kako ocenjujete uspešnost uvedbe samopostrežnih sistemov v vaši knjižnici? Kako velik je delež uporabe samopostrežnih sistemov v primerjavi z uporabo fizične izposoje in vračanja gradiva?**
- 7. Kdaj ste pridobili knjigomat za vračanje knjižničnega gradiva, stroj za razvrščanje knjižničnega gradiva in knjigomate za izposajo knjižničnih gradiv?**
- 8. Na kakšen način delujejo vaši knjigomati za izposajo?**
- 9. Kakšne so prednosti in kakšne slabosti sistema samopostrežne izposoje?**
- 10. Na kakšen način delujeta vaša knjigomat za vračanje knjižničnega gradiva in stroj za razvrščanje knjižničnega gradiva?**

- 11. Kakšne so prednosti in slabosti sistema samopostrežnega vračanja gradiva?**
- 12. Kakšne prostorske zmožnosti mora imeti knjižnica za uvedbo samopostrežne izposoje in vračanja gradiva?**
- 13. Kakšne tehnične zmožnosti mora imeti knjižnica za uvedbo samopostrežne izposoje in vračanja gradiva?**
- 14. Kako so uporabniki sprejeli novosti? Ali imate kakšne povratne informacije o njihovem zadovoljstvu z uporabo knjigomatov?**
- 15. S kakšnimi težavami se uporabniki srečujejo ob uporabi samopostrežnih sistemov?**
- 16. Kako pomembna za uvedbo knjigomatov je podpora zaposlenih? Kakšen je bil odnos zaposlenih ob uvedbi knjigomatov in ali se je skozi leta kaj spremenil?**
- 17. Ali je uvedba samopostrežne izposoje in vračanja gradiva vplivala na reorganizacijo dela v knjižnici? Če da, kako?**
- 18. Kje vidite možnosti za izboljšave?**
- 19. Ali bi še sami kaj dodali?**

Priloga 4: Preglednice stopenj strinjanja za trditve za celoten vzorec in posebej za KOŽ¹⁴, KŠ in KB¹⁵ po oddelkih

Preglednica 1: Pregled stopenj strinjanja za trditve

	<i>Frekvenca stopnje strinjanja in odstotki</i>						<i>Veljav- nost</i>	<i>Pov- pre- čje</i>	<i>Stand. odklon</i>
	0	1	2	3	4	5			
Trditev 1	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (4%)	11 (9%)	103 (87%)	119	5,8	0,482
Trditev 2	2 (2%)	1 (1%)	3 (3%)	9 (8%)	13 (11%)	91 (76%)	119	5,5	0,999
Trditev 3	11 (9%)	18 (15%)	8 (7%)	19 (16%)	13 (11%)	49 (42%)	118	4,3	1,798
Trditev 4	5 (4%)	1 (1%)	3 (3%)	12 (10%)	16 (14%)	81 (69%)	118	5,3	1,242
Trditev 5	3 (3%)	1 (1%)	3 (3%)	25 (21%)	12 (10%)	74 (63%)	118	5,2	1,175
Trditev 6	6 (5%)	5 (4%)	1 (1%)	20 (17%)	20 (17%)	66 (56%)	118	5,0	1,405
Trditev 7	3 (3%)	6 (5%)	5 (4%)	12 (10%)	19 (16%)	73 (62%)	118	5,2	1,318
Trditev 8	17 (14%)	13 (11%)	11 (9%)	36 (31%)	19 (16%)	22 (19%)	118	3,8	1,648
Trditev 9	2 (2%)	3 (3%)	1 (1%)	11 (9%)	10 (8%)	92 (77%)	119	5,5	1,065
Trditev 10	2 (2%)	0 (0%)	1 (1%)	3 (3%)	13 (11%)	100 (84%)	119	5,7	0,640
Trditev 11	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (3%)	15 (13%)	100 (84%)	119	5,8	0,393

Preglednica 2: Pregled stopenj strinjanja za trditve v KOŽ pri glavnem pultu

	<i>Frekvenca stopnje strinjanja in odstotki</i>						<i>Pov- prečje</i>	<i>Stand. od- klon</i>
	0	1	2	3	4	5		
Trditev 1	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (7 %)	2 (14 %)	11 (79 %)	5,7	0,61
Trditev 2	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (14 %)	2 (14 %)	10 (71 %)	5,6	0,76

¹⁴ Pri glavnem pultu je bilo veljavnih 14 odgovorov, na drugih dveh oddelkih pa 13.

¹⁵ Na vsakem oddelku je bilo veljavnih 20 odgovorov.

Trditev 3	0 (0 %)	2 (14 %)	1 (7 %)	2 (14 %)	3 (21 %)	6 (43 %)	4,7	1,49
Trditev 4	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (14 %)	3 (21 %)	9 (64 %)	5,5	0,76
Trditev 5	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	6 (43 %)	1 (7 %)	7 (50 %)	5,1	1,00
Trditev 6	0 (0 %)	1 (7 %)	0 (0 %)	1 (7 %)	5 (36 %)	7 (50 %)	5,2	1,12
Trditev 7	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (7 %)	3 (21 %)	7 (50 %)	3 (21 %)	4,9	0,86
Trditev 8	2 (14 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	5 (36 %)	4 (29 %)	3 (21 %)	4,3	1,59
Trditev 9	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	3 (21 %)	1 (7 %)	10 (71 %)	5,5	0,85
Trditev 10	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (7 %)	2 (14 %)	11 (79 %)	5,7	0,61
Trditev 11	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (14 %)	2 (14 %)	10 (71 %)	5,6	0,76

Preglednica 3: Pregled stopenj strinjanja za trditve v KOŽ na strokovnem oddelku

	<i>Frekvenca stopnje strinjanja in odstotki</i>						<i>Pov- prečje</i>	<i>Stand. odklon</i>
	0	1	2	3	4	5		
Trditev 1	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (8 %)	1 (8 %)	11 (85 %)	5,8	0,60
Trditev 2	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (15 %)	0 (0 %)	11 (85 %)	5,7	0,75
Trditev 3	2 (15 %)	1 (8 %)	0 (0 %)	5 (38 %)	1 (8 %)	4 (31 %)	4,1	1,80
Trditev 4	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (15 %)	2 (15 %)	9 (69 %)	5,5	0,78
Trditev 5	1 (8 %)	0 (0 %)	1 (8 %)	2 (15 %)	2 (15 %)	7 (54 %)	4,9	1,55
Trditev 6	1 (8 %)	1 (8 %)	0 (0 %)	4 (31 %)	1 (8 %)	6 (46 %)	4,6	1,66
Trditev 7	0 (0 %)	2 (15 %)	0 (0 %)	1 (8 %)	2 (15 %)	8 (62 %)	5,1	1,50
Trditev 8	0 (0 %)	2 (15 %)	4 (31 %)	3 (23 %)	3 (23 %)	1 (8 %)	3,8	1,24
Trditev 9	0 (0 %)	1 (8 %)	0 (0 %)	1 (8 %)	1 (8 %)	10 (77 %)	5,5	1,20
Trditev 10	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	3 (23 %)	10 (77 %)	5,8	0,44
Trditev 11	0	0	0	0	1	12	5,9	0,28

(0 %)	(0 %)	(0 %)	(0 %)	(8 %)	(92 %)	
-------	-------	-------	-------	-------	--------	--

Preglednica 4: Pregled stopenj strinjanja za trditve v KOŽ na mladinskem oddelku

	<i>Frekvenca stopnje strinjanja in odstotki</i>						<i>Pov- pre- čje</i>	<i>Stand. od- klon</i>
	0	1	2	3	4	5		
<i>Trditev 1</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	13 (100 %)	6,0	0
<i>Trditev 2</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (15 %)	11 (85 %)	5,8	0,38
<i>Trditev 3</i>	0 (0 %)	3 (23 %)	2 (15 %)	5 (38 %)	0 (0 %)	3 (23 %)	3,8	1,46
<i>Trditev 4</i>	1 (8 %)	1 (8 %)	0 (0 %)	3 (23 %)	2 (15 %)	6 (46 %)	4,7	1,65
<i>Trditev 5</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	3 (23 %)	1 (8 %)	9 (69 %)	5,5	0,88
<i>Trditev 6</i>	1 (8 %)	1 (8 %)	0 (0 %)	1 (8 %)	2 (15 %)	8 (62 %)	5,0	1,68
<i>Trditev 7</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (8 %)	1 (8 %)	0 (0 %)	11 (85 %)	5,6	0,96
<i>Trditev 8</i>	5 (38 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	4 (31 %)	2 (15 %)	2 (15 %)	3,3	2,02
<i>Trditev 9</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	13 (100 %)	6,0	0
<i>Trditev 10</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	13 (100 %)	6,0	0
<i>Trditev 11</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (15 %)	11 (85 %)	5,8	0,38

Preglednica 5: Pregled stopenj strinjanja za trditve v Knjižnici Šiška

	<i>Frekvenca stopnje strinjanja in odstotki</i>						<i>Ve- ljav- ni</i>	<i>Pov- pre- čje</i>	<i>Stand. odklon</i>
	0	1	2	3	4	5			
<i>Trditev 1</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (3 %)	4 (10 %)	34 (87 %)	39	5,8	0,43
<i>Trditev 2</i>	2 (5 %)	0 (0 %)	2 (5 %)	2 (5 %)	5 (13 %)	28 (72 %)	39	5,4	1,31
<i>Trditev 3</i>	4 (11 %)	5 (13 %)	3 (8 %)	3 (8 %)	3 (8 %)	20 (53 %)	38	4,5	1,90
<i>Trditev 4</i>	2	0	2	1	3	30	38	5,4	1,31

	(5 %)	(0 %)	(5 %)	(3 %)	(8 %)	(79 %)			
<i>Trditev 5</i>	0	1	0	6	6	25	38	5,4	0,95
	(0 %)	(3 %)	(0 %)	(16 %)	(16 %)	(66 %)			
<i>Trditev 6</i>	0	1	1	8	5	23	38	5,3	1,06
	(0 %)	(3 %)	(3 %)	(21 %)	(13 %)	(61 %)			
<i>Trditev 7</i>	1	3	0	2	4	28	38	5,3	1,36
	(3 %)	(8 %)	(0 %)	(5 %)	(11 %)	(74 %)			
<i>Trditev 8</i>	5	5	4	7	6	11	38	4,0	1,79
	(13 %)	(13 %)	(11 %)	(18 %)	(16 %)	(29 %)			
<i>Trditev 9</i>	0	1	0	4	5	29	39	5,6	0,88
	(0 %)	(3 %)	(0 %)	(10 %)	(13 %)	(74 %)			
<i>Trditev 10</i>	1	0	0	1	3	34	39	5,7	0,88
	(3 %)	(0 %)	(0 %)	(3 %)	(8 %)	(87 %)			
<i>Trditev 11</i>	0	0	0	1	4	34	39	5,8	0,43
	(0 %)	(0 %)	(0 %)	(3 %)	(10 %)	(87 %)			

Preglednica 6: Pregled stopenj strinjanja za trditve v Knjižnici Bežigrad pri glavnem pultu

	<i>Frekvenca stopnje strinjanja in odstotki</i>						<i>Pov- pre- čje</i>	<i>Stand. odklon</i>
	0	1	2	3	4	5		
<i>Trditev 1</i>	0	0	0	1	4	15	5,7	0,57
	(0 %)	(0 %)	(0 %)	(5 %)	(20 %)	(75 %)		
<i>Trditev 2</i>	0	1	0	1	2	16	5,6	0,99
	(0 %)	(5 %)	(0 %)	(5 %)	(10 %)	(80 %)		
<i>Trditev 3</i>	2	4	1	1	2	10	4,4	1,98
	(10 %)	(20 %)	(5 %)	(5 %)	(10 %)	(50 %)		
<i>Trditev 4</i>	0	0	0	1	2	17	5,8	0,52
	(0 %)	(0 %)	(0 %)	(5 %)	(10 %)	(85 %)		
<i>Trditev 5</i>	1	0	0	4	1	14	5,3	1,30
	(5 %)	(0 %)	(0 %)	(20 %)	(5 %)	(70 %)		
<i>Trditev 6</i>	3	0	0	4	3	10	4,7	1,78
	(15 %)	(0 %)	(0 %)	(20 %)	(15 %)	(50 %)		
<i>Trditev 7</i>	2	1	0	3	3	11	4,9	1,69
	(10 %)	(5 %)	(0 %)	(15 %)	(15 %)	(55 %)		
<i>Trditev 8</i>	5	2	1	8	2	2	3,3	1,69
	(25 %)	(10 %)	(5 %)	(40 %)	(10 %)	(10 %)		
<i>Trditev 9</i>	2	0	0	1	2	15	5,3	1,56
	(10 %)	(0 %)	(0 %)	(5 %)	(10 %)	(75 %)		
<i>Trditev 10</i>	1	0	0	0	3	16	5,6	1,14
	(5 %)	(0 %)	(0 %)	(0 %)	(15 %)	(80 %)		
<i>Trditev 11</i>	1	0	0	0	1	18	5,7	1,13
	(5 %)	(0 %)	(0 %)	(0 %)	(5 %)	(90 %)		

Preglednica 7: Pregled stopenj strinjanja za trditve v Knjižnici Bežigrad na mladinskem oddelku

	<i>Frekvenca stopnje strinjanja in odstotki</i>						<i>Pov pre- čje</i>	<i>Stand. odklon</i>
	0	1	2	3	4	5		
<i>Trditev 1</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (5 %)	0 (0 %)	19 (95 %)	5,9	0,45
<i>Trditev 2</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (5 %)	2 (10 %)	2 (10 %)	15 (75 %)	5,6	0,89
<i>Trditev 3</i>	3 (15 %)	3 (15 %)	1 (5 %)	3 (15 %)	4 (20 %)	6 (30 %)	4	1,89
<i>Trditev 4</i>	2 (10 %)	0 (0 %)	1 (5 %)	3 (15 %)	4 (20 %)	10 (50 %)	4,9	1,60
<i>Trditev 5</i>	1 (5 %)	0 (0 %)	2 (10 %)	4 (20 %)	1 (5 %)	12 (60 %)	5	1,45
<i>Trditev 6</i>	1 (5 %)	1 (5 %)	0 (0 %)	2 (10 %)	4 (20 %)	12 (60 %)	5,2	1,42
<i>Trditev 7</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	3 (15 %)	2 (10 %)	3 (15 %)	12 (60 %)	5,2	1,15
<i>Trditev 8</i>	0 (0 %)	4 (20 %)	2 (10 %)	9 (45 %)	2 (10 %)	3 (15 %)	3,9	1,29
<i>Trditev 9</i>	0 (0 %)	1 (5 %)	1 (5 %)	2 (10 %)	1 (5 %)	15 (75 %)	5,4	1,19
<i>Trditev 10</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (5 %)	1 (5 %)	2 (10 %)	16 (80 %)	5,7	0,81
<i>Trditev 11</i>	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	5 (25 %)	15 (75 %)	5,8	0,44

Priloga 5: Fotografije umeščenosti knjigomatov v KOŽ, KŠ in KB



16

Slika 14: Prikaz umeščenosti knjigomatov v KOŽ pri glavnem pultu (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)

¹⁶ Na fotografiji sta knjigomata v pritličju KOŽ, pri glavnem pultu. Levo od knjigomatov so tri izposojevalna mesta. Vhod/izhod je desno od knjigomatov. Na fotografiji, levo od knjigomatov, se deloma vidi položaj zaposlenega, ki nima dobrega vpogleda na uporabo knjigomatov.



17

Slika 15: Prikaz umeščenosti knjigomata v KOŽ na strokovnem oddelku (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)

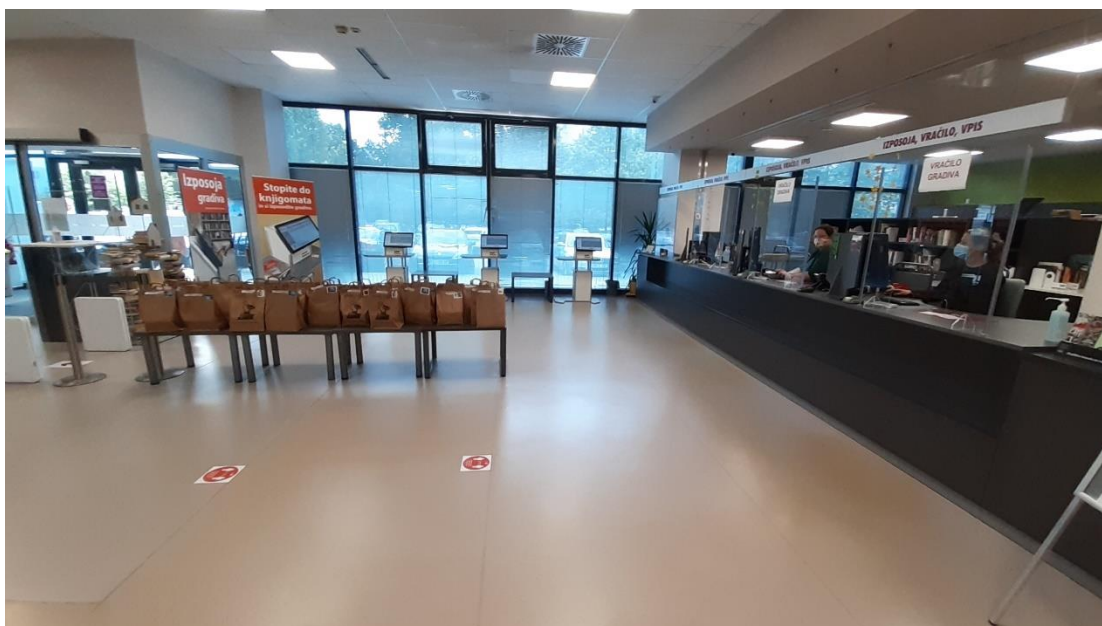


18

Slika 16: Prikaz umeščenosti knjigomata v KOŽ na mladinskem oddelku (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)

¹⁷ Knjigomat je v KOŽ na strokovnem oddelku postavljen tik ob informatorjih, ki so desno od knjigomata.

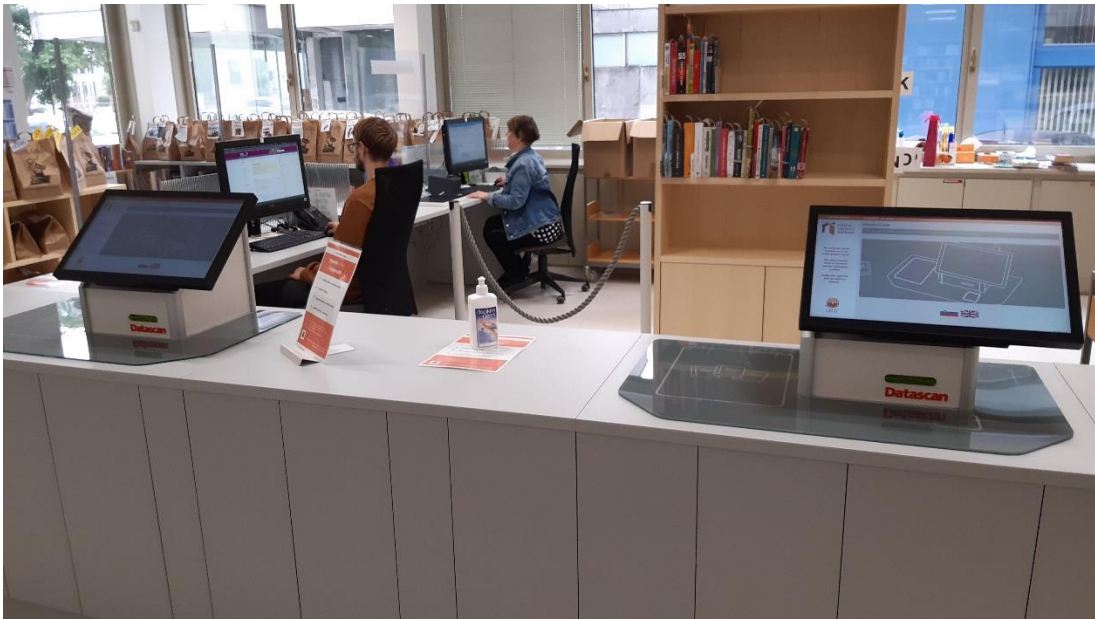
¹⁸ Knjigomat v KOŽ na mladinskem oddelku je umeščen levo od informatorja, za odlaganje gradiva manjka odlagalna površina. Na fotografiji je za odlaganje namenjen stol, ki pa ga v času izvajanja raziskave tam ni bilo. Levo od knjigomata je dvigalo, kar omogoča hiter odhod iz knjižnice. Knjigomat je torej na poti premikanja uporabnikov proti izhodu.



Slika 17: Prikaz umeščenosti knjigomato v KŠ (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)



Slika 18: Prikaz knjigomato v KŠ z bližine (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)



19

Slika 19: Prikaz knjigomatov v KB pri glavnem pultu s sprednje strani (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)



Slika 20: Prikaz knjigomatov v KB pri glavnem pultu s strani (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)

¹⁹ Informator je desno, pred knjigomatoma. Je na zelo dobrem položaju, da uporabnike usmeri h knjigomatoma ali jim pomaga pri uporabi.



20

Slika 21: Prikaz umeščenosti knjigomata v KB na mladinskem oddelku (Vir: interni arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)

²⁰ Knjigomat na mladinskem oddelku je postavljen na prehodu iz sobe s slikanicami, na poti do mladinske čitalnice. Levo od knjigomata je za mizo prostor za branje. Ko uporabnik prihaja z zadnje strani mladinskega oddelka, knjigomat dobro vidi, z druge strani in s strani vstopa v knjižnico pa ga ne, ker je skrit za stebrom. Na fotografiji je desno za stebrom, za knjigomatom, glavna pot proti glavnemu pultu in izhodu. Taka lokacija knjigomata je slaba tudi zato, ker zaposleni ne vidijo, če uporabnik potrebuje pomoč pri uporabi knjigomata.