

GORIŠKA KNJIŽNICA FRANCETA BEVKA NOVA GORICA

Andrejka Simčič

**ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z MREŽO KRAJEVNIH KNJIŽNIC GORIŠKE
KNJIŽNICE FRANCETA BEVKA NOVA GORICA**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Nova Gorica, 2022

IZJAVA O AVTORSTVU IN O JAVNI OBJAVI PISNE NALOGE

Spodaj podpisana, Andrejka Simčič, izjavljam, da sem avtorica pisne naloge za bibliotekarski izpit za bibliotekarja z naslovom Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka.

S svojim podpisom izjavljam, da:

- sem pisno nalogo izdelala 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, uporabila 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 avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem javno objavo elektronske oblike pisne naloge na portalu Digitalne knjižnice Slovenije.

Podpis avtorice:



V Novi Gorici, 15. 3. 2022

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Andrejka SIMČIČ

Nalov pisne naloge: Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica

Kraj: Nova Gorica

Leto: 2022

Št. strani: 26 Št. slik: 10 Št. preglednic: 0

Št. prilog: 1 Št. strani prilog: 2 Št. referenc: 19

Strokovno uposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v Goriški knjižnici Franceta Bevka Nova Gorica

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Jani Kuštrin

UDK: 027.22 (497.473)

Ključne besede: zadovoljstvo uporabnikov, knjižnične zbirke, splošne knjižnice, krajevne knjižnice, Goriška knjižnica Franceta Bevka Nova Gorica

Izvleček

Namen pisne naloge je bil raziskati ustreznost mreže krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica ter zadovoljstvo uporabnikov z njo. Po kratki predstavitvi knjižnice smo opredelili vlogo krajevnih knjižnic, knjižnično mrežo, raziskovanje zadovoljstva uporabnikov in nekatere kazalnike zadovoljstva uporabnikov krajevnih knjižnic. Osredotočili smo se na ustreznost prostorov, lokacije krajevnih knjižnic, na obratovalni čas in knjižnično gradivo. Podrobno smo predstavili mikro okolje vseh krajevnih knjižnic v mreži Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica. V raziskavi smo z anketno metodo anketirali 193 naključno izbranih uporabnikov iz vseh devetih krajevnih knjižnic, ki so del mreže Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica, v obdobju od 22. 11. 2021 do 06. 12. 2021. Dobili smo vpogled v trenutne težave, ki so jih zaznali anketirani uporabniki ter spoznali njihove želje po spremembah. Prepoznali smo potrebe po obnovi krajevnih knjižnic, morebitnem odpiranju novih krajevnih knjižnic in skrbi za aktualno knjižnično zbirko v krajevnih knjižnicah. Na podlagi rezultatov raziskave, Strokovnih priporočil in standardov za splošne knjižnice za obdobje 2018–2028 in predloga novega Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe smo predlagali nekaj izboljšav mreže krajevnih knjižnic.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	1
2	ZGODOVINA IN PREDSTAVITEV GORIŠKE KNJIŽNICE FRANCETA BEVKA NOVA GORICA	2
2.1	ZAČETKI GORIŠKE KNJIŽNICE FRANCETA BEVKA NOVA GORICA	2
2.2	ZGODOVINA KRAJEVNIH KNJIŽNIC.....	3
3	VLOGA KRAJEVNIH KNJIŽNIC IN KNJIŽNIČNE MREŽE	3
4	RAZISKOVANJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV	4
5	KAZALNIKI ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV KRAJEVNIH KNJIŽNIC GORIŠKE KNJIŽNICE FRANCETA BEVKA NOVA GORICA	6
5.1	LOKACIJA KRAJEVNE KNJIŽNICE.....	6
5.2	ODPRTOST KRAJEVNE KNJIŽNICE	7
5.3	KNJIŽNIČNA ZBIRKA.....	7
6	RAZISKOVALNA METODA.....	8
7	REZULTATI.....	9
7.1	MIKRO OKOLJE KRAJEVNIH KNJIŽNIC GORIŠKE KNJIŽNICE FRANCETA BEVKA NOVA GORICA	9
7.1.1	Krajevna knjižnica Bilje	9
7.1.2	Krajevna knjižnica Branik	9
7.1.3	Krajevna knjižnica Deskle.....	10
7.1.4	Krajevna knjižnica Kanal	10
7.1.5	Krajevna knjižnica Miren	10
7.1.6	Krajevna knjižnica Prvačina.....	11
7.1.7	Krajevna knjižnica Renče	11
7.1.8	Krajevna knjižnica Solkan.....	11
7.1.9	Krajevna knjižnica Šempeter	11
7.2	REZULTATI ANKETE	12
7.2.1	Demografska vprašanja.....	12
7.2.2	Izbor krajevne knjižnice.....	13
7.2.3	Obratovalni čas	14

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka.
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

7.2.4	Oddaljenost bivališča od krajevne knjižnice.....	16
7.2.5	Zadovoljstvo s postavitvijo knjižnice in njenimi storitvami	17
7.2.6	Želje anketiranih uporabnikov	19
8	UGOTOVITVE IN RAZPRAVA	21
9	ZAKLJUČEK.....	24
10	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA	25
11	PRILOGE	I
	PRILOGA 1: VPRAŠALNIK.....	I

KAZALO SLIK

Slika 1: Krajevne knjižnice po posameznih občinah.....	2
Slika 2: Starost anketiranih uporabnikov krajevnih knjižnic GKFB (n = 193).....	12
Slika 3: Število anketiranih uporabnikov glede na posamezno krajevno knjižnico (n = 193).....	13
Slika 4: Pogostost obiska krajevnih knjižnic (n = 193).....	14
Slika 5: Obisk knjižnice po urah (n = 193)	15
Slika 6: Ustreznost odpiralnega časa krajevne knjižnice, ki jo uporabniki najpogosteje obiskujejo (n = 193)	15
Slika 7: Oddaljenost prebivališča od najpogosteje obiskane krajevne knjižnice (n = 193)	16
Slika 8: Zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico (n = 193)	17
Slika 9: Gradivo, ki ga želijo uporabniki v krajevnih knjižnicah (n = 150).....	19
Slika 10: Bi si želeli v knjižnici kaj spremeniti (n = 193)?	20

SEZNAM KRATIC

GKFB – Goriška knjižnica Franceta Bevka Nova Gorica

NUK – Narodna in univerzitetna knjižnica

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju Janiju Kuštrinu za vodenje, pomoč in motivacijske spodbude v času izobraževanja in usposabljanja za bibliotekarski izpit.

Zahvaljujem se tudi kolektivu Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica, da so mi omogočili opravljanje bibliotekarskega izpita.

1 UVOD

Splošne knjižnice vplivajo na lokalno okolje s svojo kulturno, informacijsko, izobraževalno in socialno vlogo. Del splošnih knjižnic je mreža krajevnih knjižnic. Pri oblikovanju podobe krajevnih knjižnic imajo vodilno vlogo potrebe in želje uporabnikov, ki jih zaposleni v knjižnici uresničujejo ob upoštevanju trenutne zakonodaje, strokovnih priporočil in standardov ter v sodelovanju z lokalnim okoljem. Knjižnice želijo obdržati zadovoljstvo uporabnikov, zato ga z različnimi raziskavami redno preverjajo.

Namen pisne naloge je raziskati zadovoljstvo uporabnikov z obstoječo mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica (v nadaljevanju GKFB). Osredotočili smo se na lokacijo prostorov, obratovalni čas in ustrezeni izbor knjižničnega gradiva. Pisna naloga vsebuje kratko predstavitev GKFB, vlogo krajevnih knjižnic in knjižnične mreže, predstavitev mikro okolja posameznih krajevnih knjižnic in raziskavo zadovoljstva uporabnikov.

V raziskavo je vključenih vseh devet krajevnih knjižnic. S pomočjo anketnega vprašalnika je bilo v vsaki krajevni knjižnici naključno izbranih najmanj 20 uporabnikov, ki so anketo izpolnili. Anketni vprašalnik je bil narejen v pisni in spletni obliki, da bi tako lahko dosegel čim več uporabnikov. V raziskavo nismo vključili preučevanja zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami izobraževalne in kulturne narave, kot so ustvarjalne delavnice, bralni projekti, literarni večeri in razstave.

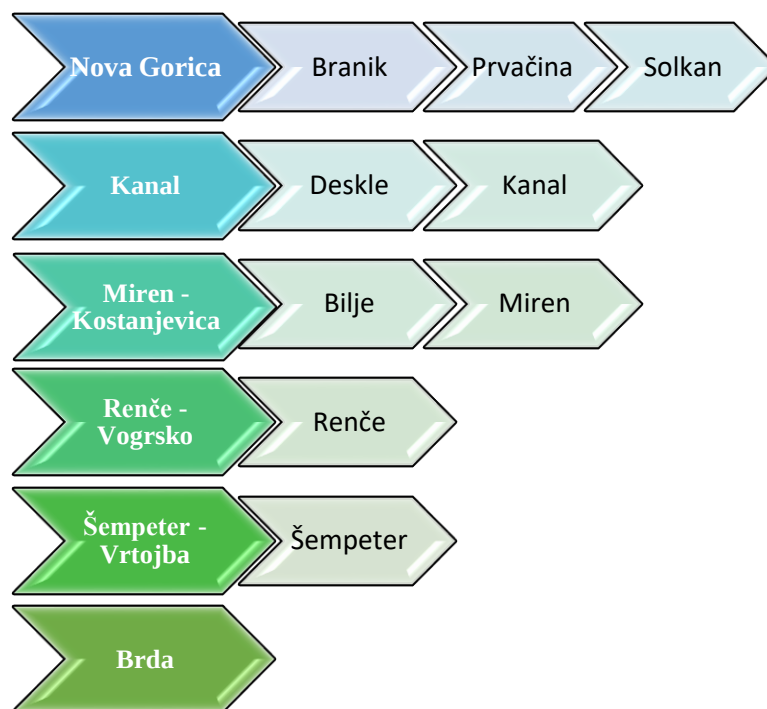
Na osnovi rezultatov opravljene raziskave smo želeli odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kako so uporabniki zadovoljni z lokacijo knjižnice, ustreznostjo prostora in opreme, razsvetljavo in s temperaturo v prostoru?
2. Ali uporabniki obiskujejo njim najbližjo krajevno knjižnico?
3. Kako so uporabniki zadovoljni z odprtostjo krajevnih knjižnic mreže GKFB?
4. Kako uporabniki ocenjujejo knjižnično zbirko?

2 ZGODOVINA IN PREDSTAVITEV GORIŠKE KNJIŽNICE FRANCETA BEVKA NOVA GORICA

2.1 ZAČETKI GORIŠKE KNJIŽNICE FRANCETA BEVKA NOVA GORICA

Za začetek Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica štejemo leto 1949, ko je bila uradno ustanovljena Okrajna študijska knjižnica Gorica s sedežem v Šempetru pri Gorici. Knjižnica se je večkrat selila po bližnjih goriških krajih, najprej v Vrtojbo, kasneje pa v Solkan, kjer je bila vse do leta 1959, ko so za knjižnico našli ustrezne prostore v Novi Gorici. Po smrti Franceta Bevka (1970) se je knjižnica preimenovala v Goriško knjižnico Franceta Bevka Nova Gorica. Leta 2000 se je preselila v stavbo današnje osrednje enote. Je ena izmed desetih osrednjih območnih knjižnic, ki deluje na območju občin Nova Gorica, Kanal ob Soči, Miren - Kostanjevica, Šempeter - Vrtojba, Renče - Vogrsko in Brda in knjižnica na obmejnem območju. Trenutno obsega enajst organizacijskih enot. Knjižnično mrežo sestavljajo Osrednja knjižnica Nova Gorica, Potujoča knjižnica in devet krajevnih knjižnic (Strateški načrt Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica za obdobje 2020–2025, 2020).



Slika 1: Krajevne knjižnice po posameznih občinah

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

V osrednji knjižnici se za celotno knjižnično mrežo poleg dejavnosti, kot sta izposoja knjižničnega gradiva in organiziranje dogodkov, izvajajo tudi nabava, katalogizacija, medknjižnična izposoja, domoznanska dejavnost in druga strokovna dela.

2.2 ZGODOVINA KRAJEVNIH KNJIŽNIC

Knjižnice severne Primorske imajo bogato zgodovino, ki je povezana z gibanji za ustanovitev slovenskih čitalnic v 19. stoletju. Prva slovenska čitalnica je bila ustanovljena v Tolminu leta 1862. V letih 1866 in 1867 se je odpiranje čitalnic širilo iz večjih naselij na podeželje (Trojar, 1966). Na območju, kjer danes deluje GKFB, je bila v Renčah leta 1866 ustanovljena Slovenska narodna čitalnica, leto kasneje čitalnice v Braniku, Solkanu in Kanalu, leta 1869 pa čitalnica v Prvačini. V Biljah se je bralna dejavnost začela leta 1892 z ustanovitvijo Kmetškega bralnega društva. V Desklah in okolici so nekatera kulturna društva svoje knjižnice odprla v začetku 20. stoletja. Delovanje čitalnic in knjižnic je med obema svetovnima vojnama zamrlo. Med letoma 1967 in 1982 je GKFB prevzela delovanje krajevnih knjižnic v Braniku, Kanalu, Desklah, Prvačini, Renčah in Solkanu, kasneje še krajevno knjižnico v Biljah (Vremec-Ragusi, 1999). Tako oblikovana mreža krajevnih knjižnic je ostala nespremenjena do leta 2019, kljub temu da so različne občine pristopile k prvim korakom za ustanovitev novih krajevnih knjižnic, vendar so projekti ostali nerealizirani (Komac, 2009). Tudi obstoječe krajevne knjižnice so se srečevale z različnimi težavami (Vremec-Ragusi, 1999), ki jih je vodstvo GKFB tako ali drugače rešilo. Leta 2019 je sledilo odprtje dveh novih krajevnih knjižnic v Šempetru pri Gorici in Mirnu.

3 VLOGA KRAJEVNIH KNJIŽNIC IN KNJIŽNIČNE MREŽE

Krajevna knjižnica je enota mreže krajevnih knjižnic, ki izvaja knjižnično dejavnost za lokalno skupnost na določenem geografskem območju.

Knjižnica pri izgradnji ustrezne knjižnične mreže krajevnih knjižnic upošteva enakopraven dostop do knjižničnih storitev za vse prebivalce. Zgradbo knjižnice, odpiralni čas, knjižnično zbirko in tehnološko infrastrukturo prilagaja potrebam v lokalnem okolju (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2019). Delo splošnih knjižnic je zahtevno, saj je odvisno od različnih okoliščin, kot so značilnosti okolja, prebivalcev, velikost knjižnične zbirke in ostalih pogojev knjižnice. Za zagotavljanje enakega dostopa vseh prebivalcev do knjižničnih storitev vodstvo knjižnice s pomočjo lokalnega okolja kontinuirano oblikuje, vzdržuje in

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

posodablja mrežo krajevnih knjižnic na svojem območju (Zdravje, 2013). 20. člen Zakona o knjižničarstvu pravi, da mora vsaka občina zagotoviti knjižnično dejavnost za svoje občane na način, da ustanovi splošno knjižnico sama ali skupaj z drugimi občinami (ZKnj-1, 2001). Od leta 2000 dalje se je v državi povečevalo število občin, ne pa tudi število osrednjih knjižnic. Lokalne oblasti so odpirale nove in prenavljale stare krajevne knjižnice (Novljan, 2013).

Krajevna knjižnica je torej tista, ki prepozna potrebe uporabnikov in jih učinkovito rešuje s pomočjo različnih raziskav uporabnikov. Uporabniki se počutijo varni in sprejeti v knjižnici, ki jih informira, navdušuje, izobražuje, navdihuje, spodbuja in povezuje. Zaupajo knjižnici, ki ni vedno njim najbližja in najsodobnejša (Novljan, 2013).

4 RAZISKOVANJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV

Poleg zakonsko določenih minimalnih pogojev je za uspešno delovanje knjižnic pomembno zadovoljstvo uporabnikov, ki ga merimo z ustreznimi raziskavami. V Strokovnih priporočilih in standardih za splošne knjižnice (2019) je poudarjen pomen različnih knjižničnih vlog in proaktivnost delovanja knjižnice. Knjižnice se z zadovoljevanjem potreb uporabnikov krajevnih knjižnic prilagajajo lokalnemu okolju.

Uporabniki doživljajo zadovoljstvo na različne načine. Kot ugotavljajo Šumah idr., (2014, str. 379) »je mogoče kot eno najpogostejših delitev zadovoljstva zaslediti delitev zadovoljstva na t.i. transakcijsko zadovoljstvo (gre za zadovoljstvo, ki se nanaša na posamezne transakcije, enkratne nakupe oziroma kratek čas uporabe posameznega izdelka) ter na splošno zadovoljstvo (ki se nanaša na celoto izkušenj, predstavlja njihovo akumulacijo in je praviloma vezano na daljše obdobje).« Zadovoljstvo je uporabnikova ocena med pričakovanjem in zaznavanjem, ki zahteva določen napor (Potočnik, 2004). Raziskave zadovoljstva uporabnikov so eden od načinov za presojanje kakovosti knjižnic (Rijavec Pobežin, 2016).

Knjižnice ocenjujejo zadovoljstvo svojih uporabnikov običajno z anketami, ki jih lahko izročijo ali pošljejo naključnemu vzorcu uporabnikov, s spletno anketo, z izborom fokusne skupne in osebnim intervjujem uporabnikov (Poll in Boekhorst, 2007).

Poll in Boekhorst (2007) navajata dve metodi pridobivanja podatkov za raziskavo zadovoljstva uporabnikov:

Metoda 1: Naključni vzorec uporabnikov pozovemo, da izpolni vprašalnik. Vprašalnike izročimo neposredno aktivnim uporabnikom ob obisku knjižnice ali jim ga pošljemo po pošti oz. elektronski pošti. Za anketiranje izberemo običajen teden in ankete porazdelimo časovno enakomerno v dnevu in tednu. Neuporabniki niso vključeni, saj nimajo izkušenj s knjižničnimi storitvami.

Metoda 2: Spletno anketo ob določenem času objavimo na spletni strani knjižnice in jo razporedimo časovno enakomerno v dnevu in tednu. Ta metoda vključuje tudi trenutne neuporabnike knjižnice.

Pri interpretaciji rezultatov moramo upoštevati, da odgovori na zastavljena vprašanja temeljijo na subjektivnem mnenju uporabnikov. Na odgovore lahko vplivajo trenutne okoliščine posameznika v času anketiranja, pretekle izkušnje anketirancev na pričakovanja v zvezi s storitvami knjižnice in zvestoba zaposlenim v knjižnici, zato je ob ugotavljanju zadovoljstva uporabnikov s knjižnico in njenimi storitvami priporočljivo upoštevati še druge kazalnike kakovosti in knjižnično statistiko (Poll in Boekhorst, 2007).

Z interpretacijo rezultatov dobimo informacije, s pomočjo katerih načrtujemo in izboljšujemo delo v knjižnici. Glede na rezultate raziskav so lahko potrebni različni ukrepi za izboljšanje delovanja knjižnic na različnih lokacijah. Uspešnost ukrepov je v pomoč uporabniku, ko se odloča, ali sploh bo in kdaj bo obiskoval knjižnico (Podbrežnik, 2013).

Primerjava rezultatov raziskav zadovoljstva uporabnikov med knjižnicami je mogoča v primeru enako sestavljenega anketnega vprašalnika, enakega vzorčenja uporabnikov in upoštevanju razlik med knjižnicami. Z razvojem podpornih orodij k merilnemu orodju Servqual, ki ga uporabljamo za izvedbo meritev, statistično obdelavo zbranih podatkov in analizo rezultatov, bi lahko v slovenskih knjižnicah v rednih časovni presledkih omogočili primerjavo zadovoljstva uporabnikov s storitvami knjižnic (Podbrežnik, 2013).

5 KAZALNIKI ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV KRAJEVNIH KNJIŽNIC GORIŠKE KNJIŽNICE FRANCETA BEVKA NOVA GORICA

Za uspešno delovanje krajevne knjižnice in celotne mreže so zaposleni osredotočeni na uporabnika in njegove potrebe, kontinuirano izvajajo raziskave o zadovoljstvu uporabnikov in ob upoštevanju zgodovine lokalnega okolja prilagajajo dejavnosti knjižnice (Grover idr., 2010). Knjižnice oblikujejo lastne ankete, ki jih uporabljajo več let zapored. Na ta način odkrijejo področja nezadovoljstva uporabnikov in pomanjkljivosti pri storitvah knjižnice (Poll in Boekhorst, 2007).

S širitvijo mreže krajevnih knjižnic GKFB leta 2019 smo se odločili ugotoviti trenutno zadovoljstvo uporabnikov v krajevnih knjižnicah. Zanimala so nas tri področja, zato smo po zgledu ankete Mestne knjižnice Ljubljana (Rijavec Pobežin, 2016) oblikovali tri sklope vprašalnika, in sicer: lokacija krajevnih knjižnic, odprtost krajevnih knjižnic in knjižnična zbirka.

5.1 LOKACIJA KRAJEVNE KNJIŽNICE

Pri načrtovanju in izbiri lokacije krajevne knjižnice je potrebno upoštevati čim boljšo dostopnost do knjižnice. Prav tako je pomembno tudi, da se z lokacijo omogoča povezovanje krajevnih knjižnic, kar prispeva tudi k prepoznavnosti same knjižnice. Krajevna knjižnica mora biti umeščena v središče naselja z ustrežno navezavo na prometno infrastrukturo in vidna v okolju (Resman idr., 2019).

Predlog novega Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe (2020) ločuje krajevno knjižnico I in krajevno knjižnico II. Prva deluje v naseljih in občinskih središčih z vsaj 2.500 prebivalci in je od druge osrednje ali krajevne knjižnice oddaljena štiri kilometre ali več. Prostor krajevne knjižnice obsega najmanj 150 m² neto uporabne površine. Krajevna knjižnica II izvaja knjižnično dejavnost v naseljih do 2.500 prebivalcev, prostor obsega najmanj 80 m² neto uporabne površine. Obe vrsti krajevnih knjižnic morata omogočati dostop osebam z različnimi oblikami oviranosti.

Urbanistični inštitut Republike Slovenije je leta 2015 za potrebe NUK-a opravil Študijo prostorske simulacije mreže splošnih knjižnic. Študija je raziskovala trenutno prostorsko

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

organiziranost mreže in optimalno mrežo glede na trenutno veljavni Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe, Uredbe o osnovnih storitvah knjižnic in Standarde za splošne knjižnice 2005–2015. Na podlagi podatkov o oddaljenosti prebivalstva do najbližje knjižnice in številu prebivalcev je bila izdelana simulacija potrebnih knjižnic v Sloveniji. Fizična dostopnost do knjižnice je pomemben prostorski element, kjer se pojavi vprašanje, kako daleč je posameznik pripravljen hoditi v knjižnico (Vodeb, 2015).

Pri načrtovanju novih lokacij knjižnic mora mreža krajevnih knjižnic delovati bolje od obstoječe. Upoštevati je treba odločitev o alternativni lokaciji knjižnice, o novi knjižnici v drugih okoljih in o zaprtju knjižnice na določeni lokaciji. Načrt mreže temelji na opisih območja, ki jih pridobimo na podlagi raziskav geografskega okolja, demografskega okolja, gospodarskega okolja, družbenokulturnega okolja, tehnološkega okolja ter naravnega okolja in podrobnimi analizami (Resman idr., 2019).

5.2 ODPRTOST KRAJEVNE KNJIŽNICE

Pri načrtovanju knjižnične mreže je odločilen element za uporabnike knjižnice obratovalni čas knjižnice. Manjše krajevne knjižnice so zaradi manjšega števila uporabnikov odprte krajši čas. Krajša odprtost domače krajevne knjižnice vpliva na uporabnike, ki imajo obveznosti v drugem kraju in so večji del dneva odsotni od doma, tako da obiskujejo druge knjižnice. Čas poslovanja knjižnice je pomemben tudi za starejše in gibalno ovirane osebe, predvsem za uporabnike, ki so odvisni od pomoči drugih ali od javnega potniškega prometa (Resman idr., 2019).

Odprtost knjižnice se mora prilagajati največjemu številu njenih potencialnih uporabnikov (Uredba o osnovnih storitvah knjižnic, 2003). Predlog novega Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe (2020) določa, da so krajevne knjižnice I odprte najmanj 20 ur tedensko, medtem ko so krajevne knjižnice II odprte najmanj 10 ur tedensko.

5.3 KNJIŽNIČNA ZBIRKA

Knjižnična zbirka v krajevnih knjižnicah odraža raznolikost lokalne skupnosti na kulturnem, jezikovnem in kakšnem drugem področju. Sestavljena je iz različnih vrst gradiva, je uravnotežena in namenjena prebivalcem vseh starostnih obdobj. Izbor gradiva je strokovna odločitev, ki je rezultat izkušenj, znanja, presoje in ustreznih virov (Strokovna priporočila in

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

standardi za splošne knjižnice, 2019). Kot navaja Novljan (2013), je knjižnica uspešna takrat, ko je knjižnična zbirka zgrajena za potrebe določene skupnosti.

V krajevnih knjižnicah je pomembna izgradnja dovolj obsežne, reprezentativne in privlačne knjižnične zbirke, ki spodbudi uporabnike k njenemu obisku in ne k obisku bolj založene knjižnice (Resman idr., 2019).

Knjižnično gradivo in storitve, ki jih ponuja krajevna knjižnica, oblikujejo lokalne potrebe, lokalna ustvarjalnost in sodelovanje prebivalcev (Novljan, 2013). Pri obsegu knjižnične zbirke posameznih knjižnic predlog novega Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe (2020) določa, da morajo krajevne knjižnice I razpolagati z najmanj tremi enotami knjižničnega gradiva na prebivalca, vendar ne manj kot s 7.500 enotami knjižničnega gradiva na fizičnih nosilcih. Obseg knjižnične zbirke II je najmanj tri enote na prebivalca, vendar ne manj kot 4.500 enot knjižničnega gradiva na fizičnih nosilcih.

6 RAZISKOVALNA METODA

Z raziskavo smo želeli ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic GKFB. Osredotočili smo se na primernost lokacije in prostorov krajevnih knjižnic, obseg in ustreznost knjižnične zbirke, strokovnost zaposlenih v knjižnici in obratovalni čas. V raziskavo, v katero je bilo vključenih devet krajevnih knjižnic, ki oblikujejo mrežo GKFB, nismo vključili preučevanja zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami izobraževalne in kulturne narave, kot so ustvarjalne delavnice, bralni projekti, literarni večeri in razstave.

Za vsako krajevno knjižnico, ki sestavlja mrežo GKFB, smo s pomočjo metode deskripcije opisali prostor knjižnice, navedli naselja, za katera opravlja knjižnično dejavnost, in število prebivalcev, število enot knjižničnega gradiva, s katerim razpolaga, odprtost knjižnice in oddaljenost od druge najbližje krajevne knjižnice.

Raziskovalne podatke smo pridobili s pomočjo anketne metode. Anketiranje uporabnikov je potekalo od 22. 11. 2021 do 6. 12. 2021 in sicer fizično, z izpolnjevanjem pisnega vprašalnika v krajevnih knjižnicah in virtualno, s spletno anketo s pomočjo orodja IKA. Fizično anketiranje je potekalo v sami knjižnici (v času odprtosti knjižnic), spletna anketa pa je bila na spletu dostopna 24/7. V raziskovalni vzorec smo želeli zajeti vsaj 180 naključno izbranih

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

anketirancev. Tako spletni kot klasični vprašalnik je bil sestavljen iz 13 preprostih vprašanj. Uporabili smo odprta, zaprta in kombinirana vprašanja; pri enem od vprašanj smo uporabili večstopenjsko lestvico (Priloga 1). Anketiranci so v povprečju porabili dve minuti za celotno izpolnitev vprašalnika. Podatke s tiskanih anketnih vprašalnikov smo pred izvedbo statističnih obdelav ročno vnesli v spletno okolje 1KA, kjer je bila tudi opravljena celotna obdelava podatkov.

7 REZULTATI

7.1 MIKRO OKOLJE KRAJEVNIH KNJIŽNIC GORIŠKE KNJIŽNICE FRANCETA BEVKA NOVA GORICA

Lokalna okolja, kjer delujejo krajevne knjižnice, se med seboj razlikujejo. Kljub temu se splošne knjižnice trudijo zagotoviti enako dostopnost knjižnične dejavnosti vsem prebivalcem.

7.1.1 Krajevna knjižnica Bilje

Knjižnica je locirana v središču naselja Bilje (občina Miren - Kostanjevica) ob cerkvi. Deluje v prenovljenih prostorih hiše, v kateri delujeta še krajevna skupnost in banka. V prvem nadstropju razpolaga z dvema ločenima prostoroma. Stopnice otežujejo dostop invalidom in starejšim osebam (Vidmar, 2004). Oprema je dotrajana in zastarela. Knjižnica Bilje omogoča knjižnično dejavnost na območju naselja Bilje. V začetku leta 2021 je imelo naselje 1.271 prebivalcev (Statistični urad RS, b. d.). Knjižnica trenutno razpolaga z več kot 12.500 enotami knjižničnega gradiva, kar pomeni skoraj 10 enot gradiva na prebivalca. Odprta je dvakrat tedensko, in sicer v sredo in petek po 3 ure. Dve krajevni knjižnici sta oddaljeni manj kot 4 km, in sicer Miren 3,2 km in Renče 3,1 km, osrednja knjižnica je oddaljena 10,5 km.

7.1.2 Krajevna knjižnica Branik

Krajevna knjižnica ima prostore v prvem nadstropju kulturnega doma, kjer hrani raznovrstno gradivo. Trenutno ima na razpolago več kot 12.000 enot gradiva za uporabnike, kar pomeni 7,7 enote gradiva na prebivalca. Leta 2021 je krajevna skupnost knjižnici namenila uporabo dodatnih prostorov v pritličju. Z ustrezno povezavo obeh prostorov bo knjižnica primerna tudi za osebe s posebnimi potrebami. Krajevna knjižnica Branik izvaja dejavnost na območju s

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

1.556 prebivalci (Statistični urad RS, b. d.) v naseljih Branik, Pedrovo, Preserje, Spodnja Branica in Steske (Vidmar, 2004). Odprta je sedem ur enkrat na teden. Najbližja krajevna knjižnica je v Prvačini in je oddaljena 7,6 km, osrednja knjižnica v Novi Gorici je oddaljena 19 km.

7.1.3 Krajevna knjižnica Deskle

Knjižnica je bila leta 2020 prenovljena in obsega približno 120 m². Nahaja se v Delavskem domu v Desklah in ima na razpolago približno 13.000 enot knjižnega gradiva. To je približno 6,3 enote knjižničnega gradiva na prebivalca. Knjižnica je v prvem nadstropju, zato imajo osebe s posebnimi potrebami otežen dostop (Vidmar, 2004). Knjižnica Deskle (Občina Kanal ob Soči) deluje na območju naselij Anhovo, Deskle, Plave, Goljevica, Kamenca, Zagomila, Zagora, Paljevo, Prilesje, Ložice, Močila, Robidni Breg in Gorenje Polje z 2.053 prebivalci (Statistični urad RS, b. d.). Knjižnica je odprta trikrat tedensko, skupaj 11 ur. Najbližja Krajevna knjižnica Kanal je oddaljena 4,7 km, osrednja knjižnica pa 15,5 km.

7.1.4 Krajevna knjižnica Kanal

Leta 2018 se je knjižnica Kanal preselila v nove prostore. Svojo dejavnost opravlja na območju dvaindvajsetih naselij (Ajba, Bodrež, Gorenja vas, Kal nad Kanalom, Kanal, Kanalski Vrh, Morsko, Krstenica) z 2.039 prebivalci (Statistični urad RS, b. d.). Knjižnica ima na razpolago 9.500 enot knjižničnega gradiva, kar pomeni 4,7 enote na prebivalca. Knjižnica je odprta dvakrat tedensko, skupno 9 ur. Najbližja krajevna knjižnica je v Desklah, oddaljena 4,7 km.

7.1.5 Krajevna knjižnica Miren

Krajevna knjižnica Miren deluje na območju naselij Miren, Orehovlje in Vrtoče z 2.046 prebivalci (Statistični urad RS, b. d.). Knjižnica je v središču naselja Miren. Razprostira se na približno 130 m². Prostor so v pritličju in omogočajo enostaven dostop osebam s posebnimi potrebami. Ima primeren prostor za srečevanja in druženja, katerega je mogoče hitro spremeniti v majhno dvorano ali učilnico. Razpolaga z 8.200 enotami gradiva, kar pomeni 4 enote na prebivalca. Najbližja krajevna knjižnica v Biljah je oddaljena 3,2 km. Knjižnica je odprta štiri dni v tednu, skupaj 20 ur.

7.1.6 Krajevna knjižnica Prvačina

Krajevna knjižnica Prvačina (Mestna občina Nova Gorica) deluje na območju naselij Brdo, Budihni, Dornberk, Draga, Gradišče nad Prvačino, Potok pri Dornberku, Prvačina, Saksid, Tabor in Zalošče (Vidmar, 2004). Na tem območju prebiva 3.649 prebivalcev (Statistični urad RS, b. d.). Knjižnica ima danes 12.000 enot gradiva, kar predstavlja 3,3 enote na prebivalca. Deluje v premajhnem prostoru, oprema je dotrajana, dostop je otežen starejšim, mladim mamcam z vozički in gibalno oviranim osebam (Vidmar, 2004). Odprta je vsak ponedeljek sedem ur. Najbližja krajevna knjižnica je oddaljena 5,7 km.

7.1.7 Krajevna knjižnica Renče

Na območju, na katerem deluje Krajevna knjižnica Renče, prebiva 4.383 prebivalcev (Statistični urad RS, b. d.) in zajema naselja Bukovica, Dombrava, Oševljek, Renče, Vogrsko in Volčja Draga. Knjižnica deluje v dveh nadstropjih, kar pomeni, da je del zbirke težje dostopen za osebe z gibalnimi ovirami, starejše in družine z majhnimi otroki (Vidmar, 2004). Knjižnica razpolaga z 12.000 enotami knjižničnega gradiva, kar pomeni 2,7 enote na prebivalca. Odprta je dva dni v tednu, skupaj sedem ur. Najbližja krajevna knjižnica v Biljah je oddaljena 3,2 km.

7.1.8 Krajevna knjižnica Solkan

Krajevna knjižnica Solkan deluje v Mestni občini Nova Gorica in svojo dejavnost opravlja za 3.233 prebivalcev (Statistični urad RS, b. d.). Knjižnica je v dveh prostorih v prvem nadstropju poslopja, kjer je locirana krajevna skupnost. Deluje v prostorih, ki niso primerni za izvajanje knjižnične dejavnosti in so težje dostopni za starejše osebe, mlade družine z majhnimi otroki ter gibalno ovirane osebe (Vidmar, 2004). Uporabnikom je na voljo 18.300 enot gradiva, kar pomeni 5,7 enote gradiva na prebivalca. Odprta je tri dni v tednu, skupaj 15 ur. Najbližja knjižnica je osrednja knjižnica GKFB, ki je oddaljena 2,8 km.

7.1.9 Krajevna knjižnica Šempeter

Krajevna knjižnica Šempeter je edina knjižnica v občini Šempeter - Vrtojba, ki opravlja knjižnično dejavnost za 6.292 prebivalcev (Statistični urad RS, b. d.). Občina ima dve naselji,

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

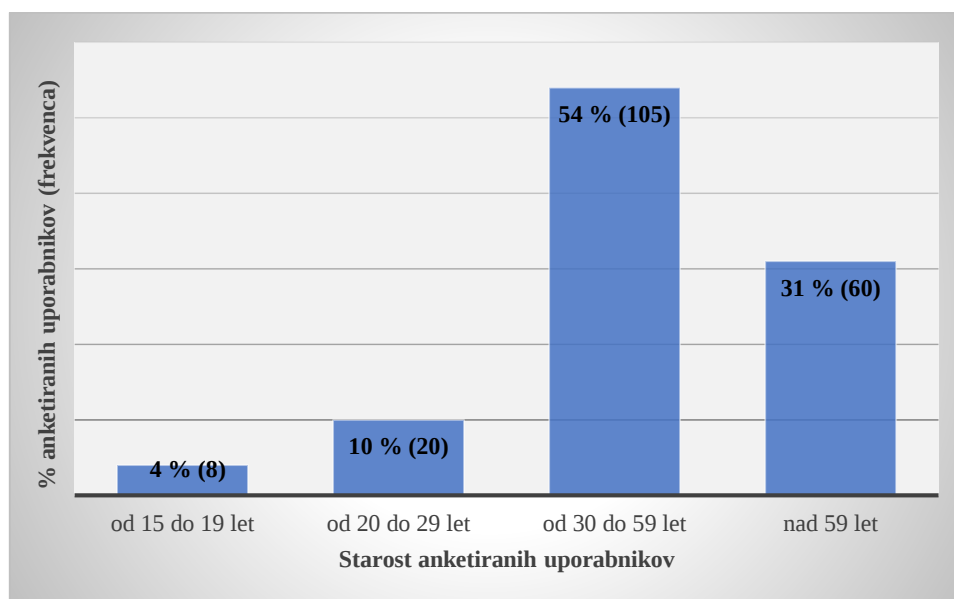
Šempeter in Vrtojbo. Deluje v dveh nadstropjih in ima na razpolago dvižno ploščad za invalide. Uporabnikom je na voljo 8.300 enot knjižničnega gradiva. Razpolaga z 1,3 enote knjižničnega gradiva na prebivalca. Krajevna knjižnica je odprta 4 dni v tednu, skupaj 20 ur. Najbližja knjižnica je osrednja knjižnica GKFB, oddaljena 3,9 km.

7.2 REZULTATI ANKETE

Anketo je v celoti izpolnilo 193 uporabnikov, kar pomeni, da jo je v nekaterih krajevnih knjižnicah izpolnilo več kot 20 načrtovanih uporabnikov. Pri analizi podatkov smo upoštevali vse v celoti izpolnjene ankete.

7.2.1 Demografska vprašanja

Vključili smo tri demografska vprašanja, in sicer o kraju prebivališča, spolu in starosti.

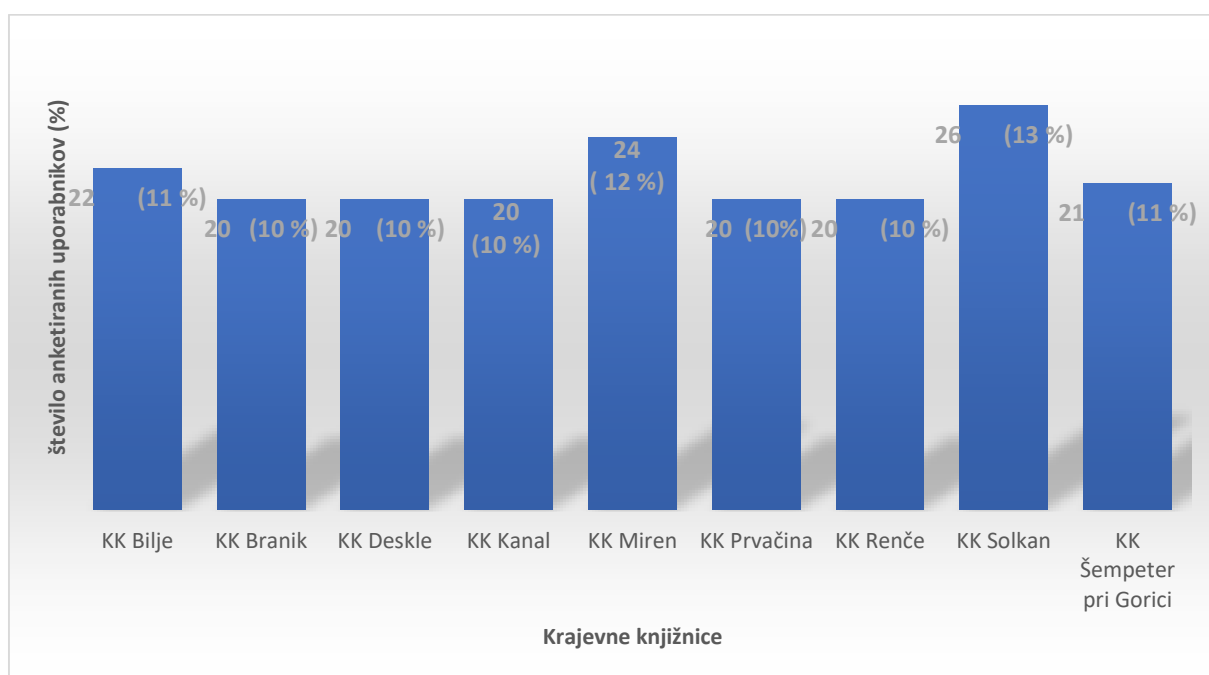


Slika 2: Starost anketiranih uporabnikov krajevnih knjižnic GKFB (n = 193)

Na podlagi odgovorov na vprašanje o kraju prebivališča smo ugotovili, da imajo vsi anketirani uporabniki prebivališča v občinah na območju delovanja GKFB. Največ anketiranih uporabnikov je starih od 30 do 59 let, in sicer 105 (54 %) (Slika 2). 60 oseb (31 %) je starejših od 59 let, 20 (10 %) je starih od 20 do 29 let, samo 8 (4 %) uporabnikov je starih od 15 do 19 let (Slika 2). Glede na spol je 167 (87 %) anketiranih uporabnikov ženskega spola in 26 (13 %) moškega spola.

7.2.2 Izbor krajeвне knjižnice

Prvo vprašanje, ki smo ga zastavili anketirancem, je bilo: **Katero krajevno knjižnico Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica najpogosteje obiskujete?** Odgovori na to vprašanje so nam ponudili pregled nad številom izpolnjenih anketnih vprašalnikov po posameznih knjižnicah¹ (Slika 3). Pri nadaljnjem izpolnjevanju smo anketirance prosili, naj se njihovi odgovori nanašajo na izbrano knjižnico.



Slika 3: Število anketiranih uporabnikov glede na posamezno krajevno knjižnico (n = 193)

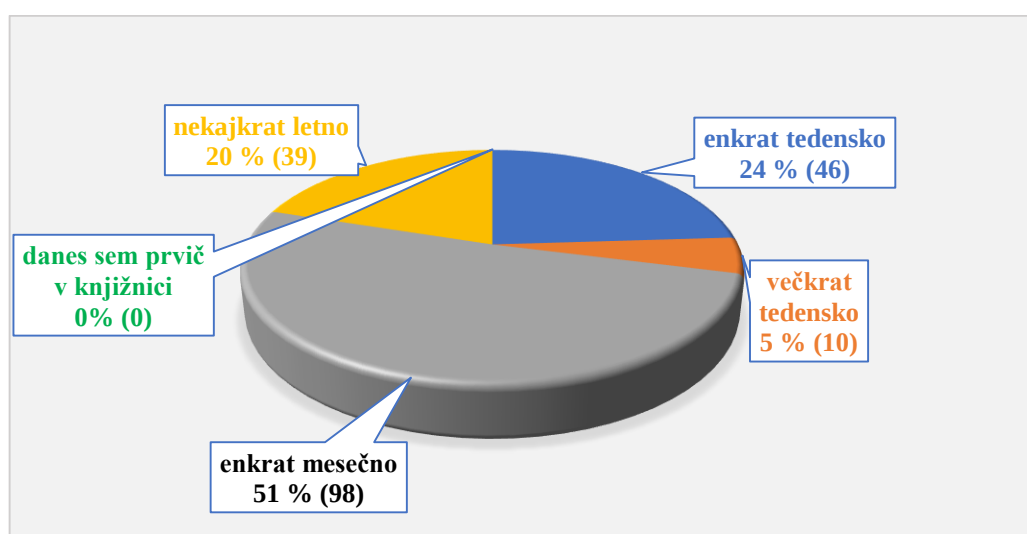
Sledilo je vprašanje: **Poleg navedene krajeвне knjižnice obiskujete še?** Če so anketiranci obkrožili še drugo krajevno knjižnico, nas je zanimalo, katero. Sodelujoči v anketi so imeli možnost izbire več odgovorov, in sicer obisk druge krajeвне knjižnice GKFB, obisk Osrednje knjižnice v Novi Gorici, obisk Potujoče knjižnice GKFB in obisk druge splošne knjižnice. Anketiranci, ki niso izbrali nobenega odgovora, obiskujejo samo krajevno knjižnico, ki so jo izbrali kot najpogosteje obiskano knjižnico. Takih anketirancev je bilo 48 (25 %). Anketiranih uporabnikov, ki obiskujejo še drugo krajevno knjižnico, je bilo 17 (9 %). Navedli so, da obiskujejo krajevne knjižnice v Biljah, Braniku, Desklah, Kanalu, Mirnu, Solkanu in Šempetru.

¹V primeru, da do konca anketnega roka ne bi izbrali po 20 anket na posamezno knjižnico, smo načrtovali podaljšanje obdobja anketiranja.

Osrednjo knjižnico v Novi Gorici obiskuje 139 anketiranih uporabnikov, potujočo knjižnico 17 anketiranih in drugo splošno knjižnico 5 anketiranih.

7.2.3 Obratovalni čas

Z naslednjimi tremi anketnimi vprašanji smo želeli ugotoviti, kako so uporabniki zadovoljni z obratovalnim časom krajevnih knjižnic. Na vprašanja, kako pogosto obiskujejo izbrano krajevno knjižnico glede na letni urnik, v katerem času dneva najpogosteje obiskujejo knjižnico in ali jim ustreza odpiralni čas knjižnice, so uporabniki lahko izbrali en odgovor.

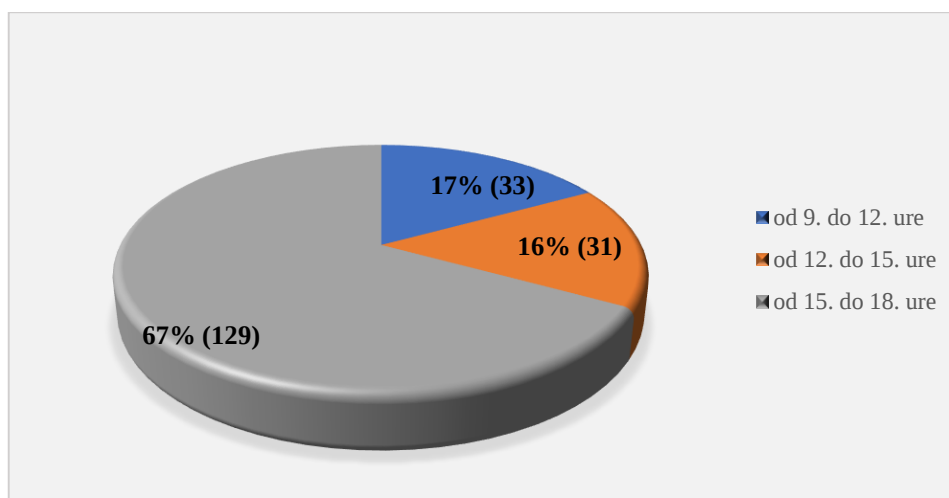


Slika 4: Pogostost obiska krajevnih knjižnic (n = 193)

Na vprašanje, **Kako pogosto obiskujete izbrano krajevno knjižnico, glede na urnik?** Odgovorilo je vseh 193 anketirancev. Enkrat mesečno obiskuje izbrano krajevno knjižnico 98 (51 %) anketirancev, enkrat tedensko 46 (24 %) anketirancev, nekajkrat letno 39 (20 %) in večkrat tedensko 10 anketirancev (5 %). V času izvajanja ankete nismo anketirali nikogar, ki bi bil v knjižnici prvič (Slika 4).

Osredotočili smo se na 39 oseb (20 %), ki obiskujejo izbrano krajevno knjižnico nekajkrat letno. Ugotovili smo, da je med njimi 35 oseb (90 %, n = 39), ki obiskujejo osrednjo knjižnico v Novi Gorici, od teh je 31 oseb (79 %, n = 39) delovno aktivnih, v starostnem obdobju od 29 do 59 let.

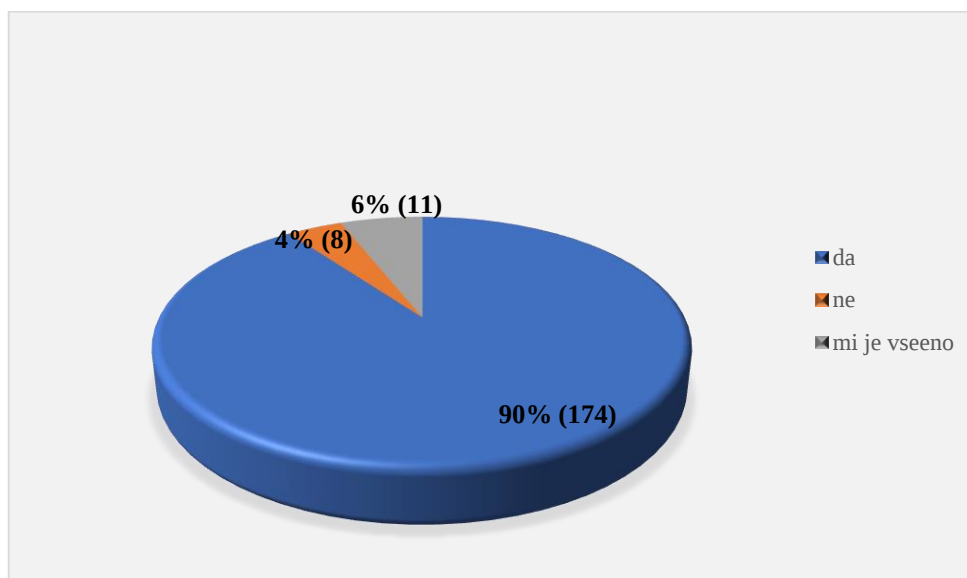
Sledilo je vprašanje, **V katerem času dneva najpogosteje obiskujete knjižnico?**



Slika 5: Obisk knjižnice po urah (n = 193)

Večini anketirancev ustreza obisk knjižnice v popoldanskih urah, od 15. do 18. ure – tako je odgovorilo 129 oseb (67 %). V ostalih dveh terminih je obiskanost podobna: knjižnico od 9. do 12. ure obiše 33 oseb (17 %), od 12. do 15. ure pa 31 oseb (16 %). Glede na starost anketirancev jih največ knjižnico obiše med 15. in 18. uro, to je kar 81 oseb (42 %) v starostnem obdobju od 30 do 59 let (Slika 5).

Sledilo je vprašanje, **Ali vam ustreza odpiralni čas krajevne knjižnice?**

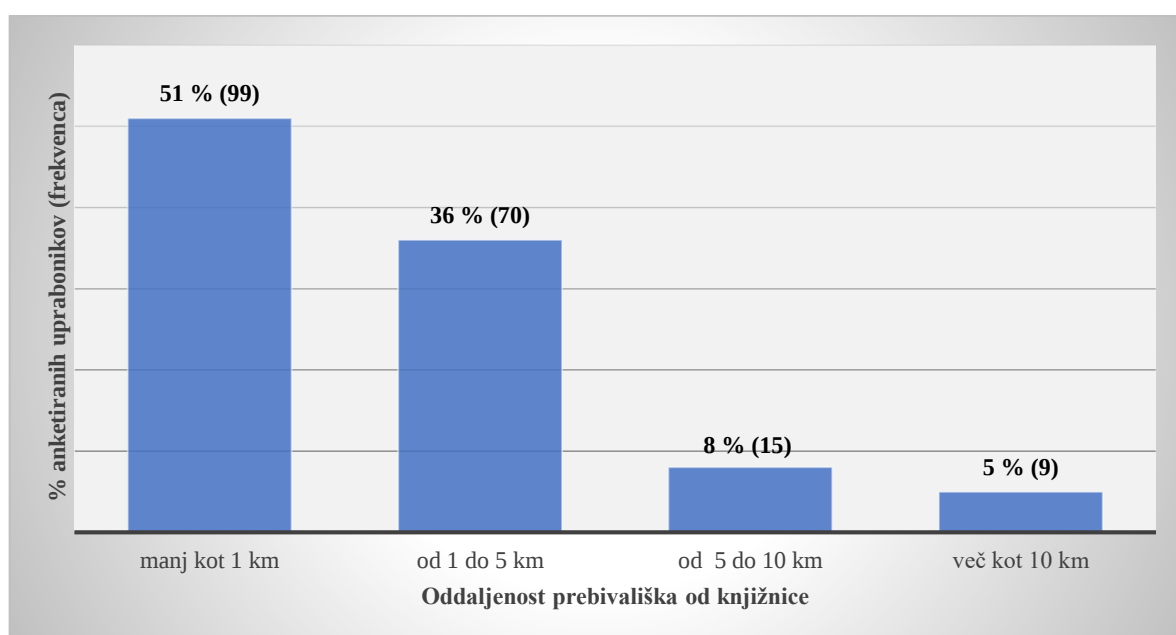


Slika 6: Ustreznost odpiralnega časa krajevne knjižnice, ki jo uporabniki najpogosteje obiskujejo (n = 193)

Odpiralni čas knjižnice ustreza 174 (90 %) anketiranim uporabnikom, 8 (4 %) ne ustreza in 11 (6 %) anketirancem je vseeno, kakšen je odpiralni čas knjižnice (Slika 6). Anketiranci, ki so navedli, da jim odpiralni čas ne ustreza, so pri vprašanju, kaj bi želeli v knjižnici spremeniti, odgovorili, da si želijo daljšo odprtost knjižnice.

7.2.4 Oddaljenost bivališča od krajeвне knjižnice

S pomočjo naslednjega vprašanja smo pridobili podatke o oddaljenosti knjižnice, ki jo anketiranec najpogosteje obiskuje, od njegovega prebivališča.

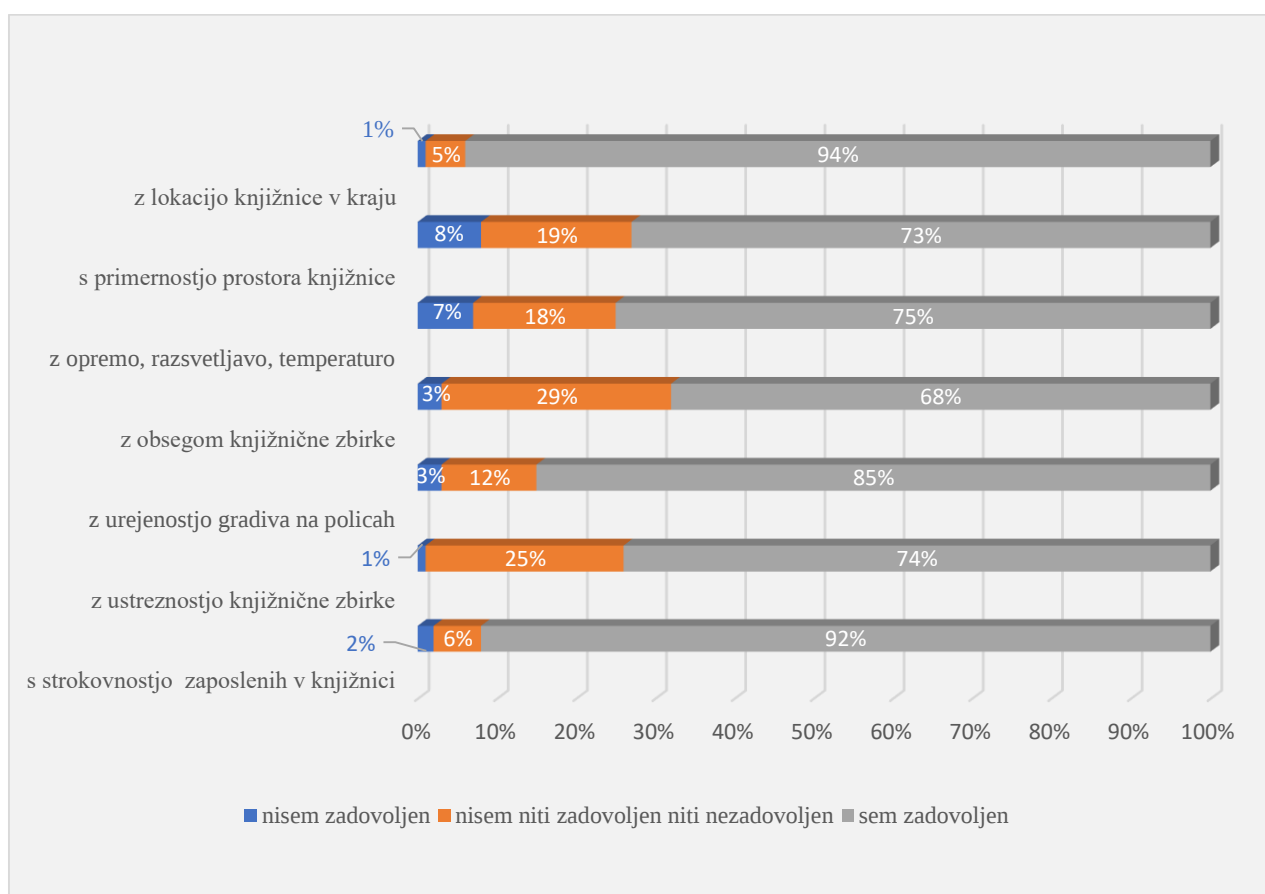


Slika 7: Oddaljenost prebivališča od najpogosteje obiskane krajeвне knjižnice (n = 193)

Največ anketirancev, 99 oseb (51 %), je oddaljenih manj kot en km od krajeвне knjižnice, ki jo najpogosteje obiskujejo, 70 oseb (36 %) je oddaljenih od 1 do 5 km, od 5 do 10 km je oddaljenih 15 oseb (8 %) (Slika 7). Te obiskujejo predvsem krajevno knjižnico v Prvačini in Solkanu. Anketiranih uporabnikov, ki so oddaljeni več kot 10 km od najpogosteje obiskane krajeвне knjižnice, je 9 (5 %); tu izstopa Krajevna knjižnica Solkan, sledita Kanal in Miren. Zanimivo je, da je 10 (38 %) oseb (n = 26 Solkan), ki obiskujejo krajevno knjižnico Solkan, od nje oddaljenih več kot 5 km. Kot kraj stalnega prebivališča so navedli Banjšice, Brda, Grgar, Grgarske Ravne in Šempas.

7.2.5 Zadovoljstvo s postavitvijo knjižnice in njenimi storitvami

Z naslednjim sklopom vprašanj smo ugotavljali, kakšno je zadovoljstvo z lokacijo, prostorom, opremo, razsvetljavo ter temperaturo v knjižnici, z obsegom knjižnične zbirke, z urejenostjo gradiva na policah, z ustreznostjo knjižnične zbirke in s strokovnostjo zaposlenih. Oblikovali smo tristopenjsko ocenjevalno lestvico in na ta način omogočili anketirancem izraziti svoje mnenje. Izbirali so med naslednjimi stopnjami zadovoljstva: nisem zadovoljen, nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen, sem zadovoljen.



Slika 8: Zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico (n = 193)

Ugotovljena stopnja zadovoljstva s posameznimi ocenjevalnimi elementi je grafično predstavljena s Sliko 8.

Z lokacijo knjižnice v kraju je zadovoljnih 181 (94 %) anketiranih uporabnikov, 10 (5 %) jih ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih, 2 (1 %) sta nezadovoljna. Med anketiranimi osebami, ki

so niti zadovoljne niti nezadovoljne in nezadovoljne, je 75 % (n = 12) žensk v starostnem obdobju od 30 do 59 let.

S primernostjo prostora knjižnice je zadovoljnih 141 (73 %) anketirancev. Med 36 (19 %) anketiranimi uporabniki, ki so odgovorili, da niso niti zadovoljni niti nezadovoljni, so uporabniki porazdeljeni med vse krajevne knjižnice v mreži GKFB. Nezadovoljnih je 16 (8 %) anketiranih uporabnikov in obiskujejo Krajevne knjižnice Bilje (31 %), Renče (25 %), Prvačina (19 %), Branik (12,5 %) in Solkan (12,5 %).

Podobno je zadovoljstvo **z opremo, razsvetljavo in s temperaturo**. Zadovoljnih je 145 (75 %) vseh anketiranih uporabnikov. Niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 35 (18 %), izstopajo knjižnice v Renčah (29 %), Prvačini (26 %) in Biljah (20 %). Nezadovoljnih je 13 (7 %) uporabnikov, ki prihajajo predvsem iz knjižnice Bilje (46 %) in so nezadovoljni tudi s primernostjo prostora, medtem ko so z lokacijo knjižnice zadovoljni.

Najnižje zadovoljstvo (132 oseb, 68 %) smo dobili pri merjenju zadovoljstva **z obsegom knjižnične zbirke**. Niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 56 (29 %) oseb, največ jih obiskuje Krajevno knjižnico Deskle (18 %), Prvačina (14 %), Renče (14 %), Šempeter (13 %) in Bilje (11 %). Nezadovoljnih je 5 oseb (3 %), predvsem iz krajevne knjižnice Bilje (3 osebe).

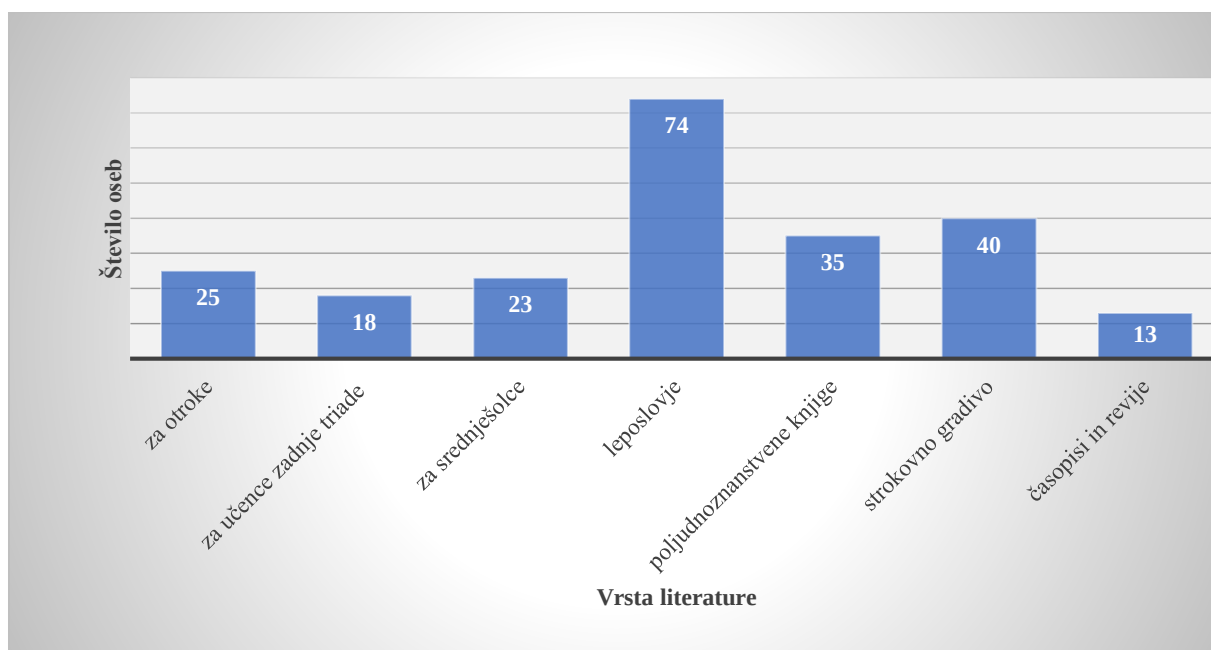
Z urejenostjo gradiva na policah je zadovoljnih 165 oseb (85 %), niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 23 oseb (12 %), popolnoma nezadovoljnih je 5 oseb (3 %). Z urejenostjo gradiva niso niti zadovoljni niti nezadovoljni predvsem uporabniki v Renčah (44 %) in v Prvačini (22 %). Z urejenostjo gradiva na policah so nezadovoljni anketirani uporabniki v Krajevni knjižnici Bilje (40 %) in Renče (40 %).

Z ustreznostjo knjižnične zbirke je zadovoljnih 142 oseb (74 %), niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 48 oseb (25 %), popolnoma nezadovoljni sta 2 osebi (1 %). Takih uporabnikov, ki niso niti zadovoljni niti nezadovoljni, je v Krajevni knjižnici Renče 21 %, Šempeter 19 %, Prvačina 15 %, Deskle 12,5 %, Bilje 10 %, Branik 8 %, Miren 6 %, Solkan 6 % in Kanal 3 %. Z ustreznostjo knjižnične zbirke sta nezadovoljni dve osebi, ki obiskujeta krajevno knjižnico v Biljah.

Tako z lokacijo krajevnih knjižnic kot tudi s **strokovnostjo zaposlenih v krajevnih knjižnicah** dosegamo visok odstotek zadovoljnih anketiranih uporabnikov, takih je 178 oseb ali 92 %. Niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 12 oseb (6 %), nezadovoljne so 3 osebe (2 %). Anketirani uporabniki, ki so nezadovoljni ali niti zadovoljni niti nezadovoljni, obiskujejo predvsem Krajevno knjižno Renče, in sicer 8 oseb ali 53 % (n = 15). Glede na število anketiranih v Krajevni knjižnici Renče je to mnenje kar 8 ali 40 % (n = 20) uporabnikov.

7.2.6 Želje anketiranih uporabnikov

Z vprašalnikom smo želeli izvedeti, **katerih vrst gradiva bi si uporabniki v krajevni knjižnici želeli več**. Možnih je bilo več odgovorov. Anketirancev, ki so zadovoljni z gradivom v krajevnih knjižnicah, je bilo 43 (22 %), preostalih 150 oseb (78 %) je podalo enega ali več odgovorov. Anketirani uporabniki si želijo več leposlovja v krajevnih knjižnicah v Solkanu (18 %), Biljah in Šempetru (14 %), Renčah (12 %), Braniku in Desklah (9 %) ter Mirnu in Prvačini (5 %).



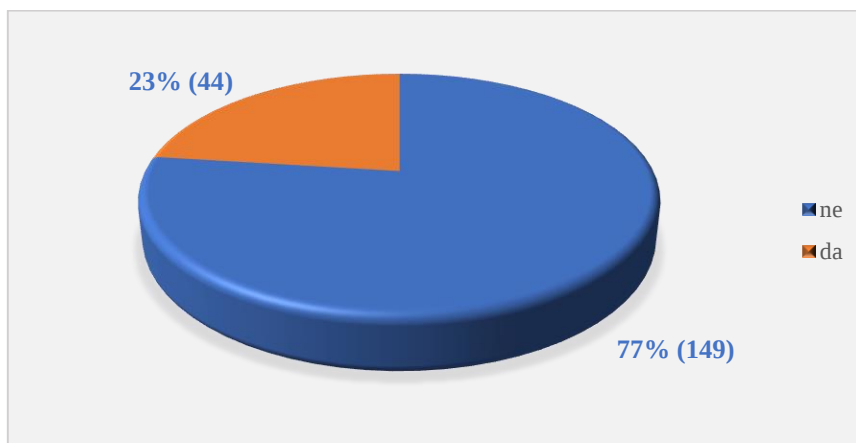
Slika 9: Gradivo, ki ga želijo uporabniki v krajevnih knjižnicah (n = 150)

Več strokovnega gradiva želi 40 anketirancev, 30 (75 %) žensk in 10 (25 %) moških, ki obiskujejo krajevne knjižnice v Biljah, Solkanu in Šempetru (17,5 %), Prvačini (12,5 %), Desklah (10 %), Renčah in Kanalu (7,5 %) ter Braniku in Mirnu (5 %). Tudi poljudnoznanstvenih knjig si želijo anketiranci iz vseh krajevnih knjižnic, in sicer: v Prvačini

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

(17 %), Braniku, Mirnu in Solkanu (14 %), Kanalu (12 %), Šempetru (11 %), Biljah (9 %), Desklah (6 %) in Renčah (3 %). Sledi želja po literaturi za otroke, srednješolce, učence tretje triade ter časopisih in revijah (Slika 9).

Zanimalo nas je, ali **bi želeli v knjižnici kaj spremeniti**, anketirance smo prosili še, **naj navedejo, kaj bi želeli spremeniti**.



Slika 10: Bi si želeli v knjižnici kaj spremeniti (n = 193)?

Večina anketiranih uporabnikov, 149 oseb (77 %), je zadovoljna s krajevnimi knjižnicami in si ne želijo sprememb; 44 uporabnikov (23 %) pa si spremembe želi (Slika 10). Željo po spremembah so izpostavili uporabniki vseh krajevnih knjižnic. V Biljah 8 anketirancev (18 %) želi več gradiva, ogrevan prostor, daljši odpiralni čas, novejšo opremo, boljšo razsvetljavo, lažji dostop do knjižnice, dogodke za otroke in odrasle, razstave fotografij in likovnih izdelkov. V Braniku so željo po spremembi izrazili 3 anketiranci (7 %). Želijo si večjo knjižnico, povezanost prostorov, bralni kotiček, različne delavnice in pripravo zanimivih dogodkov. V Desklah 2 anketiranca (5 %) želita police za otroke in več gradiva. V Kanalu 5 anketirancev (11 %) želi daljši urnik, več dogodkov, ure pravljič in boljšo razsvetljavo. V Mirnu 4 anketiranci (9 %) želijo več dogodkov, daljši izposojevalni rok, slikarske razstave in možnost tiskanja na tiskalniku. V Prvačini 5 anketirancev (11 %) želi večje prostore in kotiček za branje. V Renčah 6 anketirancev (14 %) želi večje prostore, ustrezno urejenost, kotiček za branje in strokovnost zaposlenih. V Solkanu 6 anketirancev (14 %) želi novejše knjige, večjo površino razstavljenih knjig in knjižnico v pritličju. V Šempetru 5 anketirancev (11 %) želi zgolj daljšo odprtost knjižnice.

8 UGOTOVITVE IN RAZPRAVA

V nadaljevanju bomo predstavili in analizirali ugotovitve, ki smo jih pridobili s pomočjo izvedene raziskave.

Prvo vprašanje na katerega so anketiranci odgovarjali, je bilo: *»Kako so uporabniki zadovoljni z lokacijo knjižnice, ustreznostjo prostora in opreme, razsvetljava in s temperaturo v prostoru?«* Visok odstotek zadovoljnih anketiranih uporabnikov potrjuje, da so lokacije, prostor in oprema krajevnih knjižnic premišljeno izbrani glede na potrebe lokalnih skupnosti, saj je 180 (94 %) oseb zadovoljnih z lokacijo krajevnih knjižnic, 141 (73 %) je zadovoljnih z ustreznostjo prostora, 145 (75 %) z opremo, razsvetljava in s temperaturo.

Podrobnejši pregled rezultatov raziskave po posameznih krajevnih knjižnicah nam pokaže nekoliko drugačno sliko zadovoljstva uporabnikov. V vseh krajevnih knjižnicah so anketirani uporabniki zadovoljni z lokacijo knjižnice, manjše je njihovo zadovoljstvo z ustreznostjo prostora, opreme, temperature in razsvetljave. V primerjavi s Strokovnimi priporočili in standardi za splošne knjižnice (2019) in novim predlogom Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe ugotovimo, da krajevne knjižnice v Biljah, Renčah, Mirnu in Solkanu ne izpolnjujejo določila oddaljenosti od druge krajevne knjižnice štiri kilometre ali več. Ena izmed knjižničnih vlog v Strokovnih priporočilih in standardih za splošne knjižnice (2019), ki jo knjižnica lahko izbere za svoje delovanje, je vključevanje v družbo, s katero dosega enakost pri vključevanju prebivalcev, predvsem ranljivih skupin, v družbeno življenje. Dostop za osebe z različnimi oblikami oviranosti, predvsem gibalnimi, je zagotovljen v Krajevni knjižnici Miren in Krajevni knjižnici Šempeter. V Krajevni knjižnici Renče je dostop urejen do dela gradiva, ki je v pritličju, v vseh ostalih krajevnih knjižnicah je dostop trenutno otežen, predvsem zaradi stopnic.

Rezultati ankete so pokazali, da so s prostori nezadovoljni uporabniki knjižnic v Biljah, Renčah, Prvačini, Braniku in Solkanu. Z opremo, razsvetljava in s temperaturo so nezadovoljni uporabniki Krajevne knjižnice Bilje. Pričakovali bi, da jim ne ustrezajo prostori v prvem nadstropju. Po podrobnejšem pregledu stanja lahko ugotovimo, da so bile ostale knjižnice, nekatere so locirane v prvem nadstropju (Kanal in Deskle), obnovljene ali na novo odprte, in sicer v Kanalu leta 2018, v Mirnu in Šempetru leta 2019 in v Desklah leta 2020.

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

V anketi smo uporabnike prosili, naj nam navedejo, katere spremembe si želijo v knjižnici. Želje po spremembah, povezanih s prostorom, so izrazili uporabniki Krajevnih knjižnic v Biljah, Renčah, Prvačini, Braniku in Solkanu. Želijo si lažji dostop, prostore v pritličju, boljše razsvetljavo in novejšo opremo. Rezultati te raziskovalne naloge se ujemajo z ugotovitvami vodstva knjižnice, ki v Strateškem načrtu Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica (2020) ugotavlja nujno potrebno prenovo prostorov nekaterih krajevnih knjižnic.

Z raziskavo smo želeli ugotoviti tudi *ali uporabniki obiskujejo njim najbližjo krajevno knjižnico*. Več kot polovica anketirancev (99) je pojasnila, da je njihovo prebivališče oddaljeno manj kot en km od krajevne knjižnice, ki jo najpogosteje obiskujejo, 36 % (70) anketirancev je oddaljenih od 1 do 5 km, v krajevni knjižnici v Solkanu pa je skoraj tretjina anketirancev oddaljena več kot 5 km. Vodeb (2015) je v Študiji prostorske simulacije mreže splošnih knjižnic v Sloveniji opravila projekcijo lokacij novih krajevnih knjižnic. Simulacija je bila narejena za naselja, ki v radiusu štirih km glede na cestno mrežo nimajo knjižnice. Rezultati študije so na območju GKFB pokazali potrebo po krajevnih knjižnicah v Brdih, Grgarskih Ravnah, Trnovem, na Lokvah, Šempasu in goriškem Krasu. Rezultati raziskave se ujemajo z rezultati prostorske simulacije mreže splošnih knjižnic v Sloveniji. Anketiranci, katerih prebivališče je oddaljeno več kot 5 km od krajevne knjižnice, ki jo najpogosteje obiskujejo, prihajajo iz Banjšic, Brd, Grgarja, Grgarskih Raven, Šempasa in Kostanjevice na Krasu. V Strateškem načrtu GKFB je v enem izmed ciljev načrtovano odprtje novih krajevnih knjižnic na Dobrovem, v Grgarju in Šempasu. Glede na naša predvidevanja drži, da uporabniki obiskujejo njim najbližjo knjižnico.

Želeli smo odgovoriti na zastavljeno raziskovalno vprašanje: »*Kako so uporabniki zadovoljni z odprtostjo krajevnih knjižnic mreže GKFB?*« Za odgovor smo uporabnikom v anketi zastavili tri vprašanja, in sicer v katerem delu dneva obiskujejo knjižnico, ali jim ustreza odpiralni čas in kako pogosto obiskujejo knjižnico. Odpiralni čas ustreza 174 (90 %) anketiranim uporabnikom, kar 129 (67 %) anketiranih uporabnikov obiskuje knjižnico med 15. in 18. uro. Med njimi jih je 81 (63 %, n = 129) oseb v starostnem obdobju od 30 do 59 let. Starejši od 59 let obiskujejo knjižnico v vseh urah odprtosti knjižnice.

Primerjava dejanske odprtosti krajevnih knjižnic z novim predlogom Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe je pokazala, da sta dve krajevni knjižnici v kategoriji Krajevne knjižnice I (Šempeter in Miren), dve v kategoriji Krajevne knjižnice II (Deskle in Solkan).

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ostale krajevne knjižnice so odprte manj kot 10 ur tedensko. Na podlagi rezultatov te pisne naloge lahko sklepamo, da so uporabniki zadovoljni z odprtostjo krajevnih knjižnic. Daljšo odprtost krajevnih knjižnic so predlagali anketiranci v krajevnih knjižnicah v Biljah, Kanalu, Mirnu in Šempetru.

Zadnje raziskovalno vprašanje, na katerega smo želeli odgovoriti s pomočjo rezultatov raziskave, je bilo: »Kako uporabniki ocenjujejo knjižnično zbirko?« Z obsegom knjižnične zbirke je nezadovoljnih ali niti zadovoljnih niti nezadovoljnih 61 (32 %) anketirancev, z urejenostjo gradiva na policah 28 (15 %) in z ustreznostjo gradiva 50 (26 %) anketirancev. Z vsemi tremi kazalniki so nezadovoljni anketiranci, ki obiskujejo krajevne knjižnice v Renčah, Prvačini in Biljah.

V nekaterih krajevnih knjižnicah lahko nezadovoljstvo z obsegom knjižnične zbirke povežemo s številom enot knjižničnega gradiva na prebivalca. V Krajevni knjižnici Renče imajo 2,7 enote knjižničnega gradiva na prebivalca, v Šempetru 1,3 in v Prvačini 3,3 enote knjižničnega gradiva na prebivalca. Krajevna knjižnica Šempeter je bila odprta leta 2019 in opravlja knjižnično dejavnost za 6.292 prebivalcev (Statistični urad RS, b. d.), v nekaj letih bo imela dovolj knjižničnega gradiva na prebivalca. V predlogu novega Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe je določeno, da morajo imeti krajevne knjižnice najmanj 3 enote gradiva na prebivalca. Odgovora »nezadovoljen« in »niti zadovoljen niti nezadovoljen« sta nerazumljiva za Bilje, kjer imajo 10 enot gradiva na prebivalca in Deskle s 6,3 enote knjižničnega gradiva na prebivalca, kar bo predmet podrobnega pregleda v kakšni drugi raziskavi.

Urejenost knjižnične zbirke na policah je problematična v krajevnih knjižnicah v Renčah, Prvačini in Biljah. Vse tri knjižnice se soočajo z zastarelo opremo v prostorih. S prenovo bodo urejeni in sodobno opremljeni knjižnični prostori omogočali ustreznejšo urejenost knjižnične zbirke na policah, ki bo privabila trenutne in potencialne uporabnike.

Anketiranci, ki so se o ustreznosti knjižnične zbirke v anketi opredelili kot »nezadovoljni« in »niti zadovoljni niti nezadovoljni«, so porazdeljeni po vseh krajevnih knjižnicah. Predloge za dodatno gradivo v krajevnih knjižnicah je izrazilo 150 (78 %) anketirancev (leposlovje, strokovno gradivo, poljudnoznanstvene knjige, gradivo za otroke, gradivo za srednješolce, gradivo za učence zadnje triade in časopisi ter revije). Upravljanje in oblikovanje ustrezne

knjižnične zbirke je zahteven proces, ki sledi zakonodaji, strokovnim priporočilom in zahtevam uporabnikov v lokalnem okolju krajevnih knjižnic.

Za ustrezno in aktualno knjižnično zbirko skrbijo zaposleni v knjižnici. Pomembno je, da so ustrezno usposobljeni in izobraženi. Anketirance smo povprašali po strokovnosti zaposlenih v krajevnih knjižnicah. Izstopala je krajevna knjižnica Renče, kjer ni zaposlen strokovni knjižničarski delavec.

9 ZAKLJUČEK

Krajevne knjižnice izvajajo knjižnično dejavnost v skladu z zakonodajo, standardi in potrebami v lokalnem okolju. Na osnovi odgovorov na zastavljena raziskovalna vprašanja v pisni nalogi lahko zaključimo, da je za proaktivno delovanje krajevnih knjižnic v mreži pomembno sistematično merjenje zadovoljstva uporabnikov. Opravljena raziskava nam je pokazala visok odstotek (77 %) zadovoljnih uporabnikov krajevnih knjižnic, ki v času anketiranja niso zaznali potreb po spremembah. Pozornost moramo posvetiti uporabnikom, ki so nezadovoljni. Predlagamo, da Občine ustanoviteljice v sodelovanju z vodstvom knjižnice izvedejo načrtovane obnove prostorov krajevnih knjižnic in odprtja novih krajevnih knjižnic. V anketni vprašalnik nismo vključili vprašanja o dostopu v prostore knjižnic za gibalno ovirane osebe, vendar smo v pisni nalogi pregledali tudi urejenost tega področja. V krajevnih knjižnicah, ki so umeščene v nadstropju, in kjer stopnice otežujejo dostop gibalno oviranim osebam, starejšim in mamicam z vozički, je potrebno omogočiti, da s pomočjo zvonca pokličejo knjižničarja. V krajevnih knjižnicah, ki so odprte manj kot 10 ur tedensko, bo treba ob morebitnem sprejetju novega Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe podaljšati odprtost. V primeru podaljšanja obratovalnega časa krajevnih knjižnic bi v knjižnici potrebovali več zaposlenih strokovnih delavcev. Uporabniki krajevnih knjižnic namreč želijo strokovno usposobljene zaposlene, od katerih lahko pridobijo ustrezne in kakovostne informacije o iskanem gradivu. Aktualna knjižnična zbirka je zanimiva za uporabnike, zato predlagamo, da knjižnica skrbi za tekoče izobraževanje strokovnih delavcev na področju upravljanja knjižničnega gradiva. Aktualnost knjižničnih zbirk bo mogoče zagotavljati z ustrezno usposobljenim strokovnim osebjem in s podporo ustanoviteljev krajevnih knjižnic, ki bi lahko v letnih proračunih občin namenili več finančnih sredstev za nakup knjižničnega gradiva.

10 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Grover, R., Greer, R. C. in Agada, J. (2010). *Assesing information needs: managing transformatice library services*. Lifreries Unlimited.
<https://pdfroom.com/books/assessing-information-needs-managing-transformative-library-services/RPkdNrV3dXr>
- Komac, D. (2009). Krajevne knjižnice, ki jih ni: rahlo satirični ekskurz. V B. Seljak in B. Jukić (ur.) *Zbornik Goriške knjižnice Franceta Bevka: ob njeni šestdesetletnici* (str. 38–44). Goriška knjižnica Franceta Bevka.
- Novljan, S. (2013). Aplogija za krajevno knjižnico. *Knjižnica*, 57(2–3), 15–47.
<https://knjiznica.zbds-zveza.si/knjiznica/article/view/5545/5199>
- Podbrežnik, I. (2013). *Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah*. Univerza na Primorskem, Fakulteta za management. <http://dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-CFGQXFJX>
- Poll, R. in Boekhorst, P. T. (2007). *Measuring quality: performance measurement in libraries*. IFLA. <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/956/2/ifla-publication-series-127.pdf>
- Potočnik, V. (2004). *Trženje storitev*. GV založba.
- Predlog novega Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe*. (20. 7. 2021). Ministrstvo za kulturo. <https://www.gov.si/novice/2020-07-20-predlog-novega-pravilnika-o-pogojih-za-izvajanje-knjiznicne-javne-sluzbe/>
- Resman, S., Špoljar, M. in Klemen, A. (2019). Izzivi pri načrtovanju knjižnične mreže splošnih knjižnic v mestnem okolju. *Knjižnica*, 63(1-2), 41–77. <https://knjiznica.zbds-zveza.si/knjiznica/artickle/download/7645/7124>
- Rijavec Pobežin, V. (2016). *Zadovoljstvo uporabnikov Mestne knjižnice Ljubljana: analiza terenskih anket*. https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2021/04/anketa_o_zadovoljstvu_teren_analiza_1.pdf
- Statistični urad RS. (b. d.). *Prebivalstvo po spolu in po starosti, naselja, Slovenija, letno*. <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/Data/05C5003S.px/>
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028)*. (2019). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Strateški načrt Goriške knjižnice Franceta Bevka Nova Gorica za obdobje 2020–2025*. (2020). Goriška knjižnica Franceta Bevka.

Simčič, A., Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

https://www.gkfb.si/images/dokumenti/info_JZ/Strateski_nacrt_GKFB_2020-2025.pdf

Šumah, Š., Klopota I. in Mahič E. (2014). Zadovoljstvo uporabnikov in kakovosti storitev v javnih podjetjih. *Tehnički glasnik*, 8(4), 377–384. <https://hrcak.srce.hr/file/194392>

Trojar, Š. (1966). Naše prve čitalnice. *Goriška srečanja*, 1(3), 38–42.

Uredba o osnovnih storitvah knjižnic. (2003). *Uradni list RS*, št. 29/2003.

Vidmar, S. (2004). *Analiza Goriškega območja*. Goriška knjižnica Franceta Bevka.

<https://www.gkfb.si/images/dokumenti/Analiza-Gorikega-obmoja-.pdf>

Vodeb, V. (2015). *Študija prostorske simulacije mreže splošnih knjižnic*. Urbanistični inštitut Slovenije. [https://cezar.nuk.uni-](https://cezar.nuk.uni-lj.si/common/files/studije/studija_prostorske_simulacije_mreze_splosnih_knjiznic.pdf)

[lj.si/common/files/studije/studija_prostorske_simulacije_mreze_splosnih_knjiznic.pdf](https://cezar.nuk.uni-lj.si/common/files/studije/studija_prostorske_simulacije_mreze_splosnih_knjiznic.pdf)

Vremec-Ragusi, M. (1999). Pet desetletji knjižnice v Novi Gorici. V B. Jukić (ur.), *Zbornik Goriške knjižnice Franceta Bevka: ob njeni petdesetletnici* (str. 20–46). Goriška knjižnica Franceta Bevka.

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

Zdravje, A. (2013). *Model posodobitve mreže splošnih knjižnic* [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.

11 PRILOGE

PRILOGA 1: VPRAŠALNIK

Spoštovana obiskovalka, spoštovani obiskovalec,

za bibliotekarski izpit pripravljam pisno nalogo z naslovom Zadovoljstvo uporabnikov z mrežo krajevnih knjižnic Goriške knjižnice Franceta Bevka. Vljudno Vas naprošam, da si vzamete nekaj minut časa in izpolnite anketo. Zbrani podatki bodo uporabljeni za analizo v pisni nalogi. Anketa je anonimna, namenjena je uporabnikom od 15. leta dalje.

Hvala za sodelovanje.

Q1 - Katero krajevno knjižnico Goriške knjižnice najpogosteje obiskujete?

- ☐ Krajevno knjižnico Bilje
- ☐ Krajevno knjižnico Branik
- ☐ Krajevno knjižnico Deskle
- ☐ Krajevno knjižnico Kanal
- ☐ Krajevno knjižnico Miren
- ☐ Krajevno knjižnico Prvačina
- ☐ Krajevno knjižnico Renče
- ☐ Krajevno knjižnico Solkan
- ☐ Krajevno knjižnico Šempeter pri Gorici

Q2 - Poleg navedene krajevne knjižnice obiskujem še:

Možnih je več odgovorov

- ☐ krajevno knjižnico _____
- ☐ osrednjo knjižnico v Novi Gorici
- ☐ potujočo knjižnico
- ☐ drugo splošno knjižnico (Ajdovščina, Gorica,....)

V nadaljevanju se vprašanja nanašajo na krajevno knjižnico, ki jo najpogosteje obiskujete.

Q3 - Kako pogosto obiskujete izbrano krajevno knjižnico, glede na letni urnik?

- ☐ enkrat tedensko
- ☐ večkrat tedensko
- ☐ enkrat mesečno
- ☐ nekajkrat letno
- ☐ danes sem v knjižnici prvič

Q4 - V katerem času dneva najpogosteje obiskujete knjižnico?

- ☐ do 9. do 12. ure
- ☐ od 12. do 15. ure

☐ od 15. do 18. ure

Q5 - Ali vam ustreza odpiralni čas knjižnice?

☐ da

☐ ne

☐ mi je vseeno

Q6 - Koliko kilometrov je vaše prebivališče oddaljeno od knjižnice?

☐ manj kot 1 km

☐ od 1 do 5 km

☐ od 5 do 10 km

☐ več kot 10 km

Q7 - Zadovoljstvo s knjižnico in njeno postavitvijo (izberite en odgovor)

	nisem zadovoljen	nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen	sem zadovoljen
z lokacijo knjižnice v kraju	☐	☐	☐
s primernostjo prostora knjižnice	☐	☐	☐
z opremo, razsvetlavo, temperaturo	☐	☐	☐
z obsegom knjižnične zbirke	☐	☐	☐
z urejenostjo gradiva na policah	☐	☐	☐
z ustreznostjo knjižnične zbirke	☐	☐	☐
s strokovnostjo zaposlenih v knjižnici	☐	☐	☐

Q8 - V knjižnici si želim več gradiva:

Možnih je več odgovorov

☐ za otroke

☐ za učence zadnje triade devetletke

☐ za srednješolce

☐ leposlovje

☐ poljudnoznanstvene knjige

☐ strokovno gradivo

☐ časopisov in revij

Q9 - Bi si želeli v knjižnici kaj spremeniti?

☐ ne

☐ da

Q10 - Navedite, kaj bi želeli spremeniti v knjižnici. Česa si še želite?

Prosimo Vas, da odgovorite še na nekaj demografskih vprašanj.

Q11 - Kraj stalnega prebivališča

Q12 - Starost

- ☐ od 15 do 19 let
- ☐ od 20 do 29 let
- ☐ od 30 do 59 let
- ☐ nad 59 let

Q13 - Spol

- ☐ ženski
- ☐ moški