





Zveza bibliotekarskih društev Slovenije  
Narodna in univerzitetna knjižnica

**60/4**

ISSN 0023-2424  
Ljubljana, februar 2017

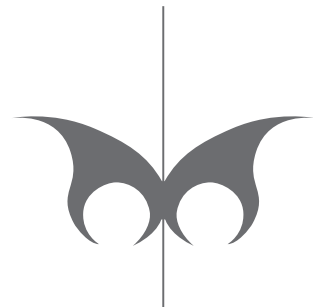
# KNJIŽNICA

**Revija za področje bibliotekarstva  
in informacijske znanosti**

## ***LIBRARY***

***Journal of Library  
and Information Science***

*Slovenian Library Association  
National and University Library*







# VSEBINA

## CONTENTS

### ČLANKI – CONTRIBUTIONS

- Martina Dragija Ivanović** 9  
Vrednotenje vpliva splošne knjižnice na skupnost:  
teoretično-metodološki izzivi in polemike  
*Vrednovanje utjecaja narodne knjižnice na zajednicu:  
teorijsko-metodološki izazovi i prijepori*  
*Evaluating the social impact of public libraries:  
theoretical and methodological challenges and polemics*
- Darja Zaviršek, Marino Kačič, Gašper Krstulović, Ana M. Sobočan** 33  
Senzorno ovirani in osebe z ovirami na področju  
branja pri dostopanju do bralnega gradiva v specialni  
in splošnih knjižnicah v Sloveniji  
*Access to the reading material for persons with visual impairments  
and print disability in special and public libraries in Slovenia*
- Dejan Kalabič, Vlasta Zabukovec** 55  
Razlike med spoloma v informacijskem vedenju:  
iskanje informacij v splošni knjižnici  
*Gender differences in information behaviour:  
information seeking in public libraries*
- Mira Petrovič** 79  
Kadri v domoznanski dejavnosti – pregled stanja  
*Staff in local studies activity – an overview of the situation*
- Renata Šolar** 107  
Kartografske zbirke in konceptualne spremembe  
v pojmovanju kart in kartografije  
*Map collections and conceptual changes  
in the concept of maps and cartography*

**125**     **Teja Koler Povh**  
Vpliv odprtega dostopa na citiranost znanstvenih objav s področja gradbeništva  
*Impact of open access on citation of scholarly publications in field of civil engineering*

**149**     **Miha Mali**  
Vrednotenje kakovosti uporabniških storitev v visokošolskih knjižnicah: zadovoljstvo uporabnikov in izpolnitev njihovih pričakovanj  
*The evaluation of quality of user's services in academic libraries*

## **IN MEMORIAM**

**179**     **Klaudija Sedar**  
In memoriam  
Dr. Franc Zadavec (1925–2016)

## **ZVEZA BIBLIOTEKARSKIH DRUŠTEV SLOVENIJE – SLOVENIAN LIBRARY ASSOCIATION**

**185**     Beseda Čopove nagrajenke  
**Vesna Horžen:** Sedim v knjižnici in razmišljam ... / *I am sitting in the library and thinking ...*

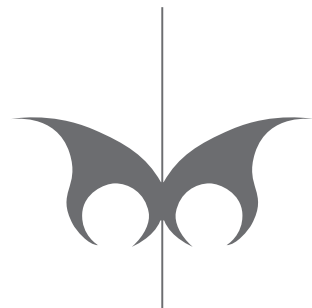
## **NAVODILA AVTORJEM – GUIDELINES FOR AUTHORS**

**195**     Navodila za prispevke v slovenščini

**199**     Guidelines for contributions in English

**ČLANKI**

***CONTRIBUTIONS***







# Vrednotenje vpliva splošne knjižnice na skupnost: teoretično-metodološki izzivi in polemike

***Vrednovanje utjecaja narodne knjižnice na zajednicu: teorijsko-metodološki izazovi i prijepori***

***Evaluating the social impact of public libraries: theoretical and methodological challenges and polemics***

**Martina Dragija Ivanović**

Iz hrvaščine prevedel Stanislav Bahor, sodelavka pri prevodu Silva Novljan

---

Oddano: 17. 2. 2016 – Sprejeto: 12. 4. 2016

1.02 Pregledni znanstveni članek

1.02 Review article

UDK 027.022:316.334.5

## Izvleček

Splošne knjižnice se soočajo z velikimi spremembami pri načinu razdeljevanja sredstev, zato se v vedno večji meri posvečajo merjenju njihovega vpliva. Nikakor ni sporno, da imajo splošne knjižnice velik vpliv na skupnost, v kateri delujejo, vprašanje pa je, kako je vpliv mogoče izmeriti in raziskati. V pregledu literature o merjenju vpliva knjižnice na skupnost so predstavljeni terminološki pomisleki, ki izhajajo iz analize ter se nanašajo na terminološke dileme in nestrinjanja. Predpostavlja se, da bo ISO standard 16439 doprinesel k usklajenemu pristopu merjenja vpliva knjižnice. V prispevku so predstavljeni avtorji, teoretske usmeritve in metodološki pristopi, ki so v zadnjih dvajsetih letih zaznamovali to področje. Prav tako se v njem razpravlja o prednostih in pomanjkljivostih priročnikov in metodologije merjenja vpliva knjižnice.

**Ključne besede:** *splošne knjižnice, merjenje vpliva, skupnost, terminologija vrednotenja, metodologija raziskovanja*

## Sažetak

Suočene s velikim promjenama u načinu raspodjele sredstava narodne knjižnice sve se više okreću mjerenju utjecaja. Neosporno je da narodne knjižnice imaju veliki utjecaj

na zajednicu u kojoj djeluju ali pitanje je na koji je to način moguće izmjeriti i istražiti. U pregledu literature o mjerenju utjecaja knjižnice na zajednicu predstavljene su terminološke dvojbe proizašle iz analize a koje upućuju na terminološke prijepore i neslaganja. Pretpostavka je da će ISO standard 16439 pridonijeti usuglašenom pristupu mjerenju utjecaja knjižnice. U radu su predstavljeni autori, teorijski pravci i metodološki pristupi koji su zadnjih dvadesetak godina obilježili ovo područje. U radu se raspravlja i o prednostima i nedostacima priručnika i metodologije mjerenja utjecaja knjižnice.

**Ključne riječi:** *narodne knjižnice, mjerenje utjecaja, zajednica, terminologija vrednovanje, metodologija istraživanja*

## Abstract

Public libraries are facing great changes related to the way in which public financial resources are allocated. This is the reason why more and more attention is paid to the measurement of their impact. It is not questionable that they have great influence on the local community but the question is how to adequately measure and research their impact. The review and analysis of the literature on the measurement of the social impact of public libraries raise some terminological questions pointing to terminological dilemmas and disagreements. The ISO Standard 16439 is supposed to contribute to a coordinated approach of measuring the public library's social impact. The article presents the authors, theoretical guidance and methodological approaches being of significant importance in the last twenty years. The advantages and disadvantages of guidelines and of the methodology of impact measurement are discussed, too.

**Keywords:** *public libraries, impact measurement, local community, measurement terminology, methodology*

## 1 Uvod

Splošne knjižnice že imaju, ali pa si vsaj prizadevajo doseči, vzpostavljeno močno povezavo s skupnostjo tako, da spremljajo njene potrebe in z njo vzdržujejo dialog. V razvitih okoljih so upoštevane kot pomembne institucije, delujoče v skupnosti, ki jih podpira zaradi priznanih vplivov na posamezne člane in skupnost kot celoto. Ključni pojmi, ki so povezani z vlogo splošne knjižnice, so prost dostop do informacij, vseživljenjsko učenje, kakovostna raba prostega časa in mreženje.<sup>1</sup> Vse navedeno je spodbudila ideja o splošni knjižnici kot prostoru, ki zagotavlja inkluzivno skupnost in ne skupnosti, ki deli in razdvaja (Kerslake in Kinnel, 1997, str. 160), ter o njenem specifičnem položaju znotraj medsektorskega povezovanja kulture, informacijskih tehnologij in izobraževanja (Zlatar Violić, 2010, str. 5).

---

<sup>1</sup> Izraz »mreženje« se tukaj ne uporablja v kontekstu informatike, temveč v sociološkem smislu – kot mreženje posameznikov in skupnosti.

Anne Goulding (2010, str. 10), ena najpomembnejših strokovnjakinj s področja splošnega knjižničarstva, meni, da so na spremembe pri delovanju in položaju splošnih knjižnic v družbi vplivali politični dejavniki, ekonomija, osnovana na znanju, pa tudi družbene komponente, kot so socialna izključenost, profesionalno okolje, tehnologija, spremembe življenjskih navad ljudi, vodenje knjižnic, načini, kako se knjižnice zagovarjajo v javnosti in, seveda, financiranje knjižnic.

V literaturi se že vrsto let pojavljajo razprave o vrednostih, ki jih splošne knjižnice zagotavljajo skupnosti. Avtorji, kot so Aabø (2005, str. 488), Linely in Usherwood (1998), Debono (2002), Asu in Clendening (2007), so mnenja, da splošna knjižnica lahko pripomore k napredku in podpori članov skupnosti na različne načine, od krepitve samozaupanja posameznikov, kar je povezano z zmanjšanjem socialne izolacije, zagotavljanjem prostora knjižnice kot javnega prostora, do izobraževanja in prispevka h gospodarski rasti s ponudbo inovativnih storitev, oblikovanjem dejavnosti, ki neposredno učinkujejo na povečanje pismenosti, bralnih navad in spretnosti, ter vseh drugih informacijskih storitev, ki vplivajo na izboljšanje kakovosti življenja.

Zato ne preseneča zanimanje strokovnjakov za vrednotenje vpliva splošne knjižnice na skupnost, ki se je povečalo v zadnjih dvajsetih letih. Sara Chiessi<sup>2</sup> ob zaključku raziskave o vrednosti splošne knjižnice v Italiji postavlja zanimivo vprašanje, ki temelji na njenem stališču, da je vpliv knjižnice mogoče povezan z občutkom za knjižnice in pomenom, ki ga ima knjižnica v zavesti ljudi, torej, kakšen je cilj in namen knjižnice danes (2011, str. 39). Sprašuje se, kaj splošna knjižnica danes pomeni, katere so tiste vrednosti, ki se povezujejo s splošno knjižnico in kakšna je njena prihodnost.

Osnova za uspešno vrednotenje vpliva knjižnice na skupnost je vsekakor razumevanje okolice, v kateri knjižnica deluje, na kar opozarja večina avtorjev, ki se ukvarjajo s to problematiko. V uvodnem delu te razprave bomo izpostavili dvoje razmišljanj znanih strokovnjakov, Matarassa in Audunsona. Matarasso (1998) meni, da je prvi pogoj za trden položaj knjižnice v družbi poznavanje in razumevanje skupnosti, v kateri deluje, skrb za inovativne storitve in posvečanje pozornosti strategiji razvoja. Meni, da se zaradi premajhnega zavedanja o pomembnosti knjižnic ter zapoznelih reakcij na spremembe v družbi storitve knjižnic spreminjajo prepočasi. Audunson (2005) je kritičen do splošnih knjižnic, ki svoje delovanje utemeljujejo na postavki o fizičnem prostoru, ki zagotavlja dostop do informacij in je informacijsko središče, ustrezno za delovanje knjižnic v 60-ih

---

<sup>2</sup> Chiessi uporablja izraz »assessment« (slov. ocenjevanje). (Op. prev.).

in 70-ih letih prejšnjega stoletja. Opozarja, da je o dejavnosti splošne knjižnice treba govoriti iz perspektive časa, v katerem trenutno živimo.

Prav takšna razmišljanja so spodbudila velik interes za merjenje vpliva knjižnice na skupnost, ob tem pa so se v zadnjih dvajsetih letih izpostavili posamezni avtorji, teoretske usmeritve in metodološki pristopi, ki zaslužijo, da jih predstavimo.

## 2 Terminološke dileme

Temeljiti pregled literature s področja vrednotenja delovanja knjižnic kaže na to, da kljub vrsti znanstvenih člankov, raziskav in projektov terminološki aparat še vedno ni popolnoma usklajen. Petr Balog (2010) v knjigi *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama* celo poglavje posveča terminologiji s področja merjenja uspešnosti. Avtorica opozarja na »terminološki aparat, okrog katerega se je (...) konsenz vzpostavil le delno« (Petr Balog, 2010, str. 62), kot primer pa navaja termine 'outcome', 'impact', 'value' in 'benefit', ki se pogosto uporabljajo kot sinonimi. V literaturi v hrvaškem jeziku se termina 'outcomes' in 'impacts' prevajata s termini 'rezultati', 'ishodi' in 'utjecaji',<sup>3</sup> prevod pa je največkrat odvisen od konteksta, v katerem se pojavljajo. Poudariti je treba, da se je na Hrvaškem v zadnjih letih znatno povečalo število strokovnih in znanstvenih člankov na temo vrednotenja, vendar pa sta se s terminološkimi problemi ukvarjali samo dve avtorici – že omenjena Kornelija Petr Balog (2010) ter Melita Ambrožič<sup>4</sup> (1999). Nedvomno je, da avtorji, ki se ukvarjajo s tem področjem, prav tako pa tudi vedno večje število priročnikov o merjenju ali ocenjevanju »končnih rezultatov delovanja knjižnice/rezultatov dela/vpliva knjižnice« sprejemajo definicije pojmov 'impacts' in 'outcomes'<sup>5</sup> s stališča, da je pri uporabnikih mogoče opaziti spremembe ob koriščenju storitev, programov in dejavnosti knjižnic. Ena od najpomembnejših avtoric s področja vrednotenja delovanja knjižnic, Roswitha Poll, v nizu člankov razpravlja o terminološkem določanju pojmov 'končni rezultat delovanja knjižnice', 'učinek', 'rezultat dela' in 'vpliv'.<sup>6</sup> V delu *Impact/outcome measures for libraries* iz leta 2003 izhaja iz teze, da ocenjevanje končnega rezultata delovanja

---

<sup>3</sup> Glej opombo 5. (Op. prev.).

<sup>4</sup> Dr. Melita Ambrožič je slovenska avtorica, ki objavlja prispevke tudi v hrvaškem jeziku. (Op. prev.).

<sup>5</sup> V slovenskem prevodu standarda ISO 16439:2014 je angl. izraz 'outcomes' (hr. ishodi) preveden kot končni rezultati delovanja knjižnice – s tem izrazom poimenujemo vplive in učinke knjižnice na posameznika oziroma na okolje. Izraz 'impact' (hr. utjecaj) je preveden kot vpliv in je definiran kot učinkovanje knjižnic in njihovih storitev na posameznike in/ali družbo kot celoto. Vsi nadaljnji prevodi ključnih izrazov v slovenski jezik se nanašajo na navedeni vir. (Op. prev.).

<sup>6</sup> Hr.: 'ishod', 'učinak', 'rezultat' in 'utjecaj', slov.: 'končni rezultat delovanja knjižnice', 'učinek', 'rezultat dela' in 'vpliv'.

knjižnice (angl. outcomes, hr. ishodi), ki ga ta ima na skupnost, pomeni ocenjevanje posledic, ki jih ima knjižnica na posameznega uporabnika ali skupnost uporabnikov.

Definicija, ki je Roswithi Poll tako v tem kot tudi v kasnejših delih v soavtorstvu s Philipom Payneom (2006) služila kot izhodišče, je definicija, ki jo je predlagalo združenje knjižnic kolidžev in znanstvenih knjižnic (Association of College and Research Libraries – ACRL), kjer je termin 'ishodi' (angl. outcomes, slov. končni rezultati delovanja knjižnice) definiran kot spremembe pri uporabnikih knjižnic, ki so »nastale kot rezultat njihovih stikov z viri in storitvami knjižnic«. V delih, objavljenih leta 2003 in 2006 (Poll, 2003; Poll in Payne, 2006), je poudarjena dvojnost končnih rezultatov delovanja knjižnice – knjižnica ima na uporabnika ali skupino uporabnikov lahko neposreden, kratkoročen ali dolgoročen vpliv; končni rezultati delovanja knjižnice so lahko namerno izzvani, lahko pa so tudi nepričakovani, lahko so dejanski ali potencialni. Kratkoročni rezultati, ki lahko nastanejo že ob samo enem obisku knjižnice, so pridobitev informacije, rešitev nekega problema, prihranek časa, izboljšanje spretnosti za oblikovanje iskalnih strategij, izboljšanje informacijskih veščin.

Dolgoročni rezultati uporabe knjižnice pa so informacijska pismenost, izboljšanje akademskega statusa, karierni napredek in spremembe pri informacijskem vedenju (na primer uporabnik pogosteje ali več bere, kompetentno uporablja informacije). Poll in Payne menita, da izraza 'value' (hr. vrijednost, slov. vrednost) in 'benefit' (hr. dobrobit, slov. splošno dobro počutje posameznika) zajemata širše področje kot izraza 'utjecaj' (angl. impacts, slov. vpliv) in 'ishod' (angl. outcomes, slov. končni rezultati delovanja knjižnice). Razliko med 'impacts' in 'outcomes' avtorja pojasnjujeta na naslednji način: 'outcomes' (hr. ishodi, slov. končni rezultati delovanja knjižnice) se nanašajo na vpliv knjižnice na posameznega uporabnika knjižnice ali na skupnost uporabnikov knjižnice, 'impact' (hr. utjecaj, slov. vpliv) pa se nanaša na cilje knjižnice in njihovo povezanost s cilji nadrejene institucije (Poll in Payne, 2006, str. 548).

V enem od najbolj znanih priročnikov za merjenje kakovosti knjižnic Roswitha Poll in Peter Boekhorst (2007, str. 31) 'končne rezultate delovanja knjižnice' definirata kot rezultate, ki so opazni pri posameznih uporabnikih kot posledica uporabe knjižnice. 'Končni rezultati delovanja knjižnice' po njuni razlagi predstavljajo način, kako so se uporabniki knjižnic spremenili zaradi stika z viri in storitvami knjižnic. Poll (2003) pojasnjuje razliko med termini, ko želimo prikazati učinek uporabe storitev knjižnice: 'outcomes' ji pomeni posledico, viden ali praktičen rezultat oziroma posledico nekega dogodka ali dejavnosti; 'impact' razume kot vpliv ene osebe, stvari ali dejavnosti na drugo; 'benefit' (slov. korist) je podporno ali koristno delovanje; 'library outcomes' (slov. končni rezultati

delovanja knjižnice) so možna posledica uporabe knjižničnih storitev, vpliv, ki ga raba knjižničnih storitev ima, oziroma njena pomembnost za posameznika.

Glede na jasno izraženo skeptično stališče Pollove o veljavnosti rezultatov izvedenih raziskav o končnih rezultatih delovanja knjižnice, je ta definicija najbližja stališču, ki ga lahko opazimo v vseh njenih dosedanjih člankih. Pollova sicer sprejema stališče, da je končne rezultate delovanja knjižnice potrebno meriti, vendar opozarja, da pri tej vrsti raziskav obstajajo omejitve, ki temeljijo na metodoloških pomanjkljivostih posameznih orodij in instrumentov za merjenje, prav tako pa tudi na problematičnih interpretacijah dobljenih rezultatov (Poll, 2003). Po drugi strani Petr Balog (2010, str. 82) meni, da je termin 'vrednost' (angl. value) tesno povezan s končnimi rezultati delovanja knjižnice (angl. outcomes, hr. ishodi), ter da gre za vrednosti, ki jih knjižnice izpostavljajo tako, »da nečemu neotipljivemu dodajajo vrednost in na ta način kreirajo potencialno koristnost za uporabnike.« Avtorica meni, da se termini 'vrijednost' (angl. value, slov. vrednost) in 'učinak' (angl. effect, slov. učinek) oziroma 'ishod' (angl. outcomes, slov. končni rezultati delovanja knjižnice) bistveno razlikujejo. »Nekaj lahko ima vrednost ali pa nima vpliva na določeno aktivnost ali posameznika in obratno.« Petr Balog pravi, da se termin 'vpliv' (angl. impact, hr. učinak) pogosto uporablja kot sinonim za končne rezultate delovanja knjižnice (angl. outcomes), pa vendar obstaja razlika. Vpliv določene aktivnosti ali dogodka se odraža na drugih aktivnostih, prejemnikih ali uporabnikih teh aktivnosti. Po drugi strani se rezultati odražajo v doseženi koristnosti ali pa v nedoseganju le-te, kar je posledica pomanjkanja teh vplivov. Merjenje vrednosti je pravzaprav merjenje rezultatov, ki izhajajo iz koristnosti knjižničnih uslug ('outputs'). Da bi lahko ocenili vrednost, moramo torej prepoznati in oceniti realizirano korist.

Iz literature je razvidno, da avtorji kritično opozarjajo na nekonsistentnost rabe termina 'outcomes'. Bertot in McClure sta se izkazala z vrsto prispevkov na temo merjenja<sup>7</sup> uspešnosti in učinkovitosti knjižničnih storitev zaradi informatizacije delovanja, s posebnim poudarkom na storitvah, zasnovanih za spletno okolje. V enem od svojih prispevkov Bertot (2006) definira 'vrednotenje', ki temelji na končnih rezultatih delovanja knjižnice kot tisto vrednotenje, ki v sebi združuje prepoznavanje načina, s katerim knjižnični programi, storitve in viri spreminjajo uporabnika, njegovo znanje, spretnosti in vedenje. Bertot in McClure (2003, str. 591) 'outcomes' definirata kot »vpliv, korist, razliko ali spremembo pri posamezniku, skupini ali instituciji, kot posledico uporabe ali vključenosti v storitve knjižnic oziroma koriščenje virov, ki jih nudijo knjižnice.« Avtorja menita, da je ena od

---

<sup>7</sup> Bertot uporablja izraz »assessment«, ki je v slovenskem standardu SIST ISO 16439 preveden kot »ocenjevanje«. Avtorica ta pojem razume v svojem kontekstu in ga prevaja kot merjenje. (Op. prev.).

značilnosti končnih rezultatov delovanja knjižnice ta, da so ti vnaprej determinirani zaradi storitev/virov, ki so vključeni v proces načrtovanja, z namenom, da bi se dosegel vnaprej določen in pričakovani cilj, kar vključuje merjenje in prikaz rezultatov, s katerimi se izkazuje, v kolikšni meri so storitve in viri knjižnice izpolnili pričakovane končne rezultate delovanja knjižnice ali skupnosti, v kateri knjižnica deluje.

Poll in Payne (2006, str. 549) razširjata razpravo na končne rezultate delovanja kulturnih institucij, ne samo knjižnic, pri tem pa poudarjata, da njihovi končni rezultati delovanja vključujejo znanje, informacijsko pismenost, akademsko ali profesionalno uspešnost, socialno vključenost in splošno dobro počutje posameznika. Pri tem izpostavljata dve vrsti končnih rezultatov delovanja: izzvani končni rezultat delovanja knjižnice – to je tisti, ki ga knjižnica sama namerno »izzove« v skladu s svojim poslanstvom in cilji ter nepričakovani končni rezultat delovanja knjižnice – ko ljudje vzpostavijo določen socialni stik.

K razpravi o terminologiji je pomembno prispevala Barbara Debono, ki v svojem članku posreduje obsežen pregled literature na temo vrednotenja vpliva splošnih knjižnic (2002). Na podlagi temeljite analize literature s področja vrednotenja vpliva knjižnice je Debono ugotovila, da se posamezni termini uporabljajo izmenično, včasih kot 'social capital' (družbeni ali socialni kapital), 'social value' (družbena ali socialna vrednost) ali pa kot 'social impact' (družbeni ali socialni vpliv). Termin 'socialni kapital' uporabljajo tudi norveški raziskovalci Vårheim, Steinmo in Ide (2008), povezujejo ga z več pozitivnimi družbenimi spremembami, kot so demokracija, ekonomski razvoj, učinkovitost vlade, razvoj skupnosti, boj proti kriminalu in podobno. Termin 'socialni kapital' uporabljajo za označevanje mrež in povezav znotraj skupnosti, pri tem pa zajemajo tudi nivo sodelovanja, zaupanja, medsebojne podpore in sodelovanja posameznikov v lokalnih aktivnostih skupnosti, ki krepijo njihov občutek družbene pripadnosti in dobrobiti za skupnost (Vårheim, Steinmo in Ide, 2008, str. 878).

Na definicijo termina 'končni rezultati delovanja', ki jo je ponudil Inštitut za muzejska in knjižnična raziskovanja (Institute for Museum and Library Studies – IMLS), se sklicujejo številni avtorji (npr. Dudden, 2007; Holt, 2007), ki se strinjajo s tem, da gre za koristi, ki jih prejemajo uporabniki knjižnic. Koristi se manifestirajo kot spremembe ali dosežki pri stališčih uporabnikov (sprememba stališča ali izkazovanje lastnega stališča, na primer o tem, kaj imajo radi ali s čim so zadovoljni), pridobivanje veščin (nekaj kar nekdo sedaj lahko počne, vendar prej ni znal, na primer vključiti računalnik, poslati elektronsko sporočilo), pridobivanje znanja, spremembe v vedenju (na primer, da se uporabnik storitve odloči, da bo šel na volitve, česar pred tem ni počel, da začne sistematično brati otrokom, česar

prej ni delal), sprememba statusa (položaj v družbi ali profesionalni status) in v spremembi splošnega položaja posameznika.

Markless in Streatfield (2006) v knjigi *Evaluating the impact of your library* pri ocenjevanju znanja ali veščin posameznika uporabljata termin 'assessment' (slov. ocenjevanje), izraz 'evaluation' (slov. vrednotenje) pa se uporablja za prikaz sposobnosti ocenjevanja knjižničnih sistemov in storitev. 'Vpliv' (angl. impact) definirata kot kateri koli učinek storitve na posameznika ali skupino, ki postane očiten zaradi sprememb pri posamezniku.

Velik napredek pri dosedanjih naporih predstavljajo prizadevanja, da se določi, kaj je 'vpliv' in kako ga meriti, vrhunec teh prizadevanj pa je objava standarda *ISO 16439:2014 Metode in postopki za ocenjevanje vpliva knjižnic* (ISO 16439:2014 *Methods and procedures for assessing the impact of libraries*)<sup>8</sup>. 'Vpliv' (angl. impact) je definiran kot razlika ali sprememba, ki je nastala pri posamezniku ali skupnosti kot posledica stika s knjižnico. Vidiki vpliva knjižnice (angl. aspects of library impact) so definirani kot neposreden, takojšnji ali dolgoročni vpliv (na primer izboljšanje informacijske pismenosti), daljnosežen vpliv (spremembe v življenju posameznika) ali omejen vpliv (majhne spremembe, napredek pri uporabi tehnologije), nameren ali nenameren vpliv, ki lahko povzroči dejanske prednosti ali zgolj potencialne prednosti. Rezultati vpliva knjižnice (angl. effects of library impact) se nanašajo na tri nivoje: vpliv na posameznika, vpliv na knjižnico kot institucijo ali skupnost in socialni vpliv (angl. social impact) (HRN ISO 16439:2014, str. 14). Za nas je posebej zanimiv socialni vpliv, definiran je kot vpliv, ki se nanaša na naslednja področja: socialno življenje, sodelovanje pri informiranju in izobraževanju, lokalno kulturo in identiteto, kulturno raznolikost, razvoj skupnosti, splošno dobro počutje posameznika, zaščito kulturne dediščine. Pri analizi navedenega standarda ob poznavanju prejšnjih, ISO 2789 in ISO 11620, opazamo, da avtorji standarda ISO 16439 spretno postavljajo težko merljive in težko razložljive elemente v jasno določeno obliko standarda. Pomen tega standarda za knjižničarstvo je izjemen tudi zaradi tega, ker se z njim ocenjevanje vpliva knjižnice postavlja na isto raven z drugimi standardi s področja informacijskih in komunikacijskih znanosti, s tem se nakazuje tudi vstop v »zrelejšo« teoretično-metodološko in prakseološko fazo. Standard predstavlja dokument in pristop, ki ga je mogoče koristno uporabiti v razpravi o pomenu raziskovanja vpliva knjižnice na skupnost s financerji in odločevalci. Seveda je tudi veljavnost rezultatov, ki izhajajo iz doslej izvedenih raziskav, dragocen argument pri

---

<sup>8</sup> V oktobru 2016 je bil sprejet slovenski prevod standarda SIST ISO 16439 Informatika in dokumentacija – Metode in postopki za ocenjevanje vpliva knjižnic, ki vzpostavlja slovenski terminološki aparat na tem pomembnem knjižničarskem področju. Prevod je finančno omogočila Zveza bibliotekarskih društev Slovenije. (Op. prev.).

dokazovanju upravičenosti vlaganja v razvoj splošnih knjižnic. S teoretičnega vidika ISO standard 16439 pomeni zelo velik prispevek k izenačevanju terminov, ki se uporabljajo pri raziskovanju vpliva knjižnice na skupnost.

Predvsem pa se nam zdi zelo pomembno, da se ozremo na B. Usherwooda (2002a, 2002b), ki je za razlaganje procesov, ki ocenjujejo socialni vpliv knjižnice glede na njene cilje, uporabljal termin 'social auditing'. Sprejemljivo nam je stališče M. Mihalić (2012, str. 38), ki zagovarja Usherwoodovo stališče o pomembnosti raziskovanja dejanskega nudenja storitev knjižnic, in ne samo percepcije osebja ali analize politike in pravil knjižnice s pomočjo kvalitativnih metod, s čimer odpiramo prostor za razpravo o uporabi kvalitativnih metod pri raziskovanju končnih rezultatov delovanja knjižnice in vpliva knjižnic na skupnost.

### 3 Vrednotenje kot nujen element upravljanja knjižnice

Vodenja knjižnic si danes ni več mogoče zamisliti brez izvajanja sistemskih analiz poslovanja. Moranova (2008, str. 70–73) pri opisovanju funkcij menedžerjev posebej izpostavlja pet njihovih nalog: načrtovanje, organizacija, upravljanje s človeškimi viri, vodenje in nadzor. Vrednotenje je obvezna pomoč pri sprejemanju odločitev za vsako od navedenih funkcij. Rezultati, do katerih pridemo z vrednotenjem, se uporabijo za izboljšanje poslovanja. Vendar morajo knjižnice svoje delovanje upravičiti tistim, ki jih financirajo – odločevalcem, sponzorjem, širši javnosti. Badurina, Dragija Ivanović in Krtalić (2010, str. 50) navajajo tri osnovna načela vrednotenja<sup>9</sup>: načelo predvidevanja potreb uporabnikov, pri katerem se s pomočjo raziskav skuša ugotoviti potrebe različnih skupin uporabnikov, da bi lahko vpeljali nove izdelke in storitve; načelo odločanja, pri katerem se s pomočjo izvedenih analiz poskuša najti trdno oporišče za sprejemanje odločitev, ki so vezane na delovanje in finančno poslovanje knjižnice; načelo kakovosti, pri katerem se dobljeni rezultati uporabljajo za izboljšanje obstoječih izdelkov in storitev (Badurina, Dragija Ivanović in Krtalić, 2010, str. 49). Ta načela izhajajo iz pristopa k vrednotenju, zasnovanem na tradiciji merjenja uspešnosti knjižnic, ki je bil zasnovan že v 90-ih letih prejšnjega stoletja in v prvem desetletju tega stoletja. V literaturi, ki se ukvarja z merjenjem končnih rezultatov delovanja in vpliva knjižnic, je očitno odmik od razmišljanja o vrednotenju knjižnic izključno kot o raziskovanju kakovosti, učinkovitosti in uspešnosti delovanja knjižnice. Eden od pomembnejših razlogov za to je, da so tako splošne kot tudi visokošolske knjižnice soočene z novim načinom komuniciranja s financerji in odločevalci.

---

<sup>9</sup> Dragija uporablja izraz »vrednovanje« (slov. vrednotenje). (Op. prev.).

Markless in Streatfield (2013, str. 7) izpostavljata, da odločevalci zahtevajo podatke, s katerimi bodo knjižnice dokazale, da izpolnjujejo poslanstvo in cilje ustanove. Gouldingova (2006) je v analizi delovanja britanskih splošnih knjižnic kot enega od ključnih problemov izpostavila, da se knjižnice soočajo s problemom prikazovanja in dokazovanja prispevka splošne knjižnice glede na bistvene prioritete nacionalne politike, oziroma, da svojih nalog ne zastavljajo glede na cilje, ki so načrtovani za britansko družbo v celoti. Že s samim naslovom knjige *Viewing library metrics from different perspectives* Dugan, Hernon in Nitecki (2009) nakazujejo, da na meritve uspešnosti gledajo z drugačnega zornega kota, in pri tem posebej opozarjajo na potrebo, da se podatki zbirajo sistematično, vendar z jasno predstavo, za kakšen namen in komu bodo predstavljeni. Torej se morajo vodje in sodelavci ustanove še pred pričetkom vrednotenja zavedati poslanstva svoje ustanove, ciljev načrtovanih dejavnosti in storitev ter načinov, kako lahko komunicirajo z določenimi deležniki.

Chiessi (2011, str. 39) ugotavlja, da je glavni razlog za merjenje vpliva knjižnice javno zagovarjanje knjižnic ter promocija knjižnice in njene vrednosti. Posebnost raziskovanj, povezanih z vrednotenjem v primerjavi z drugimi vrstami raziskovanj, ki se nanašajo na knjižnice, je prav v razumevanju široke palete povezav med interesnimi skupnostmi in knjižnico ter v razumevanju položaja knjižnice znotraj živega organizma, kot je okolje, v katerem knjižnica deluje. Spodbujeni s to novo situacijo znanstveniki in raziskovalci objavljajo vedno večje število priročnikov za vrednotenje končnih rezultatov delovanja knjižnice in vpliva knjižnice.

Pojav velikega števila priročnikov, tutorialov, navodil in orodij za vrednotenje končnih rezultatov delovanja knjižnice spominja na objavlanje vrste priročnikov za vrednotenje v 80-ih in 90-ih letih prejšnjega stoletja (npr. King Research (1990), Lancaster (1993), McClure (1987), Moore (1989), Van House idr. (1987) in Zweizig idr. (1996)), ki so ponujali standardizirane metode za zbiranje in predstavljanje podatkov oziroma so stroki skušali zagotoviti konsistentne metode. Stališče teh avtorjev je bilo, da morajo knjižnice jasno določiti svoje cilje in naloge, ki so usklajeni s potrebami skupnosti in so natančno določeni in merljivi. Eden od ciljev tedanjih priročnikov je bila tudi standardizacija merjenja storitev splošnih knjižnic. Vse to je pripomoglo k sistematičnemu zbiranju podatkov o delovanju splošnih knjižnic in razvoju *benchmarking* (primerjalnih) analiz. Možnost primerjave podatkov je ena od največjih vrednosti procesa vrednotenja, kajti brez usklajenega obrazca oziroma poenotene metodologije zbiranja podatkov delovanja knjižnic ni mogoče niti primerjati niti analizirati, in zato ni mogoče ponuditi predlogov za izboljšanje dela celotne mreže, prav tako ni mogoče vrednotiti vloge in prispevka splošnega knjižničarstva v sklopu nacionalnega knjižničnega sistema in nacionalnih politik.

Zaradi dolgoletnega izobraževanja knjižničarjev in izpopolnjevanja metod in orodij za zbiranje podatkov lahko države, kot so Združene države Amerike, Finska in Velika Britanija, redno objavljajo statistične podatke o delovanju splošnih knjižnic. Te podatke uporabljajo tako za izboljšanje delovanja in razvoj knjižnične mreže kakor tudi kot komunikacijsko orodje v odnosu do odločevalcev in financerjev.

Literaturo, ki se ukvarja z merjenjem vpliva knjižnice, lahko razvrstimo v dve skupini: na priročnike na temo vrednotenja vpliva in končnih rezultatov delovanja knjižnice ter na publikacije, ki prinašajo rezultate raziskav vpliva knjižnice. Obe skupini dokumentov povezujejo razprave o metodologiji raziskovanj in o uporabi rezultatov raziskovanj za zagovarjanje knjižnic v strokovni in širši javnosti. V nadaljevanju besedila bomo v sklopu te delitve obravnavali nekatere pomembnejše raziskovalce in prispevke na tem področju.

### 3.1 Pomen in dosežki priročnikov s področja vrednotenja

Raziskave, ki se izvajajo v okviru procesa vrednotenja končnih rezultatov delovanja in vpliva splošne knjižnice, zahtevajo dobro poznavanje metodologij, raziskovalnih metod in ustrezno analizo. Ker knjižnice razpolagajo z omejenimi sredstvi in premajhnim številom strokovnjakov, se morajo tudi raziskovanja prilagoditi okoliščinam, v katerih knjižničarji skušajo izvesti ciljne raziskave. Glede na spremembe, ki se dogajajo v komunikacijski verigi med knjižnico in deležniki ter pogostimi primeri nerazumevanja odločevalcev o pomenu splošnih knjižnic za družbo v celoti, je potrebno sistematično razvijati metode »prepričevanja« in dokazovanja vrednosti knjižnic.

Markless in Streatfield, ki že vrsto let izobražujeta knjižničarje o vrednotenju, sta objavila dve izdaji knjige *Evaluating the impact of your library* (2006, 2013), sporočilo knjige temelji na njunih lastnih izkušnjah. Posebej je treba poudariti njuno sodelovanje pri projektu *Global Libraries Initiative* (GL), ker je ta projekt močno vplival na njuno nadaljnje delo. Ideja programa GL je bila vrednotenje vpliva knjižnice z namenom krepitev položaja knjižnice v skupnosti, kar pomeni uporabo dokazov (rezultatov) za namen javnega zagovorništvaja knjižnic (Streatfield idr., 2012, str. 16). Zato so osmislili projekt vrednotenja, načine zbiranja podatkov in, kar je najpomembnejše, načine predstavljanja dokazov (rezultatov), z namenom uporabe za javno zagovarjanje knjižnic. V obeh izdajah knjige *Evaluating the impact of your library* v poglavju o predstavljanju podatkov Markless in Streatfield posebej poudarjata, da morajo raziskovalci jasno vedeti, za kakšen namen se dokazi zbirajo, komu so rezultati raziskave namenjeni (po njuni terminologiji 'dokazi'), saj je od tega odvisna metodologija, s katero se bodo podatki zbirali

(kvalitativne ali kvantitativne metode). Preden se rezultati izvedenih raziskav predstavijo, se je treba prepričati v zanesljivost 'dokazov' in upoštevati tri kriterije: relevantnost (ali je izbrani kriterij uspešnosti res tisti, ki podpira 'dokaz'), zadostnost (ali je sestavljena slika utemeljena na prevelikem ali premajhnem številu 'dokazov') in verodostojnost (usmerjenost k nevtralnosti, da se izognemo raziskavi, ker je to nekomu v interesu) (Markless in Streatfield, 2006, str. 63–80; 2013, str. 113–124).

Markles in Streatfield, ki v svojih delih vztrajata pri razumevanju pomembnosti vrednotenja in praktični dimenziji, posebno pozornost posvečata izboru ciljev določene storitve ali institucije, ki so predmet vrednotenja, ker menita, da brez natančno definiranih ciljev ni mogoče oblikovati kazalcev, ter da je ciljev potrebno postaviti v širši kontekst. To pomeni, da moramo pri izbiri ciljev upoštevati, kako nacionalni programi in zakoni vplivajo na storitev ali institucijo, ki je predmet raziskovanja, kaj se pričakuje od raziskovalca, katere podatke je treba poiskati, in kakšne interese imajo drugi deležniki in potencialni partnerji, pri tem pa opozarjata na nujnost realnih ciljev, na njihovo dosegljivost oziroma nedosegljivost ter dokazljivost.

Eden od nepogrešljivih priročnikov za raziskovanje na področju vrednotenja je *The library's contribution to your community: a resource manual* (2007) (v nadaljnjem besedilu LCTYC). To je priročnik, ki na pregleden in razumljiv način nudi informacije o tem, kaj vse je mogoče meriti, s čim lahko splošna knjižnica vpliva na skupnost in predlaga ustrezne raziskovalne pristope. Del Priročnika prinaša podatke raziskave med politikami in odločevalci na lokalni ravni o pričakovanih informacijah splošnih knjižnic.

V drugem delu *Priročnik* prinaša vrsto nasvetov za izbiro in oblikovanje ciljnih skupine, za katero dejansko interpretiramo zbrane podatke. LCTYC prepoznava izbrane vidike knjižničnih storitev, ocenjuje prednosti in slabosti teh storitev v skupnosti. Osredotoča se na prednosti, ne na slabosti knjižnice, poudarja sedanjost, ne prihodnosti ter opozarja na dobrine, ki so pomembne za skupnost in jih je mogoče meriti. *Priročnik* je razdeljen na dve veliki celoti, prva se ukvarja s teoretskimi predpostavkami, v njej se spoznavamo s temeljnimi postavkami in koraki v izvedenem raziskovanju, drugi del pa s predlaganimi metodami raziskovanja prinaša podrobno analizo družbenega prispevka knjižnice. Vendar se v Priročniku raziskovalne metode uporabljajo izredno toga – nabor podatkov je močno omejen, omejeno pa je tudi število raziskovalnih metod. Za knjižnično skupnost bi bilo zelo koristno nadgraditi metodologijo ter modele in tako zagotoviti, da se v bodoče raziskave vključi večje število metod in osmislijo novi modeli.

*Shaping outcomes* (2006) je priročnik, namenjen knjižničarjem in muzealcem, razvijati se je začel leta 1998 kot sodelovalni projekt med IMLS in univerzo v Indiani (Indiana University, Purdue University Indianapolis – IUPUI). Zasnovan je na modelu, ki se imenuje 'Outcomes Based Planning and Evaluation' (v nadaljnjem besedilu OBPE), definiran pa je kot sistemski način načrtovanja uporabniško usmerjenih programov ter merjenja doseganja ciljev teh programov. OBPE se ne omejuje zgolj na storitev, temveč odgovarja na vprašanje, kako storitev, ki jo knjižnica izvaja, vpliva na življenja posameznikov, kakšne spremembe je povzročila v njihovih življenjih, pri tem se 'outcomes' definirajo kot zelena sprememba pri končnem uporabniku (spremembe pri informacijskem vedenju, stališčih, veščinah, znanju, pogojih in statusu). Priročnik OBPE je zasnovan na logičnem modelu načrtovanja in vrednotenja, ki ga je razdelala Dudden (2007) in pomaga pri identifikaciji specifičnih posameznikov in skupin, ki imajo določeno potrebo v skladu s poslanstvom ustanove. Priročnik je razdeljen na pet modulov: prvi modul na kratko opisuje, kaj je to OBPE, drugi del predstavlja postopek oblikovanja načrta vrednotenja, tretji del je namenjen izgradnji tako imenovanega *logicmodela*, četrti pojasnjuje sam postopek vrednotenja, peti modul pa pojasnjuje, kako napisati poročilo in predstaviti rezultate. Avtorji modela menijo, da s pomočjo OBPE-ja knjižnice in muzeji lahko zberejo podatke, ki jim bodo v pomoč pri komunikaciji s skupnostjo, predstavijo podatke o odgovornosti ustanove do financerjev in odločevalcev ter v pomoč pri odločitvi, katere programe morajo razširiti ali obnoviti. Na tem mestu bi radi izpostavili četrti modul, v katerem se opisuje proces vrednotenja, ter je sestavljen iz nabora kazalcev uspešnosti in načrta zbiranja podatkov (metode, časovni okvir zbiranja). Pri tem so natančno predstavljeni možni viri podatkov (kot na primer anekdote, različni vprašalniki, ocene ali opazovanja, gradiva, ki so nastala kot rezultat določenega programa in sekundarni viri o delovanju ustanove) skupaj s prednostmi in pomanjkljivostmi vsakega od virov.

Informacijska šola na univerzi v Washingtonu (Information school at the University of Washington) izvaja projekt z naslovom Information behavior in everyday contexts (IBEC) (Informacijsko vedenje v vsakodnevnih kontekstih), katerega rezultat je priročnik J. Durrance, K. Fisher in B. Hinton (2004), ki temelji na modelu z nazivom *How librarians and libraries help*. Tako v knjigi, ki je nastala kot rezultat raziskav, kakor tudi v številnih člankih o omenjenem modelu (Durrance in Fisher-Pettigrew, 2002; Durrance in Fisher, 2003) avtorice vztrajajo pri razumevanju povezovalnih dejavnikov, s pomočjo katerih se z medsebojnim prepletanjem ustvarjajo končni rezultati delovanja knjižnice. Ti dejavniki so: knjižnične storitve, vključno s specifičnimi dejavnostmi, preko katerih uporabnik komunicira z ustanovo ter zaposlenimi, ki imajo bistveno vlogo pri oblikovanju programa; osebe, ki so v neposredni interakciji z uporabniki; običajni podatki o rezultatih delovanja knjižnice ('outputs'), ki se pojavljajo v večini modelov

končnih rezultatov delovanja knjižnice in končni rezultati delovanja knjižnice, ki izhajajo iz interakcije uporabnikov s specifičnimi storitvami.

Bertot (2006) meni, da sta ta priročnik in vzpostavljena spletna stran dragocen prispevek k praksi raziskovanj končnih rezultatov delovanja knjižnice in pri tem posebej izpostavlja njune prednosti glede na druge priročnike. Priročnik J. Durrance in K. Fisher namreč omogoča dostop do informacij o kvalitativni metodologiji, gradivo je predstavljeno na logičen in neposreden način, k problemu se pristopa iz prakse, kar pomeni, da so opisana orodja, ki so jih knjižnice že uporabljale. Zanimivo je, da se tako *LCTYC* kot tudi Bertot pravzaprav odmikata od uporabe navedenih orodij v akademske namene. Knjižničarji so se zelo pozitivno izrazili o IBEC-ovem priročniku in o *LCTYC*, ker predstavljata orodje iz povezanih enot za učenje (od načrtovanja do pisanja poročil) in nudita praktične smernice za izvajanje vrednotenja, ob tem pa omogočata učinkovito komuniciranje s širšim auditorijem, kateremu morajo knjižnice predstavljati svoje delovanje.

V priročniku v tiskani obliki z naslovom *How libraries and librarians help: a guide to identifying user-centered outcomes* (Durrance, Fisher in Hiton, 2004) je podrobno opisan model z enakim imenom, ki ga bomo v nadaljevanju besedila poimenovali kot HLLH-model. HLLH-model je sestavljen iz štirih ključnih sklopov dejavnikov: iz modela knjižničnih storitev, uporabnikov, relevantnih podatkov o rezultatih dela knjižnice (angl. outputs) in iz končnih rezultatov delovanja knjižnice (angl. outcomes). Prva skupina dejavnikov se nanaša na storitve in specifične dejavnosti knjižnic, s katerimi uporabnik vstopa v interakcijo. Druga skupina dejavnikov so uporabniki, nanaša se na osebe, ki vstopajo v interakcijo s storitvijo, kar je hkrati tudi najpomembnejše žarišče HLLH-modela. V to skupino dejavnikov vstopa določitev specifičnih potreb, stališč in dožemanj uporabnikov, avtorice so jih povezale s storitvijo ali dejavnostjo, ki jo uporabljajo. Tretja skupina dejavnikov vključuje tradicionalne rezultate dela (angl. outputs), ki so osnovni za raziskovanje končnih rezultatov delovanja knjižnice (angl. outcomes), četrto, zadnjo skupino dejavnikov predstavljajo končni rezultati delovanja knjižnice (angl. outcomes), ki so merjeni iz perspektive uporabnikov in so rezultat uporabniških interakcij s storitvami knjižnice. Celotni HLLH-model temelji na predpostavki, da sta razumevanje konteksta, v katerem deluje knjižnica, in v katerem se dogaja interakcija uporabnikov in knjižnice, ter razumevanje osnovnih statističnih podatkov o rezultatih dela knjižnice (angl. outputs), nujna pogoja za razumevanje in zbiranje kazalcev o končnih rezultatih delovanja knjižnice (angl. outcomes).

Tako kot model, ki sta ga razvila Markless in Streatfield, tudi ta model knjižničarje aktivno vključuje v proces vrednotenja z namenom, da prepoznajo in poiščejo dejavnosti, jih vključijo v končne rezultate delovanja knjižnice (angl. outcomes) ter pokažejo, kako določene dejavnosti vplivajo na končne rezultate delovanja

knjižnice. Zakaj so zaposleni v knjižnici pomembni? Prav oni so tisti, ki osmišljajo storitev, zbirajo uporabnike in zainteresirane osebe, razvijajo dejavnosti, ki usmerjajo k pozitivnim končnim rezultatom delovanja knjižnice. Brez delavcev, ki so aktivno vključeni v proces organizacije in izvedbe določene dejavnosti, raziskovanja ni mogoče zastaviti niti izvesti procesa vrednotenja.

## 4 Metodološki izzivi

S preučevanjem literature na temo vrednotenja končnih rezultatov delovanja knjižnice s poudarkom na vrednotenju vpliva knjižnice na skupnost smo ugotovili, da lahko pričakujemo težave, če k raziskovanju pristopimo površno, in pri tem ne upoštevamo osnovnih socioloških predpostavk skupnosti ter težav, s katerimi se splošne knjižnice srečujejo v 21. stoletju (Dragija Ivanović, 2012, str. 85). Razumevanje vpliva knjižnice na skupnost torej nikakor ne more biti zasnovano samo na teoretskih modelih, temveč moramo skupnost, ki jo raziskujemo, spoznati in razumeti, nato pa tudi knjižnico, ki deluje znotraj skupnosti. Iz člankov Usherwooda (2002b), Marklessa in Streatfielda (2006) lahko razberemo sporočilo, da knjižnice pri predstavljanju rezultatov svojega delovanja delajo napako, ker **opisujejo** storitve, vendar pri tem ne **prikazujejo**, kako storitve knjižnic koristijo posamezniku in skupnosti.

V tem delu prispevka želimo poudariti pomen uporabe kvalitativne metodologije v raziskavah vpliva knjižnice na skupnost. Poročila o izvedenih raziskavah kažejo na to, da so najpogosteje uporabljane metode intervjuji in fokusne skupine, ter da anketni vprašalniki služijo kot pripomočki za zbiranje splošnih podatkov o uporabnikih. Med predstavljenimi priročniki in študijami, ki podrobno opisujejo celovitost procesa vrednotenja in vpliva knjižnice na skupnost – od vzpostavitve raziskave do izvedbe raziskave in uporabe rezultatov vrednotenja – izpostavljamo publikacijo *Evaluating the impact of your library* avtorskega dvojca Markless in Streatfield, in sicer zaradi preglednega in temeljitega predstavljanja lastnega raziskovalnega koncepta, ter spletne priročnike, ki so nastali kot rezultat raziskovalnih projektov Shaping outcomes in IBEC-ov *The outcomes toolkit 2.0*, predvsem zaradi enostavnega opisa koncepta vrednotenja družbenega vpliva knjižnice.

Izpostaviti moramo tudi težave raziskovalcev ob merjenju vpliva knjižnice na skupnost. Tako je Roswitha Poll kritična do metod, ki se uporabljajo v takšnih raziskavah, ker se vrednosti ter prispevki knjižnice in knjižničnih storitev različno definirajo v razmerju do interesnih skupin, zbrani podatki zaradi neustrezne raziskovalne metodologije pogosto niso primerljivi, uporabniki, ki s problematiko niso seznanjeni, pogosto ne znajo natančno definirati, kakšen je namen

uporabe določene storitve, zato je dosežen rezultat lahko slučajen oziroma nima povezave s knjižnico (Poll, 2003).

Avtorici Fisher in Durrance sta z relativno enostavnimi napotki za oblikovanje načrta raziskave, predstavljanjem najpomembnejših kvalitativnih metod in možnosti obdelave, knjižničarjem približali vrednotenje vpliva knjižnice. Največji prispevek njenega raziskovalnega modela je v poudarjanju pomena 'konteksta' (angl. context sensitive approach), v katerem knjižnice delujejo, in v katerem uporabniki vstopajo v interakcijo s storitvami, ki jih ni mogoče razumeti brez holističnega pristopa in kombiniranih metod (Durrance in Fisher-Pettigrew, 2002).

Bertot in McClure (2003) prav tako menita, da je treba prvo fazo začeti premišljeno in z natančno odločitvijo, kateri model vrednotenja končnih rezultatov delovanja knjižnice bo najboljši in najbolj koristen glede na potrebe knjižnice, glede na vire, s katerimi knjižnica razpolaga in glede na vrednotenje ciljev dejavnosti, sposobnosti osebja in drugih dejavnikov, ki so del stanja, v katerem se knjižnica nahaja. Takšen celosten pristop k raziskovanju je nujen, če želimo raziskati vpliv knjižnice, saj brez premišljeno vzpostavljene metodologije ter jasne slike o instituciji in okolju, ki jo obkroža, raziskava ne bo uspešna, ali pa ne bo mogoče razumeti in ustrezno interpretirati zbranih podatkov. Z razmišljanjem v tej smeri je Holtova (2007, str. 112) pri oblikovanju svojega modela raziskovanja (angl. outcome planning work model) vzpostavila tri nivoje: nivo ocene kapacitet knjižnice, virov in politike ustanove, nivo podatkov o skupnosti, v kateri knjižnica deluje, kar je mogoče razumeti enako kot analizo skupnosti, ter nivo zbiranja podatkov neposredno od uporabnikov in potencialnih uporabnikov, v povezavi z njihovimi željami in potrebami.

Eden od najbolj pogosto citiranih avtorjev s tega področja je B. Usherwood; njegovo raziskovanje vrednotenja družbenega vpliva knjižnic (angl. social audit) je, izvedeno v sodelovanju z R. Linley v letih 1996 in 1997, vzpostavilo natančno določene okvire, znotraj katerih se še danes izvajajo raziskave o vplivu splošnih knjižnic na skupnost. V tej raziskavi se prepleta percepcija storitev knjižnice z vidika izbranih lokalnih funkcionarjev, knjižničarjev in lokalnih prebivalcev, uporabnikov in neuporabnikov knjižničnih storitev. Zaradi treh ciljev raziskave (razviti orodje za merjenje družbenega vpliva knjižničnih dejavnosti v povezavi s cilji ustanove, raziskati družbeni in ekonomski vpliv splošnih knjižnic ter raziskati, v kolikšni meri storitve knjižnic v praksi prispevajo pri doseganju socialnih ciljev) je bilo potrebno vzpostaviti ustrezen metodološki aparat in ga tudi preveriti v raziskovalni praksi. Kot velik zagovornik uporabe kvalitativnih metod je Usherwood izhajal iz hipoteze, da se vsega ne da pokazati s številkami in da je izredno pomembno uporabljati ustrezna raziskovalna orodja, ki bodo prinesla najboljše rezultate raziskav. Trdil je, da so študije končnega rezultata delovanja knjižnice ('outcome') in vpliva knjižnice ('impact') pomembnejše kot

samo merjenje. Številke moramo pojasniti s poglobljeno analizo, ki bo predstavila pravo podobo delovanja in 'življenja' knjižnice, kar nakazujejo sociološke in psihološke študije, ki se izvajajo s ciljem predstavitve vrednosti knjižničnih storitev glede na njihov vpliv na posameznika in skupnost.

Nujno se je treba ozreti na delo Huysmansa in Oomesove (2013), ki sta na kongresu IFLA-e leta 2012 predstavila projekt merjenja socialnega pomena nizozemskih splošnih knjižnic. Njun projekt je poleg izčrpnega pregleda literature s tega področja potrebno izpostaviti še iz dveh razlogov. Prvi je kritičen pristop do dosedanjih raziskovalnih metod, drugi razlog pa je dognan in obdelan model področja delovanja knjižnice in dimenzij njenega vpliva. Tako zastavljeno raziskovanje je lahko dobra usmeritev za načrtovanje naslednjih raziskav.

Analiza zbornika *Northumbria International Library Performance Measurement Conference* (2013) in drugih relevantnih publikacij s področja merjenja vpliva knjižnic kaže na to, da se večje število avtorskih prispevkov ukvarja s kvantitativnimi podatki ter merjenjem tistega, kar je mogoče izmeriti. V praksi knjižnice zbirajo predvsem podatke kvantitativne narave (na primer, ko se raziskuje knjižnica kot center za mlade, moramo zbrati podatke o številu knjig za mlade, številu dogodkov in podobno, z drugimi besedami, zbirajo se podatki, do katerih je relativno enostavno priti). Takšni podatki pa so smiselni samo, če jih obogatimo s podatki o izkušnji in percepciji mladih, ki so bili deležni določene storitve knjižnice. Lahko se strinjamo s trditvijo Brophyja (2008, str. 13–14), da imajo tradicionalno zbiranje statističnih podatkov in tradicionalne meritve pomembno mesto pri vrednotenju, vendar pa se moramo strinjati tudi s trditvijo, da je za razvoj novih storitev in napredek delovanja knjižnic treba uporabljati tudi metode, ki bodo pomagale raziskati, oceniti družbeni prispevek knjižnice (Usherwood, 2002a).

McMenemy (2007, str. 275) uporabo zgolj kvalitativne metodologije dojema kot nujno v procesih merjenja vrednosti in pomena knjižnic za skupnost. Na Hrvaškem obstaja večje število študij uporabnikov, s katerimi ne moremo zanesljivo sprejemati sklepov o vplivu knjižnice ali končnih rezultatih delovanja knjižnice, ki jih knjižnica 'proizvede' ali po katerih je v skupnosti prepoznavna. Vendar pa je v strokovni in znanstveni javnosti prisoten vedno večji interes za raziskave vpliva knjižnice na skupnost. Na 10. posvetovanju za splošne knjižnice (10. savjetovanje za narodne knjižnice) leta 2015 je bil eden od prispevkov posvečen vrednotenju družbenega vpliva knjižnice,<sup>10</sup> v letu 2012 pa je bila prva številka časopisa *Vjesnik bibliotekara* v celoti posvečena merjenju vpliva knjižnice.

---

<sup>10</sup> Zbornik Posvetovanja še ni objavljen, na spletni strani <http://sznk.nsk.hr/program/> je objavljen program posvetovanja.

Avstralska raziskava, *A safe place to go: libraries and social capital* (2000), je kljub temu, da ni prinesla velikih sprememb v metodologiji raziskovanja vpliva knjižnice na skupnost, vseeno ponudila nov pogled na doprinos knjižnice skupnosti in na položaj splošne knjižnice znotraj skupnosti. Cilj celotne raziskave je bil analizirati, kako ulice, področja trgovskih centrov, javne zgradbe in drugi prostori, ki jih 'delimo' s tujci, omogočajo ali pa ovirajo razvoj oziroma možnosti za krepitev zaupanja. Rezultati izvedene študije so pokazali, da imajo osebe, ki poznajo svojo sosese, in so vzpostavile lokalne socialne stike ter so relativno izkušene v socialnih odnosih, visok nivo zaupanja v druge ljudi. Takšne osebe so nagnjene k bolj aktivnemu načinu življenja v lokalni skupnosti in institucijah, ki so povezane z njihovim krajem bivanja. Cilj projekta je bil raziskati, kako splošne knjižnice pripomorejo k razvoju socialnega kapitala ter poiskati načine rabe knjižnice kot prostora za raznolike skupine znotraj skupnosti (na primer različnih starostnih skupin, različnega etničnega izvora, oblik hendikepa, stopenj izobrazbe).

Organizacija Laser Foundation je v sodelovanju z raziskovalno agencijo Price Waterhouse Coopers izvedla raziskavo, s katero je želela izmeriti vpliv knjižnice na skupnost. Priročnik, ki je nastal kot rezultat raziskave, svoj pomen izkazuje v nizu prilog in podrobnem opisu metodologije, ki jo je mogoče uporabiti v praksi. Še posebej je izpostavljen podroben opis preliminarne raziskovanja literature, s katerim avtorji opozarjajo, da se mora vrsta raziskovanja izvajati na dveh nivojih. Prvi nivo je splošno ozadje in kontekst knjižnic, v katerem se analizira gradivo o splošnih knjižnicah. Drugi nivo pa je zasnovan na principu širšega konteksta v odnosu do vladnih strategij, načrtov in ciljev. Cilj te analize je bil preučitev dokumentov, ki prikazujejo, kako vlade in vladne ustanove zbirajo podatke o vplivu knjižnice na skupnost. Izpostavili so štiri glavne teme, ki so jih prepoznali kot prioritete na nacionalnem in lokalnem nivoju. Te štiri teme so: otroci, izobrazba, zdravje in osebe v starejšem življenjskem obdobju (Laser foundation, 2005, str. 7 in 39).

Med številnimi raziskavami posebej izpostavljam avstralsko raziskavo splošnih knjižnic, izvedeno v državi Victoria z naslovom *Libraries building communities* (2006), njen cilj pa je bil veliko širši od samega merjenja vpliva knjižnice na skupnost. Raziskava je sicer preučevala vpliv knjižnic, vendar pa je bil predmet raziskave obenem tudi zadovoljstvo uporabnikov ter analiza delovanja splošnih knjižnic. V raziskavi je bilo izprašanih 10.000 oseb (uporabniki knjižnice, neuporabniki knjižnice, zaposleni v knjižnici in ključni predstavniki interesnih skupin). Uporabljene so bile različne raziskovalne metode: fokusne skupine, spletni vprašalniki, telefonsko anketiranje, osebni intervjuji. Metodološki aparat je bil izdelan, podatki pa so bili pridobljeni v sodelovanju z neodvisnim podjetjem za marketinške raziskave. Cilj fokusnih skupin z uporabniki je bil pridobiti poglobljene informacije, ki bi opisale njihove izkušnje in mišljenja. Od knjižničarjev,

uporabnikov in neuporabnikov so želeli pridobiti naslednje informacije: zakaj knjižnico uporabljajo/ali ne, kakšne so prednosti uporabe knjižnice, kaj omejuje uporabnike, da bi uporabljali splošne knjižnice in kaj bi knjižnice morale storiti, da bi jih pogosteje uporabljali, kakšno je zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami ter predloge za izboljšanje knjižničnih storitev.

Telefonski intervjuji so bili izvedeni na vzorcu 400 oseb, njihov namen pa je bil kvantificirati in potrditi izpostavljene zaključke, pridobljene na fokusnih skupinah. Poglobljeni telefonski intervjuji so bili izvedeni s prebivalci v ruralnih in regionalnih skupnostih. V teh intervjujih so bila poudarjena vprašanja o dostopnosti, možnosti uporabe in o predlogih za izboljšanje delovanja knjižnic. Tako so zbrali informacije o tem, kaj pripadniki skupnosti mislijo o vrednosti knjižnice, kakšen je prispevek knjižnice pri opismenjevanju, vzpostavitvi zaupanja v skupnost, razvoju mrež znotraj skupnosti, vpliv na zdravje in ekonomsko rast. V intervjujih je bil predmet pogovora prihodnost splošnih knjižnic ter vloga splošnih knjižnic v prihodnjem razvoju skupnosti.

S pomočjo tiskanih vprašalnikov so zbirali statistične podatke, potrebne za primerjalne analize kazalcev (*benchmarking*), kot so: zadovoljstvo s storitvami knjižnic, pomen storitev knjižnic, sociodemografski podatki. Vprašalnik je bil oblikovan v angleškem jeziku, poleg tega pa tudi v jezikih najpogosteje zastopanih narodnostnih manjšin, to so kitajski, vietnamski, italijanski, španski, grški in arabski jezik. Ključni deležniki, ki so bili intervjuvani, so bile osebe z močnim ali opaznim vplivom v skupnosti, kot so lokalni svetniki, uradniki, poslovne osebe, ravnatelji šol, učitelji, osebe, ki so aktivne v pomembnih organizacijah in predstavniki religioznih skupnosti.

Cilj intervjujev navedenih skupin je bil, da intervjuvanci pojasnijo, kako dojemajo vpliv knjižnice na skupnost, in sicer z vidika tistih, ki jim je dobrobit skupnosti osnovnega pomena. Vrednost te raziskave je nesporno v razdelanem raziskovalnem aparatu, na osnovi katerega je mogoče raziskovalno orodje prilagoditi za drugačna okolja, prispevek raziskave pa je podrobna analiza in razumevanje rabe knjižničnih storitev v celotni populaciji, vključno s posebnimi uporabniškimi skupinami (pripadniki etničnih manjšin, osebe z nizkimi osebnimi dohodki in osebe, ki živijo v odmaknjenih področjih). Pomen prilagajanja raziskovalnih metod posebnim kontekstom, v katerih knjižnice delujejo, sta izpostavili Dragija Ivanović (2012) in Poll (2014). Pollova je izvedla analizo desetih raziskav, ki so bile narejene na specifičnih lokacijah, kot so otoki, afriške vasi, ali pa so bile usmerjene na specifične skupine uporabnikov ali njihove specifične potrebe. Pomen njene analize je vsekakor v kritičnem razmisleku o uporabi kvalitativnih in kvantitativnih metod raziskovanja ter o prednostih in slabostih oziroma omejitvah ene ali druge metode.

Neuporabniki knjižnice so pomembni deležniki, ki jih je treba vključiti v raziskave o vplivu splošne knjižnice na skupnost in očitno je, da je večina velikih raziskav zajela tudi neuporabnike knjižnic. V pregledu literature s tega področja se moramo nujno ozreti tudi na konference, ki se v vse večji meri ukvarjajo s tematico merjenja vpliva knjižnice na skupnost. Čeprav zbornik 11. Northumbria konference<sup>11</sup> še ni objavljen, lahko iz seznama predavanj upamo na velik prispevek na področju metodološkega pristopa k merjenju vpliva knjižnice. Na konferenci *Libraries in digital age 2014* je bil eden od tematskih sklopov v celoti posvečen kvalitativnim metodam na področju raziskovanja uporabnikov, knjižnic in rabe knjižnic. Nekatera od predavanj so opozorila na velike možnosti uporabe kvalitativnih metod na področju raziskovanja vpliva knjižnic (Corrall, 2014; Dragija Ivanović, 2014; Kelly, 2014).

## 5 Zaključek

V strokovni in znanstveni literaturi o vrednotenju knjižnic najdemo vrsto razdelitev, s katerimi se poskuša razvrstiti dejavnike in področja vpliva splošnih knjižnic na skupnost. Večina citiranih raziskovalcev v tem prispevku je s svojimi poročili, knjigami, priročniki in članki v časopisih predstavila lastna stališča o prispevkih in vplivih, ki jih ima knjižnica na skupnost. Nedvomno splošna knjižnica vpliva na osebni razvoj, socialno povezanost, krepitev skupnosti, na lokalno kulturo in identiteto ter na domišljijo in kreativnost, zdravje in splošno dobro počutje posameznika, ter z uresničevanjem svojega socialnega poslanstva vpliva na kulturo, izobrazbo, branje in pismenost, rabo prostega časa ter uporabo informacij v vsakdanjem življenju in tako spodbuja socialno kohezijo ter krepí zaupanje v skupnost.

Svojo vrednost in velik družbeni pomen pa morajo knjižnice kljub temu dokazati. Literatura o merjenju vpliva knjižnice je z vsakim dnem obsežnejša. Danes je merjenje vpliva knjižnice ena od najbolj izpostavljenih raziskovalnih tematik, kar dokazuje vedno večje število konferenc na izpostavljeno temo, prav tako pa tudi število izvedenih projektov v svetu. Natančno razumevanje terminov, ki se uporabljajo na področju vrednotenja vpliva knjižnic na skupnost, je osnova za vsako raziskovanje, ki ga želimo izvesti.

---

<sup>11</sup> Več informacij o konferenci na spletni strani <http://www.york.ac.uk/about/departments/support-and-admin/information-services/northumbria-conference/>.

Zato je treba posebej poudariti pomen standarda ISO 16439, ki naj bi uvedel konsistentno uporabo terminologije. Vsi priročniki, ki smo jih izpostavili, na začetku izpostavljajo definicije in razlage kazalcev, ki bi jih lahko/morali uporabljati pri raziskovanju. Znanstveniki in praktiki bi si skupno morali prizadevati za razvoj in izpopolnjevanje metodološkega aparata, ki je sprejemljiv tudi za raziskovalce in odločevalce. Analiza dosedanjih raziskav je odprla mnogo novih vprašanj, kot na primer potrditve veljavnosti rezultatov ter prilagoditve raziskovalnih metod in kazalcev v različnih kontekstih.

Ob vsem tem pa je, kakor v svojih delih posebej poudarjata Markless in Streatfield, potrebno stalno izobraževanje knjižničarjev, ki bi morali rezultate raziskav vpliva knjižnic sprejeti kot eno od pomembnejših nalog na področju organizacije in upravljanja knjižnic ter najti ustrezen način za prikazovanje podatkov odločevalcem in financerjem. Vsekakor bi se morali raziskovalci sistematično spoznati z omejitvami tako kvalitativnih kot tudi kvantitativnih raziskovalnih metod, da bi lahko za svoje raziskave izbrali tiste metode, ki bi omogočile zbiranje in obdelavo najbolj kakovostnih podatkov. Opazen je velik napor raziskovalcev, da bi dokumentirali in izkustveno potrdili obstoj očitnega vpliva knjižnice. In čisto na koncu je treba opozoriti na obstoj pomembnega dokumenta, ki je nastajal pod okriljem IFLA-e, to je Bibliografija del o vplivu in končnih rezultatih dela knjižnic, ki ga ureja Roswitha Poll (*Bibliography »Impact and Outcome of Libraries«*).<sup>12</sup> Dokument je hvalevreden vir informacij za vsakogar, ki se želi ukvarjati s tem področjem.

## Navedeni viri

*A safe place to go: libraries and social capital.* (2000). Sydney: University of Technology. Pridobljeno 29. 4. 2012 s spletne strani: [https://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/safe\\_place.pdf](https://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/safe_place.pdf)

Aabø, S. (2005). Are public libraries worth their price?: a contingent valuation study of Norwegian public libraries. *New library world*, 106(11–12), 487–495.

Ambrožič, M. (1999). *Utvrđivanje uspešnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica: od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja*. Doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet.

Asu, M. in Clendening, L. (2007). It takes a library to raise a community. *Partnership: the Canadian journal of library and information practice and research*, 2(2), 1–16.

---

<sup>12</sup> Bibliografija je dostopna na spletni strani [http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography\\_impact\\_and\\_outcome\\_2014.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography_impact_and_outcome_2014.pdf).

Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: the necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of documentation*, 61(3), 429–441.

Badurina, B., Dragija Ivanović, M. in Krtalić, M. (2010). Vrednovanje knjižničnih službi i usluga akademskih i narodnih knjižnica. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(1), 47–63.

Bertot, C. J. (2006). Outcomes-based evaluation in public libraries: from online instruction to practice. *Library quarterly*, 76(2), 241–245.

Bertot, C. J. in McClure, C. R. (2003). Outcome assessment in the networked environment: research question, issues, considerations and moving forward. *Library trends*, 51(4), 590–613.

Brophy, P. (2008). Telling the story: qualitative approaches to measuring the performance of emerging library services. *Performance measurement and metrics*, 9(1), 7–17.

Chiessi, S. (2011). *What are libraries worth?: a way to assess the impact of Italian public libraries on users' lives and society*. The Hague: IFLA. Pridobljeno 16. 2. 2016 s spletne strani: <http://www.ifla.org/files/assets/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf>

Corrall, S. (2014). Library service capital: the case for measuring and managing intangible assets. V S. Faletar Tanacković in B. Bosančić (ur.), *Assessing libraries and library users and use: proceedings of the 13th international conference Libraries in the Digital Age (LIDA), Zadar, 16-20 June 2014* (str. 21–32). Zadar: University of Zadar.

Debono, B. (2002). Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying. *Australasian public libraries and information services*, 15(2), 80–95.

Dragija Ivanović, M. (2012). Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na zajednicu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55(1), 83–100.

Dragija Ivanović, M. (2014). The impact of public libraries on small rural communities: challenges to conducting research. V S. Faletar Tanacković in B. Bosančić (ur.), *Assessing libraries and library users and use: proceedings of the 13th international conference Libraries in the Digital Age (LIDA), Zadar, 16-20 June 2014* (str. 33–40). Zadar: University of Zadar.

Dudden, R. F. (2007). *Using benchmarking, needs assessment, quality improvement, outcome measurement and library standards*. New York: Neal-Schuman.

Dugan, R. E., Herson, P. in Nitecki, D. A. (2009). *Viewing library metrics from different perspectives: inputs, outputs, and outcomes*. Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited.

Durrance, J. C. in Fisher-Pettigrew, K. E. (2002). Toward developing measures of the impact of library and information services. *Reference and user services quarterly*, 42(1), 43–53.

Durrance, J. C. in Fisher, K. E. (2003). Determining how libraries and librarians help. *Library trends*, 51(4), 305–334.

Durrance, J. C., Fisher, K. E. in Hinton, M. B. (2004). *How libraries and librarians help: a guide to identifying user-centered outcomes*. Chicago: ALA Editions.

Goulding, A. (2006). *Public libraries in the 21st century: defining services and debating the future*. Hampshire: Ashgate.

Goulding, A. (2010). Narodne knjižnice kao prostori zajednice. V A. Belan-Simić in A. Horvat (ur.), *Slobodan pristup informacijama: 9. okrugli stol: zbornik radova* (str. 9–16). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.

Holt, L. E. (2007). How to succeed at public library service: using outcome planning. *Public library quarterly*, 26(3–4), 109–118.

HRN ISO 16 439:2014. *Informacije i dokumentacija – Metode i postupci za procjenu utjecaja knjižnica*. (2014). Zagreb: Hrvatski zavod za norme.

Huysmans, F. in Oomes, M. (2013). Measuring the public library's societal value: a methodological research program. *IFLA journal*, 39(2), 168–177.

Kelly, M. (2014). Assessing the relative value of domain knowledge for civil society's libraries: the role of core collections. V S. Faletar Tanacković in B. Bosančić (ur.), *Assessing libraries and library users and use: proceedings of the 13th international conference Libraries in the Digital Age (LIDA), Zadar, 16-20 June 2014* (str. 101–108). Zadar: University of Zadar.

Kerslake, E. in Kinnel, M. (1997). *The social impact of public libraries: a literature review*. London: British Library Research and Innovation Centre.

Kerslake, E. in Kinnel, M. (1998). Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues in the social impact of public libraries. *Journal of librarianship and information science*, 30(3), 159–167.

King Research. (1990). *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators*. London: HMSO.

Lancaster, F. W. (1993). *If you want to evaluate your library* (2nd ed.). Champaign, Ill.: University of Illinois.

Laser foundation. (2005). *Libraries impact project*. London: PricewaterhouseCoopers. Pridobljeno 16. 2. 2016 s spletne strani: <http://www.bl.uk/aboutus/acrossuk/workpub/laser/news/awards2004/laserfinal6.pdf>

*Libraries building communities: the vital contribution of Victoria's Public Libraries: a research report for the Library Board of Victoria and the Victorian Public Library Network*. (2006). Melbourne: State Library of Victoria. Pridobljeno 16. 2. 2016 s spletne strani: [http://www2.slv.vic.gov.au/pdfs/aboutus/publications/lbc\\_report1.pdf](http://www2.slv.vic.gov.au/pdfs/aboutus/publications/lbc_report1.pdf)

Linley, R. in Usherwood, B. (1998). *New measures for the new library: a social audit of public libraries*. London: British Library.

Markless, S. in Streatfield, D. (2006). *Evaluating the impact of your library*. London: Facet Publishing.

Markless, S. in Streatfield, D. (2013). *Evaluating the impact of your library* (2nd ed.). London: Facet Publishing.

Matarasso, F. (1998). *Learning development: an introduction to the social impact of public libraries*. Boston Spa: British Library Research and Innovation Center.

McClure, C. R. (1987). *Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures*. Chicago: American Library Association.

McMenemy, D. (2007). What is the true value of a public library?. *Library review*, 56(4), 273–277.

Mihalić, M. (2012). Mjere li samo pokazatelji uspješnosti vrijednost knjižnica?. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55(1), 29–44.

Moore, N. (1989). *Measuring the performance of public libraries: a draft manual*. Paris: UNESCO.

- Moran, B. B. (2008). Management: an essential skill for today's librarians. V K. Haxcock in B. E. Sheldon (ur.), *The portable MLIS: insights from the experts* (str. 65–76). London: Libraries Unlimited.
- Petr Balog, K. (2010). *Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama*. Osijek: Filozofski fakultet.
- Poll, R. (2003). Impact/outcome measures for libraries. *Liber quarterly*, 13(3–4), 329–342.
- Poll, R. (2014). Did you enjoy the library? Impact surveys in diverse settings. *Performance measurement and metrics*, 15(1–2), 4–12.
- Poll, R. in Boekhorst, P. (2007). *Measuring quality: performance measurement in libraries*. München: K. G. Saur.
- Poll, R. in Payne, P. (2006). Impact measures for libraries and information services. *Library HiTech*, 24(4), 547–562.
- Shaping outcomes: making a difference in libraries and museum*. (2006). Indianapolis: Shaping Outcomes. Pridobljeno 16. 2. 2016 s spletne strani: <http://www.shapingoutcomes.org/course/build/c4.htm>
- Streatfield, D., Paberza, K., Lipeikaite, U., Chiranov, M., Devetakova, L. in Sadunisvili, R. (2012). Developing impact planning and assessment at national level: addressing some issues. *Performance measurement and metrics*, 13(1), 58–65.
- The library's contribution to your community: a resource manual* (2nd ed.). (2007). Toronto: Southern Ontario library service.
- Usherwood, B. (2002a). Accounting for outcomes: demonstrating the impact of public libraries. *Australasian public libraries and information services*, 15(1), 5–13.
- Usherwood, B. (2002b). Demonstrating impact through qualitative research. *Performance measurement and metrics*, 3(3), 117–122.
- Van House, N. A., Lynch, M. J., McClure, C. R., Zweizig, D. L. in Rodger, E. J. (1987). *Output measures for public libraries: a manual of standardized procedures* (2nd ed.). Chicago: ALA.
- Vårheim, A., Steinmo, S. in Ide, E. (2008). Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital. *Journal of documentation*, 64(6), 877–892.
- Zlatar Violić, A. (2010). Knjižnice – prostori javnosti i komunikacije. V A. Belan-Simić in A. Horvat (ur.), *Slobodan pristup informacijama: 9. okrugli stol: zbornik radova* (str. 3–8). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Zweizig, D., Johnson, W. D., Robbins, J. in Besant, M. (1996). *The tell it! Manual: the complete program for evaluating library performance*. Chicago: American Library Association.

---

## dr. Martina Dragija Ivanović

Odjel za informacijske znanosti, Sveučilište u Zadru, Ulica dr. F. Tuđmana 24i,  
23000 Zadar, Hrvatska  
e-pošta: mdragija@unizd.hr



# Senzorno ovirani in osebe z ovirami na področju branja pri dostopanju do bralnega gradiva v specialni in splošnih knjižnicah v Sloveniji

*Access to the reading material for persons with visual impairments and print disability in special and public libraries in Slovenia*

**Darja Zaviršek, Marino Kačič,  
Gašper Krstulović, Ana M. Sobočan**

---

Oddano: 2. 1. 2017 – Sprejeto: 20. 1. 2017

1.01 Izvirni znanstveni članek

1.01 *Original scientific article*

UDK 026/027-056.262(497.4)

## Izvleček

Članek je analitična nadgradnja raziskave o vzpostavljanju infrastrukture za zagotavljanje enakih možnosti dostopa do publikacij slepim, slabovidnim ter osebam z motnjami branja, ki je bila narejena za potrebe razvoja Knjižnice slepih in slabovidnih Minka Skaberne in pomeni nadaljevanje razmisleka o pomenu dostopa do branja ne samo za senzorno ovirane, temveč za vse osebe z ovirami na področju branja. Raziskava se je osredotočila na ljudi, ki bi potrebovali prilagojena gradiva, a imajo do njih omejen dostop: osebe z diagnozo slep in slaboviden, starejši, pri katerih je slab vid posledica starosti in bolezni, osebe z nevrološkimi boleznimi, motnjami in poškodbami, ki povzročajo ovire na področju branja, in osebe z večkratnimi diagnozami (fizične, senzorne in intelektualne ovire). Raziskava je temeljila na socialnem modelu ovire in se osredotočila na arhitekturne, ekonomske in socialne ovire na področju dostopa do branja. Ugotavljala je bralne navade, potrebe, ki jih imajo ljudje pri dostopanju do knjižnic, in povzela priporočila za spremembe s perspektive uporabnikov in potencialnih uporabnikov specialne in splošnih knjižnic. Implementacija Marakeške pogodbe v sozvočju s Konvencijo Združenih narodov o pravicah oseb z ovirami je v Sloveniji zelo pomembna, saj uvaja kategorijo »ovire na področju branja« in usmerja pozornost k univerzalnemu oblikovanju in univerzalnemu dostopu vseh ljudi z ovirami do knjižnic in bralnih vsebin.

**Ključne besede:** *ljudje s senzornimi ovirami, ljudje z ovirami na področju branja, Knjižnica za slepe in slabovidne Minka Skaberne, univerzalno oblikovanje, Marakeška pogodba, branje, Slovenija*

## Abstract

This paper is an analytical upgrading of the research on the implementation of the infrastructure for visually disabled persons and people with other print disabilities. It was conducted for the needs of the Minka Skaberne Library for the blind and visually impaired persons. It deals with the importance of access to reading not only for persons with sensory impairment but also for print disabled persons. Furthermore, the research is focused on persons with sensory impairment, as well as on persons that would need adapted materials, but only have limited access to them: elderly, persons with neurological conditions, those with multiple sclerosis, dyslexia, Down syndrome, autistic spectrum disorders, cerebral palsy, head injuries and persons with multiple diagnoses (physical, sensory, and intellectual). The research grounds on a social model of disability and focuses on architectural, economic and social barriers in access to reading. It aims to identify people's reading habits, their needs to have equal access to library resources and determines recommendations for changes from the special library users' and potential users' perspective. It stresses, that in Slovenia, it is urgent to implement the Marrakesh Treaty in line with the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities not only in the special library for the blind but in public libraries, too. It implements the concept of print disability and the universal design and access for all persons with disabilities.

**Keywords:** *people with disabilities, people with print disabilities, Library for the blind and visually impaired Minka Skaberne, universal design, Marrakesh Treaty, reading, Slovenia*

## 1 Uvod

Članek je analitična refleksija in nadgradnja, utemeljena na raziskavi, ki je bila narejena za potrebe razvoja Knjižnice slepih in slabovidnih Minka Skaberne<sup>1</sup> in pomeni nadaljevanje razmisleka o pomenu dostopa do branja ne samo za senzorno ovirane, temveč za vse osebe z ovirami na področju branja (angl. print disabled). Čeprav naj bi raziskava zajela le slepe in slabovidne, je bil analitski razmislek raziskovalnega tima ves čas usmerjen v to, da mora tudi specializirana knjižnica narediti premik od mono-diagnostične medicinske perspektive k odprtosti za bolj raznovrstne uporabnike z različnimi potrebami in s tem preseči elemente lastne »nerazvitosti« (glej Kodrič-Dačić, 2011). Zato raziskava ni zajela le ljudi, ki so senzorno ovirani in ki so bili do pred kratkim edini uporabniki knjižnice za slepe,<sup>2</sup> temveč tudi druge osebe z ovirami na področju branja, na primer stare ljudi, osebe z disleksijo, poškodbo glave, z Downovim sindromom,

---

<sup>1</sup> Knjižnica slepih in slabovidnih Minka Skaberne se je pred odprtjem knjižnice na novi lokaciji na Kotnikovi 31 v Ljubljani imenovala Knjižnica in fonoteka Minka Skaberne pri Zvezi društev slepih in slabovidnih Slovenije (v nadaljevanju ZDSSS). Za diskusijo glede tipološke uvrstitve knjižnice kot splošne oziroma specialne glej Kodrič-Dačić idr. (2014, str. 14).

<sup>2</sup> Podobna raziskava, narejena že leta 2010, je v raziskovalni vzorec zajela tedanje uporabnike in potencialne slepe in slabovidne uporabnike Knjižnice in fonoteke Minka Skaberne pri ZDSSS-ju (Kodrič-Dačić idr., 2010).

osebe z multiplo sklerozo, motnjo avtističnega spektra in s cerebralno paralizo.<sup>3</sup> Raziskava izhaja iz socialnega modela ovir, zato smo se ukvarjali predvsem z arhitekturnimi, ekonomskimi in socialnimi ovirami na področju dostopa do branja, saj prav te ovire, kot uči socialni model ovir, ljudi šele zares hendikepirajo ali invalidizirajo.<sup>4</sup> Zanimale pa so nas tudi bralne navade ljudi z ovirami na področju branja (Zaviršek, Kačič, Krstulović in Sobočan, 2013).

V skladu s socialnim modelom ovir smo namesto pojma »slepi in slabovidni« uporabljali pojem »senzorne ovire« in »osebe s senzornimi ovirami«, pa tudi pojme, kot so »ostanek vida«. Gre za poimenovanja, ki so bolj opisna kot medicinsko diagnostična in se bolj približajo vsakdanjim izkušnjam ljudi z ovirami. Raziskovalna skupina je poudarjala, da je omejevanje dostopa do uporabe knjižnice glede na medicinsko diagnozo zastarelo glede razumevanja potreb ljudi in da je poleg senzorno oviranih ljudi veliko drugih, ki potrebujejo storitve in gradivo specializirane knjižnice. Še več, pod vprašaj je postavila tudi smiselnost prostorske ločenosti knjižnice in se zavzela za univerzalno oblikovanje (angl. universal design)<sup>5</sup> in za splošno dostopnost elektronskih in zvočnih knjižničnih gradiv, gradiv v brajici in pripomočkov, ki jih uporabljajo ljudje s senzornimi ovirami pri branju, in to v vsaki knjižnici.

## 2 Knjižnica med medicinskim in socialnim modelom ovir

*»Ni mi imel kdo brati, nisem imela pomoči. Morala sem počakati, da so imeli čas, potem pa so mi brali. Veste, oni imajo veliko dela, ker nas je zelo veliko tukaj,«* ženska z večkratnimi ovirami, 43 let.<sup>6</sup>

Knjižnica je prostor zadovoljevanja potreb po branju, kognitivnem ter intelektualnem razvoju in splošnem izobraževanju. Knjižnica in fonoteka Minka Skaberne je bila zgodovinsko utemeljena na t. i. medicinskem modelu, saj so jo lahko

---

<sup>3</sup> V Knjižnici in fonoteki Minka Skaberne pri ZDSSS-ju na prejšnji lokaciji (Langusova 8, Ljubljana) so morali uporabniki knjižnice svojo »invalidnost« izkazati z zdravniškim potrdilom (t. i. »statusom«), kar kaže na izrazito medicinsko razumevanje ovir. Še več, dostop do knjižničnih storitev je bil dovoljen le osebam, ki so bile članice občinskega društva slepih ali so imele »status invalida«.

<sup>4</sup> Več o terminološki razpravi v zvezi s pojmi hendikep, ovire in invalidost glej Zaviršek (2000).

<sup>5</sup> V veljavi so različni izrazi, na primer univerzalno oblikovanje (angl. universal design) ali splošna ureditev prostorov za večinsko prebivalstvo (angl. mainstream design). Ponekod po Evropi in na Japonskem se je uveljavil tudi pojem vključujoče oblikovanje (angl. inclusive design).

<sup>6</sup> Citati v nadaljevanju so opremljeni s spolom vprašanih, starostjo, če je bila znana, in z diagnozo, kjer je bila potrebna.

uporabljali le ljudje z diagnozo slep in slaboviden in je bila ločena od splošnega sistema knjižnic.<sup>7</sup> Medicinski model predpostavlja:

- a) da imajo vsi ljudje z enakimi ovirami enake potrebe;
- b) da zaradi senzornih ovir človek ne more biti enakopravno vključen v običajno življenje;
- c) da je za razvoj ljudi, ki imajo enake ali podobne ovire, in za razvoj družbe kot celote najboljša, da imajo ljudje z ovirami skupen prostor, ki ga uporabljajo samo oni in tako razvijejo specifične sposobnosti, s katerimi lahko živijo omejeno življenje.

Kljub temu je knjižnica vse od svojega nastanka več desetletij pomenila velik doprinos k povečanju kvalitete življenja tistih senzorno oviranih, ki so imeli do nje dostop.

Zaradi mednarodnih dokumentov (Slovenija je Konvencijo Združenih narodov o pravicah oseb z ovirami ratificirala leta 2008), sodobnejše nacionalne zakonodaje, zahtev hendikepiranih aktivistov in novih znanstvenih spoznanj medicinski model hendikepa počasi izginja (Zaviršek, 2000, 2014, 2015; Zaviršek idr., 2015). Sodobni pogledi na osebe z ovirami temeljijo na konceptu pravic posameznikov in posameznic ter obsegajo:

- a) vključevanje ljudi z ovirami v običajno življenje;
- b) vključujoče izobraževanje ali »eno šolo za vse«, saj je za otrokov kognitivni in intelektualni razvoj najbolj spodbudno vključujoče in heterogeno okolje;
- c) kulturo vključevanja, saj je družba sestavljena iz oseb z različnimi telesnimi, senzornimi in intelektualnimi sposobnostmi in posebnostmi, naloga družbenih podsistemov pa je, da omogočijo okolja, ki so odprta za različne potrebe ljudi;
- d) model univerzalnega oblikovanja, ki poudarja, da morajo biti novo grajeni prostori oblikovani tako, da so dostopni za vse ljudi ne glede na diagnozo, okvaro ali oviro (Pullin, 2009).

Od tod izhaja tudi priporočilo raziskovalne skupine, da načelo vključujoče družbe potrebuje knjižnice, ki omogočajo dostop ljudem, ne glede na diagnozo, specialna knjižnica za slepe in slabovidne pa mora biti dostopna vsem ljudem z ovirami na področju branja. Slednje je skladno z načeli Konvencije Združenih narodov o pravicah ljudi z ovirami.

---

<sup>7</sup> Glej: Merila in standardi za organizacijo in delovanje specialnih knjižnic. Komisija za pripravo standardov za specialne knjižnice, ki jo je imenoval minister za znanost in tehnologijo, in Komisija za standardizacijo pri Zvezi bibliotekarskih društev Slovenije, 2000.

Nekateri raziskovalci poudarjajo, da prostori in stavbe za osebe z ovirami tudi po svetu niso bili sodobno oblikovani, saj je oblikovanje služilo zgolj funkcionalnemu nadomeščanju primanjkljajev (Pullin, 2009). Zato so bili za večinsko populacijo neprivlačni. Cilj načrtovalcev je nekoč bil, da so funkcionalne prostore naredili kar najmanj opazne, da bi se skrilo oboje, ovira sama in prilagoditev prostora ali proteze (proteze so imele barvo kože; očala za slepe so imele temna stekla; slepi so dobili neprivlačne bele palice v nasprotju s sodobnejšimi palicami, ki jih uporabljajo gibalno ovirani in starejši). Tako je neprivlačno oblikovanje posameznikovo stigmo le še povečevalo. Vključujoča kultura, katere del je tudi vključujoče oblikovanje, pa nasprotno stavbe, prostore in oblikovanje ustvarja tako, da so primerni za ovirane in neovirane. Cilj prilagojenih prostorov ni, da bi ovire skrili, temveč da bi bili privlačno oblikovani za vse ljudi. Pri načrtovanju knjižnice za osebe z ovirami na področju branja je zato pomembno, da uporabniki knjižnice prvotno niso prepoznani kot »pacienti« ali »invalidi«, temveč kot osebe s potrebo po branju, ki zaradi specifičnih ali večkratnih ovir potrebujejo bralno gradivo, ki bo dobro prilagojeno individualnim potrebam (različne pisave, povečave, elektronski in zvočni formati knjig). Bolj ko je oblikovanje knjižnice vključujoče, bolj tudi ljudje s senzornimi in drugimi ovirami postajajo v očeh drugih ljudi del vsakdanjega sveta in običajnega življenja.

Leta 2010 je imela Knjižnica in fonoteka Minka Skaberne 1528 članov knjižnice od skupno 4021 članov Zveze društev slepih in slabovidnih Slovenije (Kodrič-Dačić idr., 2010). Leta 2016 je knjižnica med uporabnike vključila tudi osebe z disleksijo, vanjo pa je bilo vpisanih 1858 članov (Pišek, 2016). Vseeno gre za manj kot polovico vseh članov, ki jih vodijo v Zvezi društev slepih in slabovidnih, kar dokazuje, da specializirana knjižnica ni uspela nagovoriti večine članstva – morebiti prav zaradi medicinskega modela, na katerem je bila utemeljena. Ljudje so bili prisiljeni pridobiti diagnozo, da so se najprej včlanili v občinsko društvo slepih in slabovidnih, saj so šele potem lahko dostopali do nekaterih storitev knjižnice, vseskozi pa so bili iz nje izključeni drugi ljudje z ovirami branja.

### 3 Metodologija

V raziskavi, ki je potekala od maja do oktobra 2013, so bile uporabljene kvalitativne raziskovalne tehnike, predvsem uporaba pol-strukturiranega vprašalnika, individualni intervjuji, fokusne skupine (štiri skupine) in osebna elektronska komunikacija na osnovi poslanih vprašalnikov. Vseh oseb, vključenih v raziskavo, je bilo 240. Osnovne raziskovalne teme so bile: bralne navade posameznika in posameznice; vrste pripomočkov, ki jih oseba uporablja; potrebe in oblike podpore, ki jo oseba prejema za branje; ovire, ki jo ob tem spremljajo; odnos do splošnih

knjižnic in izkušnje s knjižnico za slepe; želje in predstave o dobri knjižnici ter demografski podatki (spol, starost, izobrazba, velikost kraja, v katerem oseba živi). Poleg oseb z ovirami so na nekaj vprašalnikov odgovorili tudi starši, strokovne delavke in delavci, ki delajo z ljudmi s senzornimi ovirami ali z ovirami na področju branja v društvih, javnih zavodih in drugih ustanovah, in strokovne delavke v posameznih knjižnicah.

Raziskovalni vzorec 240 oseb (134 žensk in 106 moških) je obsegal ljudi z različnimi ovirami na področju branja (Preglednica 1). 70 oseb ali 29 % jih je bilo starih nad 65 let. Večina (138 oseb ali 58 %) jih je bila vključenih v medobčinska društva slepih in slabovidnih (devet društev) ali so bili bralci spletnega časopisa za slepe *RIKOSS*. Približna ocena je, da je med bralstvom *RIKOSSA* polovica takšnih, ki niso včlanjeni v medobčinska društva slepih in slabovidnih. Nekateri so bili gluhoslepi, imeli so diagnozo disleksija, cerebralno paralizo, motnjo avtističnega spektra in Downov sindrom. 32 oseb ali 13 % jih je živelo ali zgolj delalo v organizacijah in institucijah za osebe z večkratnimi ovirami (Zveza Sonček, OŠPP Janez Levec, varstveno delovni centri – VDC-ji). Starejši in stari s pridobljenimi senzornimi ovirami kot posledico starosti so živeli v domovih starejših ali doma (Preglednica 2). Ovire oziroma diagnoze so se pogosto prekrivale.

Med slepimi je bilo 22,7 % oseb, ki so živele same (15 oseb od 66), med slabovidnimi pa 11,1 % (8 oseb od 73). Med preostalimi ljudmi, vključenimi v raziskavo, pa je bilo le malo tistih, ki so v gospodinjstvu živeli sami (ena oseba v skupini večkratnih ovir; dve osebi v skupini disleksija; dve osebi med tistimi z diagnozo motnje avtističnega spektra in ena oseba z diagnozo cerebralna paraliza). Velika izjema pa so bile osebe z diagnozo gluhoslepih, kjer je kar 50 % (6 oseb od 12) živelo samih.

**Preglednica 1:** Vzorec glede na diagnozo in spol

Vzorec	Ženske	Moški	Skupaj	Odstotek
Osebe z diagnozo slep	36	30	66	28 %
Osebe z diagnozo slaboviden	48	24	72	30 %
Osebe z večkratnimi ovirami	15	17	32	13 %
Osebe z disleksijo	6	9	15	6 %
Osebe z motnjo avtističnega spektra	4	5	9	4 %
Osebe z gluhoslepoto	6	6	12	5 %
Osebe z Downovim sindromom	3	1	4	2 %
Osebe z intelektualnimi ovirami	6	4	10	4 %
Osebe s poškodbo glave	3	2	5	2 %
Osebe s cerebralno paralizo	9	4	13	5 %
<b>Skupaj</b>	<b>136</b>	<b>100</b>	<b>238</b>	<b>100 %</b>
Strokovne delavke	2	0	2	1 %

**Preglednica 2: Vzorec glede na starost in diagnozo**

Vzorec	15–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	75+	Skupaj
Osebe z diagnozo slep	4	6	9	10	17	11	9	66
Osebe z diagnozo slaboviden	3	7	9	4	9	7	33	72
Osebe z večkratnimi ovirami	5	7	10	6	2	2	0	32
Osebe z disleksijo	7	1	3	2	1	0	1	15
Osebe z motnjo avtističnega spektra	6	2	1	0	0	0	0	9
Osebe z gluhoslepoto	0	0	1	4	3	3	1	12
Osebe z Downovim sindromom	3	0	0	1	0	0	0	4
Osebe z intelektualnimi ovirami	1	0	2	4	1	2	0	10
Osebe s poškodbo glave	1	0	0	2	1	0	1	5
Osebe s cerebralno paralizo	2	6	5	0	0	0	0	13
<b>Skupaj</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>45</b>	<b>238</b>
Strokovne delavke	0	0	0	2	0	0	0	2

Ena od značilnosti raziskovalnega procesa je bila, da je v raziskovalni skupini sodelovala tudi oseba brez ostanka vida, ki je zaradi osebne izkušnje doprinesla k večji raziskovalni občutljivosti in omogočila izvedbo tako imenovanega »uporabniškega raziskovanja« (glej Zaviršek in Videmšek, 2009). Odgovori na pol-strukturirani vprašalnik so bili kvalitativno opisni. Nekatere odgovore podajamo v nadaljevanju kot osebne citate, ki bolj kot same številke na osebni in ekspresiven način govorijo o potrebah in željah ljudi. Vzorci skupin, vključenih v raziskavo, so bili majhni (z izjemo senzorno oviranih), zato odgovori niso statistično reprezentativni, temveč vsebinsko povedni. Zato smo se izognili številčenju in primerljive odgovore grupirali po tematikah, ki so jih naslovili udeleženi v raziskavi.

## 4 Pregled veljavnih vzorcev bralne kulture in oblike podpore

V raziskovalnem vzorcu 240 oseb je bila izražena velika naklonjenost branju, saj je le 37 oseb odgovorilo, da »ne berejo radi« ali da »sploh ne berejo« ali da jim je branje »neprijetno«. Dve osebi sta bili nepismeni. V nadaljevanju bomo predstavili njihove odzive, podporo, ki jo dobijo za branje, in ovire, s katerimi se srečujejo.

**Ljudje brez ostanka vida** so izražali izjemno pozitiven odnos do branja. Le dve osebi od skupno 66 oseb sta izrazili manjše zanimanje za branje, tudi resigniranost, saj ne znata brati brajice ali pa sta učenje brajice opustili. Branje jim pomeni marsikaj: od »življenja samega« do krajšanja časa in oddiha od težkih

problemov, spremljanja aktualnih dogodkov, izobraževanja, razširjanja obzorja, »zatočišča za misli«, stika s svetom, sprostitev, osebnega razvoja; branje tudi rešuje iz situacije, ko ne vemo, kako naprej (*»Branje je lovljenje določenih izkušenj,«* moški brez ostanka vida). Branje je nekakšno moralno vprašanje, je del življenja. Od 66 oseb z diagnozo slepota jih je 53 (80 %) uporabljalo Knjižnico in fonoteko Minka Skaberne, le 18 oseb (28 %) pa je uporabljalo elektronski informacijski sistem za slepe in slabovidne (v nadaljevanju EIS). 11 oseb (16,92 %) je povedalo, da uporabljajo še druge knjižnice, na primer: enoti Mestne knjižnice Ljubljana, Knjižnico Otona Župančiča in Knjižnico Bežigrad, splošne knjižnice v Škofji Loki, Kranju, Kamniku, Novem mestu oziroma postajališča potujočih knjižnic, Univerzitetno knjižnico Maribor in druge slovenske visokošolske knjižnice, knjižnice v domovih za starejše ter splošno knjižnico v Zagrebu in univerzitetno na Univerzi v Gradcu. Z omenjenimi knjižnicami so bili ljudje zelo zadovoljni (nekaj kritik je bilo le glede Knjižnice Bežigrad), zagrebška in graška knjižnica pa sta bili ocenjeni boljše kot slovenske (*»Na Univerzi v Gradcu imajo digitalizirana literaturo za slepe; vsak oddelek ima eno lupo. V elektronski knjižnici izbereš in naročiš, kar rabiš; tam so zaposleni ljudje za digitaliziranje za študentke z ovirami,«* ženska s senzornimi ovirami).

V zvezi s splošnimi knjižnicami so ljudje poudarjali, da se radi udeležujejo bralnih uric ali bralnih krožkov (*»Bralne ure so zame edini stik s knjigami,«* ženska z večkratnimi ovirami), da se radi dotikajo knjig in da je obisk knjižnice sam po sebi nekaj prijetnega, ker je v prostoru mir (*»Knjižnico sem do dveh let nazaj obiskovala tudi kljub temu, da nisem mogla več brati. Predstavljala mi je varno zavetje,«* ženska brez ostanka vida). Za nekatere je obisk knjižnice družinski dogodek, saj jo obiskujejo s svojcem (z otrokom, partnerjem, mamo).

Nekateri ljudje Knjižnice in fonoteke za slepe ne uporabljajo in si knjige najdejo na knjižnih policah ali na računalniku. Manjše število oseb je dejalo, da ne bere nič, ker ne vidijo. Gre za ljudi, ki bi potrebovali več spodbude za uporabo zvočnih knjig in časopisov.

Med knjižnimi žanri, ki so jih vprašani najraje prebirali, so bili: zgodovinske in potopisne knjige, biografije in avtobiografije znanih oseb, ljubezenski romani, poezija, kriminalke, znanstvena fantastika, knjige za otroke (zaradi njihove taktilne narave) in knjige o zdravju. Senzorno ovirani zaposleni so omenjali tudi branje strokovnih člankov, ki jih morajo prebrati na delovnem mestu. Nekateri so omenjali časopise in knjige v brajici, pa tudi, da je njihovo znanje brajice pomanjkljivo, kar občutijo kot oviro. Nekateri pa so dejali, da je uporaba brajice prepočasna, da zavzemajo knjige v brajici preveč prostora (*»Rabiš kombi za prevoz knjig. Angelika se meri na metre!«* moški z ostankom vida) in je zato nefunkcionalna pisava, s katero si ne morejo veliko pomagati. Med branimi časopisi so bili

najpogosteje omenjeni: *Delo*, *Dnevnik*, *Aura*, *Nedeljski dnevnik*, lokalni in verski časopisi ter tisti, ki jih izdaja ZDSSS (*Obzorje*, *Naš glas*, *RIKOSS*).

Nekateri ljudje s senzornimi ovirami so imeli malo informacij o različnih možnostih podpore, na primer niso poznali sistema EIS. Nekaj jih dlje časa po izgubi vida ni vedelo, da obstaja specializirana knjižnica, ena oseba pa ni vedela, da obstajajo zvočni časopisi (*»Slučajno sem izvedela, da so tudi časopisi zvočni, ker je prišel eden pomotoma po pošti,«* ženska brez ostanka vida). Nekateri anketiranci so si knjige tudi sami skenirali. Mlajši so si pomagali s storitvami Instituta Jožef Štefan, kjer je mogoče najkrajšem času pridobiti zvočni zapis elektronske knjige.

Tisti, ki so uporabljali Knjižnico in fonoteko Minka Skaberne, so bili z njo zadovoljni. Največ nezadovoljstva so ljudje izražali zaradi premajhnega obsega knjižnega gradiva, čakanja na knjigo, slabe kvalitete bralcev na zvočnem zapisu (*»Eni so kvalitetni bralci, veliko pa je momljačev, da te vse mine; to težko poslušam,«* ženska brez ostanka vida), dotrajanosti gradiva (zgoščenke preskakujejo, trakovi se trgajo), ker prihajajo časopisi s časovnim zamikom in zaradi neavtonomnosti pri izbiri gradiva (*»Z vsem sem zadovoljna, le s tem ne, da ne dobim tistih knjig, ki bi jih rada. Občutek imam, da pošljejo naprej tisto, kar od nekoga dobijo nazaj,«* ženska brez ostanka vida).

V nasprotju z ljudmi z diagnozo slepi je bilo med vprašanimi z **diagnozo slabovidni** manjše zanimanje za branje, kar je verjetno povezano s tem, da so njihove aktivnosti bolj raznovrstne in da morajo nekateri zaradi pešanja vida branje čim bolj omejiti. Od skupno 72 oseb jih je 15 odgovorilo, da ne berejo rade, da so branje opustile, da berejo zelo malo itn. Le četrtnina vprašanih z diagnozo slabovidnih je uporabljala Knjižnico in fonoteko Minka Skaberne (19 oseb ali 26 %) in le nekaj oseb je uporabljalo sistem EIS (šest oseb ali 8,21 %). Tu se pojavi vprašanje, kako naj se knjižnica za slepe in slabovidne prilagodi potrebam uporabnikov, da bi več ljudi kot do sedaj v njihovem delovanju prepoznalo koristi tudi zase.

Delitev po starosti pokaže, da je bilo v raziskovalnem vzorcu skoraj 30 odstotkov ljudi, ki so bili uporabniki specialne knjižnice, **starih nad 65 let in so večinoma imeli diagnozo slep ali slaboviden**. Ljudje so si pri branju največkrat pomagali z uporabo računalnika, elektronsko lupo, s teleskopskimi očali, predvajalnikom MP3, skenerjem, z diktafonom, brajevo vrstico in zvočnim zaslonom. Ugotovili smo, da je bil izbor pripomočkov za podporo skromen in omejen na majhen krog ljudi. Nekateri si niso mogli privoščiti niti enega od zgoraj omenjenih. Zanimivo je, da so specialno knjižnico uporabljali le starejši senzorno ovirani in ne starejši, ki bi zaradi drugih ovir njene storitve prav tako potrebovali. Zdi se, da specialno knjižnico ljudje vidijo bolj kot socialno varstveno storitev, in ne kot javni servis za spodbujanje bralne kulture. Nekaj oseb brez ostanka vida v starosti nad 65 let

je uporabljalo elektronski informacijski sistem EIS (štiri osebe), več pa je knjige, posnete na kasetah, dobivalo po pošti (osem oseb). V skupini slabovidnih je bilo takšnih oseb veliko manj, samo štiri od 40 oseb so zvočne knjige dobivale po pošti. Starejši ljudje z drugimi diagnozami, stari nad 65 let, pa niso uporabljali storitev knjižnice.

Tudi med osebami z **diagnozo intelektualne ovire in ljudmi, ki imajo večkratne ovire**, je mnogo senzorno oviranih. Eden od predsodkov je, da ljudje z intelektualnimi ovirami ne berejo in branja ne potrebujejo. V raziskavi smo ugotovili nasprotno: branje predstavlja pomemben del vsakodnevnega življenja. Moški z večkratnimi ovirami, ki obiskuje varstveno delovni center (36 let), je povedal: *»Branje mi pomeni, da kaj novega zvem. Berem otroške knjige, velike črke, revije listam in časopise, preberem naslove, potem pa mi pomagajo drugi, da mi preberejo ostalo. Rad berem še zdravilsko knjigo – za čaje, uganke. Berem, kadar imam čas, bolj popoldne. Berem brez očal, včasih naglas, včasih potihno.«*

Od skupno 32 oseb z večkratnimi ovirami (cerebralna paraliza, intelektualne ovire) jih je bilo 31 slepih ali slabovidnih. Samo trije so dejali, da ne berejo ali pa berejo samo najnujnejše. Ljudje do literature pridejo na različne načine, največkrat prek neformalnih mrež (*»Jaz potrebujem organiziran prevoz v knjižnico, drugače predolgo traja; knjige mi večkrat prinesejo prijatelji,«* moški, 26 let; *»V knjižnico grem enkrat na leto, časopise in knjige mi prinese mama,«* moški, 32 let; *»Pomagajo mi prijatelji, največkrat mi oni prinesejo knjigo, jaz jo na računalniku zberem, oni mi jo pa dostavijo,«* moški, 38 let). Od 32 oseb so le štiri osebe brez ostanka vida uporabljale specialno knjižnico in fonoteko (*»Knjige v Braillovi pisavi so stare, ampak me vseeno zanimajo; zvočni posnetki iz knjižnice slepih in slabovidnih so obrabljeni in slabi,«* ženska s cerebralno paralizo in brez ostanka vida). Slednjim je knjižnica omogočila dostavo izbranih knjig na kasetah ali v brajici po pošti. V nasprotju s senzorno oviranimi brez dodatnih ovir je njihov stik s knjižnico redkejši, nekateri jo obiščejo samo enkrat ali dvakrat na leto.

Vsi drugi senzorno ovirani s specialno knjižnico niso imeli stika, kar kaže na slabo povezanost med organizacijami, ki skrbijo za potrebe oviranih. Uporabniki so bili prejemniki določenih socialnovarstvenih storitev (obiskovanje varstveno delovnega centra), niso pa dobili drugih storitev, na primer storitev občinskega društva slepih, ki bi se odzvalo na nekatere od njihovih potreb. Deset vprašanih je uporabljalo tudi druge knjižnice v lokalnem kraju in so brali knjige v varstveno delovnih centrih. Večina od njih je poročala, da bere časopise, ki jih prinesejo svojci, inštruktorji in terapevti v VDC-jih. V enem od varstveno delovnih centrov je strokovna delavka priskrbela zvočne knjige vsakih štirinajst dni.

V treh primerih, ko so odrasli živel v zavodu, so splošno lokalno knjižnico obiskovali z učiteljico iz institucije (v enem primeru dvakrat na mesec). V enem primeru pa je hodila gospa z učiteljem v Knjižnico Šiška tudi do trikrat na teden. Tisti, ki so brali več, so najpogosteje poročali o mladinski literaturi, ki jim jo priporočajo strokovne delavke in delavci. Nekateri so uporabljali zvočne knjige (pet oseb, štiri slepe in ena slabovidna), le štirje pa so brali tudi brajico.

Strokovne delavke, zaposlene v nekaterih socialno-varstvenih zavodih, so poudarile, da kar 80 odstotkov vseh vključenih v zavode, ki znajo brati, potrebuje prilagoditve tudi na področju branja in da imajo poleg intelektualnih in/ali gibalnih tudi senzorne ovire. Prilagoditve, ki jih vključeni v zavode VDC potrebujejo, obsegajo tako tudi povečave črk, prilagoditve besedil za lahko branje, besedila v brajici in zvočne zapise.

Da imajo knjižnice v življenju oseb z intelektualnimi ovirami večjo vlogo od zagotavljanja servisa za izposojajo knjig, pove tudi odgovor enega od vprašanih, ki obiskuje varstvo delovni center: »*Večkrat obiščem knjižnico. Na dva tedna. Včasih si kaj izposodim, včasih ne,*« moški z večkratnimi ovirami, 31 let. Obisk knjižnice je torej del vsakotedske rutine, ne da bi si človek nujno izposodil knjigo. Za mnoge ljudi brez finančnih sredstev, kot so praviloma uporabniki VDC-jev, je knjižnica edini dostopni javni prostor (»*V knjižnico grem z mamico enkrat na teden; izposodim si cedeje in filme,*« moški, 25 let).

Čeprav so številni vprašani o knjižnicah govorili kot o javnih prostorih, kamor radi prihajajo, pa so mnogi omenjali tudi, da sami vanje ne morejo, bodisi ker jih ves čas spremlja strokovno osebje (»*Pelje nas učiteljica, pogledat si gremo knjige,*« ženska, 31 let) bodisi ker potrebujejo spremljevalca, ki pa ga nimajo ali pa ga imajo le redko (»*Zaposleni mi morajo pomagati, da pridem do knjižnice, drugače ne morem, potrebujem spremstvo,*« moški, 68 let). Za mnoge ostajajo knjižnice povsem nedostopne.

Nekateri vprašani so poudarili, da do zvočnih knjig dostopajo s pomočjo ZDSSS-ja, ki jim vsakih štirinajst dni pošilja zvočne knjige po pošti (»*Pri nas v bližini ni knjižnice in ne morem iti sama; brajice ne obvladam, v centru mi priskrbijo zvočne knjige na 14 dni,*« ženska, 45 let). Številni vprašani so poročali, da veliko branja opravijo tudi na računalniku ob brskanju po internetu.

Ljudje z **intelektualnimi ovirami in poškodbami glave** so imeli pogosto težave s pridobivanjem relevantne literature. V knjižnicah so jim najpogosteje ponujali knjige za otroke, saj velja splošni predsodek, da je prav ta literatura za ljudi z ovirami najprimernejša. Ljudje jih vidijo kot »večne otroke« (»*Berem največ otroške knjige z velikimi črkami, revije, časopise, kjer preberem naslove, z branjem*

*veliko izvem,*« ženska, 34 let; »*Skoraj vsak dan kaj berem, mladinske knjige in dnevno časopisje,*« ženska, 41 let; »*V knjižnico hodim enkrat na teden, sposodim si mladinsko literaturo in devedeje,*« moški, 23 let). Poleg infantilizacije se pogosto srečujejo z osamljenostjo in s stigmo. Javni prostori, ki so dostopni vsem, predstavljajo pomemben vir srečevanja z večinsko družbo. Mnogi si želijo več podpore na področju branja (»*Pomagajo mi delavci, tako, da mi berejo ali prinesejo knjige. Druge organizacije mi niso nič pomagale, včasih mi berejo tudi prostovoljci,*« moški, vključen v varstveno delovni center, 35 let; »*Da bi bilo še več knjig, da bi imel večkrat na razpolago pomočnika, ki bi mi pomagal brati,*« moški, 31 let).

Tudi ljudje z **disleksijo** spadajo med osebe z ovirami na področju branja. Med 16 intervjuvanimi so bile štiri osebe, ki jim branje predstavlja breme, vsi drugi pa so povedali, da jim branje pomeni veliko (»*Moj odnos do knjižnic je 'strahospoštovanje',*« ženska, 21 let, diagnoza disleksija). Njihov stik s knjižnicami je bil redkejši kot med zgoraj opisanimi ljudmi, najpogosteje pa so uporabljali šolske knjižnice in knjižnice v lokalnem okolju. Ena od vprašanih je razlikovala tudi med knjižnico in branjem: »*V knjižnico hodim rada, ker mi je všeč prostor, berem pa ne rada, ker imam oviro,*« ženska z diagnozo disleksija, 23 let. Sklepamo lahko, da bi ljudje z ovirami na področju branja s primerno podporo ovire lahko zmanjšali.

**Ljudje z gluhoslepoto** so bili izmed vseh ljudi, ki so bili vključeni v raziskavo, najbolj prikrajšana družbena skupina na področju branja, imeli so najnižjo izobrazbo, najmanj sredstev za življenje in so bili brez podpore tolmačev in drugih asistentov. Od 12 oseb so tri obiskovale knjižnico, dve osebi sta bili nepismeni, ena pa je pisala in brala slabo. Le štiri osebe so uporabljale računalnik. Dve osebi, ki sta imeli ostanek vida, sta uporabljali knjižnico in fonoteko (ena je redno brala časopis *RIKOSS*). Ena izmed njiju je dejala, da sicer uporablja Knjižnico in fonoteko Minka Skaberne, a rajši in pogosteje Knjižnico Otona Župančiča, saj je prijaznejša, svetlejša in v njej ni neprijetnega vonja.

Večina jih je bila vključenih v društvo Dlan, ki izvaja tečaje opismenjevanja. Med pripomočki, ki jih uporabljajo, so bili lupa, ojačevalec zvoka in slušni aparat. Dve od vprašanih sta navajali finančne ovire pri pridobitvi sodobnejše opreme. Ena je imela možnost, da je pridobila donacijo Lyons kluba za ojačevalec zvoka, druga pa bi potrebovala programsko opremo, a si je ne more privoščiti. Le ena oseba je imela tolmača, ki ji ga je zagotovilo Društvo gluhih in naglušnih. Med vprašanimi je bila opazna zelo velika mera osamljenosti in pomanjkanje podpore (le dve osebi sta omenili pomoč družinskih članov). Kar polovica od njih (šest oseb) živi samih, tri osebe pa niso navedle, s kom živijo.

Pregled izkušenj z branjem in dostopa do branja ljudi z različnimi ovirami na področju branja je pokazal, da je za mnoge edini način dostopa do knjižničnega

gradiva s pomočjo ljudi, ki jim knjige dostavijo domov. Pri pregledu vseh odgovorov vprašanih smo ugotovili, da so jih podpirali predvsem svojci (mama, partner, odrasli otrok, vnukinja), prijatelji (devet primerov), gospodinjske pomočnice (en primer), tolmači (en primer), občinsko društvo slepih in Društvo študentov invalidov. Omenjeni so bili tudi prostovoljci, vzgojitelji in terapevti v VDC-jih, ki prinašajo ali berejo knjige, zaposleni v domovih za starejše, ki imajo bralne krožke. Nobena od teh oblik podpor se ni pojavljala v izrazitem številu. Večina ljudi je živela doma s svojci, nekaj oseb je živelo v socialno varstveni instituciji in nekaj jih je živelo samih.

## 5 Osebe z ovirami na področju branja: dosežek Marakeške pogodbe

*»Naredi naj se pogodba z založniki, da še tisti dan, ko izide knjiga v založbi, pride v roke tudi osebam z okvaro vida,«* moški s senzornimi ovirami.

Ministrstvo, pristojno za šolstvo, je ocenilo, da ima v Sloveniji resnejše senzorne ovire 30.000–40.000 oseb (posvet ZDSSS-ja, oktober 2013, neobjavljeni podatki). Ta ocena je pravilna, če med senzorno ovirane štejemo vse ljudi, ki imajo ovire na področju branja in bi potrebovali različne storitve, ki bi jim olajšale dostop do branja s pripomočki in bralnimi formati, na kar najbolje opozarja prav Marakeška pogodba.<sup>8</sup> Ta določa, da je v skladu s človekovimi pravicami oviranih do informiranosti in izobraževanja vse knjige in drugo tiskano gradivo treba poleg tiskane izdati tudi v elektronski in zvočni obliki ter da se morajo spremeniti nacionalne zakonodaje na področju avtorskih pravic.<sup>9</sup>

Marakeška pogodba prinaša široko in vključujočo definicijo osebe z oviro na področju branja, in sicer: »Oseba z oviro na področju branja je oseba, ki ne more učinkovito brati tiskanega besedila zaradi ovire vida, fizične, zaznavne, razvojne, kognitivne ali intelektualne ovire. Ovira na področju branja onemogoča osebi, da bi pridobila informacije z uporabo tiskanega gradiva na običajni način in zahteva, da uporabi alternativne metode, da bi dostopala do informacij. Ovira na

<sup>8</sup> Marakeška pogodba, v izvorniku *Marrakesh treaty*, je nastala 27. junija 2013 v maroškem Marakešu. Slovenija jo je podpisala leta 2014 (WIPO, 2013, 2016; Council of the European Union, 2015).

<sup>9</sup> Glej: Urad RS za intelektualno lastnino, Podpis Marakeške pogodbe in dvostranski pogovor z generalnim direktorjem WIPO; 9.5.2014. <http://www.uil-sipo.si/uil/urad/o-uradu/novice/elektronske-novice/clanki/podpis-marakeske-pogodbe-in-obiski-pri-gd-wipo/>; in <http://www.uil-sipo.si/uil/urad/o-uradu/novice/elektronske-novice/clanki/sprejeta-marakeska-pogodba-o-olajšanem-dostopu-do-knjizevnih-del-za-osebe-s-tezavami-z-branjem/> (1. junij 2016).

področju branja vključuje oviro na področju vida, intelektualne ovire, ali fizične ovire, ki na specifičen način onemogočajo uporabo knjige.«<sup>10</sup> Pojem »print disabled« je prvi začel uporabljati Georg Kerscher, pionir na področju digitalnih zvočnih knjig (WIPO, 2016).

Z implementacijo Marakeške pogodbe bi ljudje z ovirami na področju branja dobili prost dostop do različnih formatov knjižnega in časopisnega gradiva, kar bi zmanjšalo njihove socialne ovire zaradi omejenega in časovno zamaknjene dostopa do pisnih virov vseh vrst. Dostopni formati vključujejo brajico, velik tisk, elektronske knjige, zvočne knjige s posebno navigacijo, zvočne opise in radijsko oddajanje. Danes jim je na voljo zgolj do sedem odstotkov knjig, ki v tiskani obliki izidejo na leto v posamezni državi, po ocenah pa je globalno samo med senzorno oviranimi okoli 285 milijonov ljudi, ki zaradi neprilagojenega formata ne morejo dostopati do večine izdanega gradiva (WIPO, 2016). Zagovorniki Marakeške pogodbe so to poimenovali kar »knjižna lakota« (angl. book famine), kar so v naši raziskavi izrazili tudi ljudje z ovirami, ko smo jih spraševali o dostopu do knjig, ki jih želijo prebrati. Marakeška pogodba govori o reprodukciji publikacij v dostopnem formatu ali obliki (angl. accesible format copy), njen namen pa je globalna izmenjava knjig in tiskanih materialov v različnih formatih. Države podpisnice se s podpisom Marakeške pogodbe zavežejo:

- a) zagotoviti izjemo v zakonu o avtorskem pravu, ki osebam z ovirami na področju branja ali organizacijam, katerih uporabniki so osebe z ovirami na področju branja, omogoča reprodukcijo tiskanih del z ustreznimi prilagoditvami in
- b) zagotoviti možnost izmenjave (izvoza in uvoza) prilagojenih reprodukcij tiskanih del z drugimi podpisnicami Marakeške pogodbe (WIPO, 2016).

Marakeška pogodba je stopila v veljavo 30. septembra 2016, ko jo je kot dvajseta država ratificirala Kanada, kar je bil pogoj za začetek njene veljavnosti. Evropska unija je Marakeško pogodbo podpisala aprila 2014.

Med podpisnicami je tudi Slovenija, ki pa pogodbe ni ratificirala. Slovenija je novelo *Zakona o avtorski in sorodnih pravicah* (2007) leta 2015 dopolnila z 48. a členom, ki določa »prosto reproduciranje in distribuiranje dela ter javno recitiranje«, a le v primeru »invalidov«. Zakonski člen ostaja dvoumen. Ali »prosto reproduciranje« pomeni pravico do knjižnega dela v različnih formatih in kaj obsega

---

<sup>10</sup> Izvirna definicija se glasi: A print-disabled person is a person who cannot effectively read print because of a visual, physical, perceptual, developmental, cognitive, or learning disability. A print disability prevents a person from gaining information from printed material in the standard way, and requires them to utilize alternative methods to access that information. Print disabilities include visual impairments, learning disabilities, or physical disabilities that impede the ability to manipulate a book in some way (WIPO, 2013).

pojem »invalidne osebe« v času, ko invalidov ni več in so zgolj ljudje z določenimi ovirami in z iz tega izhajajočimi specifičnimi potrebami? Ali sta otrok z disleksijo in starejša oseba, ki zaradi slabšega vida rajši poseže po zvočnih knjigah, invalida? Nihče od njiju nima medicinske oznake; ali jo bosta potemtakem morala pridobiti, kar bo močno omejilo njune druge človekove pravice, ki jih imata, ali pa bosta ostala brez različnih knjižnih formatov? Moteče je tudi, da je 48. člen omejen zgolj na »pravico do obveščnosti«, ne govori pa o pravici do enakovrednega dostopanja do knjig kot kulturne dobrine in o pravici do izobraževanja.

Osebe z ovirami na področju branja imajo torej kljub oviram pravico do branja, informiranosti in izobraževanja kot vsi drugi ljudje, kar pomeni, da je naloga okolja, da ovire zmanjšuje. Zato Konvencija o pravicah oseb z ovirami skupaj z Marakeško pogodbo določa, da morajo nacionalne države zagotoviti, da pravice na področju intelektualne lastnine niso diskriminatorne in da ne predstavljajo dodatnih ovir pri dostopu do izobraževalnih, informativnih in kulturnih dobrin. Slovenija je pri odpravljanju teh ovir še na začetku.

## 6 Potrebe ljudi z ovirami na področju branja

*»Knjižnica mora biti v lokalnem okolju, prijazna mora biti vsem. V knjižnici mora biti dostopen nekdo, ki te bo spremljal,« ženska, 45 let.*

*»Knjižnica naj bo prijazna za populacijo, vendar takšna, kot je navadna. Poleg stopnic mora imeti tudi klančino in dvigalo,« moški, 26 let.*

*»Da bi avto prišel do mene in bi si lahko izposodil knjigo. Tako kot je potujoča knjižnica, samo jaz ne morem gor, ker sem na vozičku,« moški, 36 let.*

Ne glede na diagnoze so ljudje izražali podobne potrebe in želje, med katerimi je prevladovala **potreba po elektronskem dostopu** do natisnjenih knjig in po elektronskem dostopu na spletni strani knjižnice v tekstovnem (txt) formatu, saj je golo besedilo najlažje prilagoditi (*»Pomembno je, da se ne rabiš premikat,« študent, 23 let; »Če človek dobi zvočne zapise in ne samo pdf-je, mu to omogoča, da lahko posluša besedilo kjerkoli,« moški, 40 let).*

Za mnoge je bil eden od problemov časovni zamik pri dostopu do novic in knjig. Menili so, da je v Sloveniji premalo zvočnega gradiva, branje s tipom pa je utrujajoče. Želeli so si več gradiva v elektronski obliki, kjer lahko poljubno povečajo velikost črk. Nekateri so predlagali, da bi bile zvočna in elektronske knjige opremljene s povzetki, ki bi olajšali izbiro. Nekateri so pogrešali dostop do uporabnikom prijaznih katalogov knjig.

Številni vprašani so poudarjali pomen **elektronskih izboljšav**, na primer uvedba formata daisy pri poslušanju v formatu MP3 (*»ker ne veš, kje si ostal«*), modernizacija EIS-a, ki sedaj ni prilagojen preprostim uporabnikom (*»zdaj so koraki preveč zahtevni, postopek je predolg, treba si je veliko zapomniti«*), uporabo skenerja, ki besedilo pretvori v program word in iz njega odstrani slike. Poudarjali pa so tudi, da morajo biti knjižnice opremljene z dovolj velikim številom računalnikov (*»knjižnica na Ptujju naj bo prilagojena vsaj z enim prilagojenim računalnikom«*), elektronskimi lupami in računalniki z brajevo vrstico ter bralnikom jaws ter elektronskim portalom, ki bi se ga dalo listati.

Tudi potreba po večjem obsegu **finančnih sredstev** je bila za nekatere ključna za dostopanje do bralnega gradiva. Pomanjkanje denarja za nakup pripomočkov omejuje dostop do branja (*»zbiram denar za daisy predvajalnik, ki stane 450 evrov«*). Ekonomski položaj pa je pri nekaterih ljudeh vplival tudi na to, ali so si kupili dnevne časopise in revije ali ne.

Ena najpogosteje izraženih potreb je bila **potreba po računalniškem opismenjanju**, saj ljudje ne glede na diagnoze in starost potrebujejo podporo pri učenju računalniških programov, kot so sintetizator govora, uporaba sistema EIS ipd. Moški brez ostanka vida, vključen v specialno knjižnico, je povedal: *»Do danes me ni nihče naučil delati z iskalnikom po celotni knjižnici, zato sploh nimam informacij, katere moje predlagane knjige so bile sprejete in katere ne. To me zelo moti.«* Starejši moški brez ostanka vida je opisal podobno izkušnjo: *»Že 30 let uporabljam knjižnico za slepe, osem let uporabljam dostavo na dom in šele zadnjih devet mesecev hodim v knjižnico, da bi nas naučili uporabljati digitalno knjižnico.«*

Manjše število oseb je menilo, da bi morala biti velikost črk kar zakonsko določena, saj postajajo črke vse manjše. Nekaj oseb je priznalo, da si doma naredijo zalogo knjig, ki so posnete na kasetah, iz specialne knjižnice, iz bojazni, da bi ostale brez njih. Nekaj senzorno oviranih in gluhoslepih je izrazilo željo po znanju brajice. Ljudje, ki so bili gibalno in senzorno ovirani, pa so opisovali, da arhitekturne ovire in pomanjkanje spremljevalcev onemogočajo dostop do knjižnic in do branja.

## 7 Splošna dostopnost knjižnic in univerzalno oblikovanje

Mnogo ljudi je menilo, da bi morala biti knjižnica, ki bi bila primerna za ljudi s senzornimi ovirami in z ovirami na področju branja, odprta za vse ljudi (*»knjižnica bi morala biti dostopna čim širšemu krogu uporabnikov«* in *»imeti moramo dostop do katerekoli knjižnice v Sloveniji«*). Ljudje s fizičnimi ovirami, poškodbo

glave in intelektualnimi ovirami so poudarjali, da bi knjižnica morala biti v lokalnem okolju in arhitekturno dostopna ljudem na vozičkih (*»Naj bo v Novem mestu, da lahko prideš tudi z vozičkom noter in da bi imela nizke police,«* ženska, 34 let).

Fizično dostopnost knjižnice, ki jo lahko obiskuje kar največ ljudi, so vprašani opisali zelo podrobno in z zanosom. Pomeni, da je knjižnica dostopna z mestnim avtobusom; da sta v njeni bližini avtobusna postaja in parkirišče; da od avtobusne postaje in parkirišča v knjižnico vodijo posebne oznake; da ima klančino, dvigalo, stopnice in tla s taktilnimi oznakami; da je prostor dovolj prostoren za obračanje vozička; da ima ograje, ki vodijo po knjižnici; da so prostori zamejeni, saj veliki prostori ovirajo orientacijo; da ima nizke knjižne police (*»Knjižnica, v katero bi lahko prišel z vozičkom in ki bi imela nizke police,«* moški, 39 let); da so tla brez preprog; da je prostor svetel; da so povsod oznake v brajici in v povečanem tisku; da ima knjižnica na voljo izposojlo povečeval in prostor za pse vodnike.

S temi odgovori so vprašani opozorili na koncept univerzalnega oblikovanja v arhitekturi, ki poleg estetske vrednosti omogoča uporabo izdelkov in prostorov čim širšemu prebivalstvu (pojem je ustvaril Ron Mace, arhitekt z izkušnjo fizične ovire). Njegovi začetniki so ugotovili, da je tisto, kar koristi oviranim, praviloma dobro tudi za druge ljudi, zato so razvili »filozofijo univerzalnega oblikovanja«, ki je pomenila premik od koncepta prostora brez arhitekturnih ovir h konceptu univerzalnega oblikovanja za vse ljudi (Lid, 2014). Univerzalno oblikovanje vsebuje naslednja priporočila za oblikovanje dostopnih prostorov: vhodi v pritličju brez stopnic ali pragov; gladke talne površine, ki ne nudijo upora pri vožnji z vozički; nedrseče talne površine; široka vhodna vrata in široki hodniki, ki omogočajo posamezniku na vozičku, da voziček obrne; vrata, ki jih je mogoče enostavno odpreti le z eno roko ali brez rok; uporaba gumbov, pri katerih ni potrebna velika fizična moč; velika ploščata stikala; gumbi in stikala, ki jih je mogoče razločiti na otip; svetli prostori, še posebej dobra osvetlitev na delovnih površinah; uporaba simbolov kot sredstev komunikacije; oznake, ki uporabljajo visoko kontrastne barve; navodila, ki so dostopna tako vizualno kot glasovno; velik format oznak, simbolov, napisov. V raziskavi se je pokazalo, da so pomemben del univerzalnega oblikovanja tudi zaposleni v knjižnici, ki premostijo morebitne individualne ovire posameznice in posameznika, ki v načrtovanju prostora niso bile upoštevane (*»Šla bi v knjižnico, pa da bi imela spremljevalca, ki bi me peljal in vozil z vozičkom,«* ženska, 52 let).

Nekateri vprašani so z obžalovanjem spomnili, da tudi potujoče knjižnice niso dostopne za ljudi z večkratnimi ovirami: *»Želim si potujočo knjižnico z rampo za vozičke in spremstvo. Police bi morale biti nizko ali pa nekdo zraven, da bi ti pomagal,«* ženska, 42 let.

Poleg **fizične dostopnosti** so vprašani opozorili tudi na **elektronsko in tehnološko dostopnost**. Ljudje z ovirami na področju branja so največkrat omenjali, da bi morala biti knjižnica, ki ima različne bralne formate, dostopna vsem ljudem, ne le senzorno oviranim, in da bi morale različne bralne formate imeti tudi lokalne knjižnice (*»Želim si dostop do vse literature, ki jo imajo videči, da bi bila prilagojena v elektronsko obliko ali zvočni zapis,«* moški z ostankom vida). Med senzorno oviranimi pa je bila še posebej pogosto izražena želja, da bi knjige morale biti dostopne na spletu, da bi ljudje do njih dostopali od doma (*»ni važno, kje bo knjižnica, samo da bo elektronsko dostopna«*). Elektronska dostopnost obsega tudi sezname literature, ki morajo biti na spletnih straneh specialne in splošne knjižnice; izpis vsebine knjige (*»možnost krajšega zapisa vsebine knjige, da približno veš, kaj vzameš iz knjižnice«*), naročanje po telefonu, izboljšan EIS,<sup>11</sup> pošiljanje literature prek računalnika, format daisy (*»da bi se lažje premikala po straneh in poglavjih«*) in oddaljen dostop, omogočen z aplikacijami za android in iPhone.

Ljudje so poudarjali, da želijo imeti enostaven digitalni dostop do knjižnice, kamor se prijavijo, pridobijo zvočno besedilo in poslušajo knjigo (*»dostop do knjižnice z domačega računalnika«*). Omenjali so nujnost katalogov gradiva v brajici in v zvočni obliki. Želeli so si elektronske in zvočne zapise vseh pisnih gradiv; elektronske bralnike, ki naj bi sčasoma postali tudi zvočni; predhodni preizkus knjige; uvedbo sistema daisy; možnost skeniranja šifre knjige, da bi jo oseba lažje našla v knjižnici; brezplačno oziroma cenovno ugodno ponudbo preoblikovanja tiskanega besedila v elektronsko (*»knjižnici bi poslal revijo, ta bi jo skenirala, popravila in mi jo poslala nazaj«*). Mnogi so poudarjali, da ima knjižnica širšo izobraževalno funkcijo. Zato so predlagali, da se organizirajo srečanja z avtorji in avtoricami knjig, da se omogoči osebni stik z ustvarjalci. Predlagali so več literarnih večerov in okroglih miz, organiziranje potopisnih predavanj, kulturnih dogodkov, gledaliških predstav, pa tudi tečaje za usposabljanje za delo z računalnikom.

Za vprašane je bila pomembna tudi **komunikacijska dostopnost**, ki se je izražala v željah po dobro usposobljenem osebju v knjižnicah in po spremljevalcih za tiste, ki so prvič v knjižnici. Poudarjali so pomen prijaznega osebja, svetovanje (npr. pomoč pri iskanju zelene knjige), pomoč osebja pri delu z računalnikom in potrebo po tem, da se gradivo rezervira vnaprej po telefonu ali po elektronski pošti.

Pri **dostopnosti do knjižničnega gradiva** so ljudje izražali željo po široki izbiri literature, po več aktualnih knjigah, po zvočnem dostopu do vsake izdane knjige,

---

<sup>11</sup> Naj spomnimo, da je raziskava Kodrič Dačić idr. (2010) že opozarjala, da je EIS uporabljalo manj kot 300 uporabnikov.

po večjem številu izvodov na knjigo, po možnosti dostopanja do knjižnih polic, zmanjšanju čakanja in hitrejšem kroženju literature. Knjižnično gradivo naredijo dostopno tudi večja pisava, brajica in formati za lahko branje. Mogoče je govoriti tudi o **časovni dostopnosti**, ko gre za želje ljudi, da bi imeli dostop do dnevnih novic (ne da prejemaajo novice, stare nekaj tednov) in takojšnji dostop do elektronskega izvoda knjige, ko izide tiskana knjiga.

Vprašani so se večkrat osredotočili na tisto, kar so v sistemu podpore že poznali. V zvezi z delovanjem specialne knjižnice za slepe in slabovidne so poudarili, da si še naprej želijo distribucijo knjig prek običajne pošte in digitalno dostopnost od doma. Med zelenimi izboljšavami pa so navedli: povečanje obsega sedanjega gradiva, širša izbira literature in večje število izvodov; več otroške literature, taktilne knjige; novi natisi v brajici; več zaposlenih knjižničarjev in knjižničark, ki bi znali opisati vsebino gradiva in svetovati, da ne bi bilo treba dolgo čakati; povečanje obsega zvočnih knjig. Nekateri so si želeli zvočne knjige z boljšo kvaliteto bralcev besedil, kot je trenutno na voljo. Da knjižnica ne bi bila podobna skladišču, ampak da bi bilo več prostora; da ne bi bilo zatoхло, ampak prijetno; enostavnejši dostop do EIS-a in natančnejši program (*»vseeno naj bi bil EIS pri navajanju naslovov knjig in avtorjev natančnejši, saj se med brskanjem najde veliko napak, ki mnogokrat otežujejo iskanje točno določene knjige. Te napake se lahko popravi že sedaj«*); obnovitev starega gradiva (oguljene knjige, uničeni trakovi in DVD-ji: naj bodo boljše škatle za CD-je, ker se hitro zlomijo in potem lepijo); večja ažurnost pri pretvarjanju knjig v zvočni zapis; več izbora poljudnoznanstvene literature na področju zdravja in psihologije.

Obenem pa je raziskava pokazala, da **ljudje uporabljajo tudi številne druge knjižnice**. Izkušnje s splošnimi knjižnicami so praviloma zelo dobre. Največ kritik je bilo glede Univerze v Ljubljani, ki še ni začela skrbeti za študijsko literaturo študentov z različnimi ovirami. Raziskava je tudi pokazala, da si **nekateri ljudje izrecno želijo boljši dostop do splošnih knjižnic**.

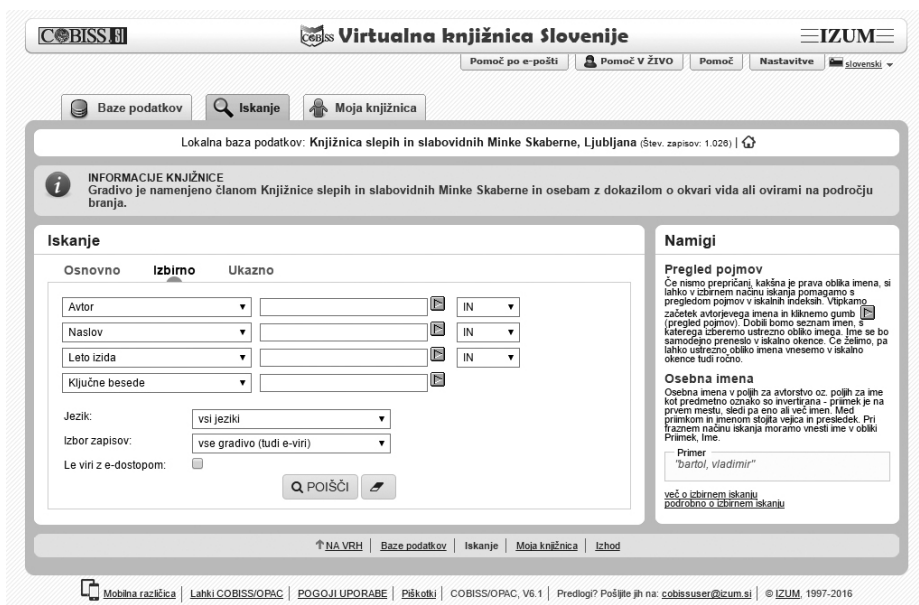
## 8 Zaključek

Raziskava je ugotovila, da ljudje z različnimi ovirami težko dostopajo do bralnega gradiva, čeprav je branje pomembna dejavnost. Obstaja povezava med branjem in ovirami, ki so telesne in socialne. Če se je nekoč predpostavljalo, da ovirani nimajo zanimanja za branje, danes ugotavljamo, da doživljajo ljudje z različnimi ovirami socialne omejitve na področju branja (vključno s predpostavko, da ljudje z ovirami ne potrebujejo knjižnic). V običajnih knjižnicah je premalo prilagojenega gradiva, v specialni knjižnici pa je gradivo pogosto dotrajano, izbira

skromna, ljudje pa so prisiljeni brati knjige in časopisne novice, ki izhajajo z velikim zamikom.

Raziskava je ugotovila, da je treba več pozornosti nameniti medsebojnemu sodelovanju različnih socialno varstvenih sistemov, da bi lahko človek zadovoljil tudi potrebe po informacijah, izobraževanju in branju, ko je enkrat vpet v določeno institucijo ali organizacijo. Nekaterim skromna finančna sredstva onemogočajo nakup pripomočka, ki bi jim olajšal branje, zato potrebujejo več finančne podpore, drugi pa več podpore na področju računalniške pismenosti. Pokazalo se je, da so ljudje z ovirami na področju branja slabo obveščeni o specialni ponudbi knjižnice za slepe, saj je bila ta namenjena le ljudem z diagnozo slep oziroma slaboviden.

Odgovori so tudi pokazali, da so ljudje, ki dostopajo do splošnih knjižnic, z njimi praviloma zelo zadovoljni in da po Sloveniji obstaja kar nekaj knjižnic, ki so dostopne in senzibilizirane za potrebe ljudi z ovirami. Ljudje so večinoma zelo zadovoljni tudi s specializirano knjižnico in fonoteko za slepe in slabovidne, našli pa so tudi številne predloge za izboljšave. Pokazalo se je, da tisti z večjo možnostjo izbire (in predvsem mlajši ljudje) raje izberejo knjižnico v lokalnem okolju ali knjižnico, ki je zanje lažje dostopna, kot specialno knjižnico.



Slika 1: Katalog Knjižnice slepih in slabovidnih Minka Skaberne

Z razvojem novih tehnologij in vse daljšo življenjsko dobo se spreminjajo tudi potrebe ljudi. Novo je tudi razumevanje potreb na področju branja, ki jih nimajo le

senzorno ovirani, temveč tudi ljudje, ki v roki ne morejo držati knjige in jo listati, ter tisti, ki ne razbirajo črk. Na to opozarja Marakeška pogodba, ki uvaja več senzibilnosti do ljudi z ovirami na področju branja. Zato je skrajni čas, da v specialni knjižnici potrebe po branju zadovoljujejo ne zgolj senzorno ovirani, temveč vsi, ki imajo ovire na področju branja, in da nastane več univerzalno oblikovanih knjižnic, ki bodo ponujale dostopnost knjig tudi v elektronski in zvočni obliki, in to za vse ljudi. Posodobljena Knjižnica slepih in slabovidnih Minka Skaberne ostaja pod okriljem ZDSSS-ja, njena nova organizacija pa kaže na večjo odprtost in na postopno prilagajanje njenega delovanja javni mreži knjižnic. Med svoje uporabnike poleg senzorno oviranih vabi tudi ljudi z ovirami na področju branja (Slika 1), kar je dragocen premik h kulturi vključevanja v Sloveniji.

## Navedeni viri

Council of the European Union. (2015). *Proposal for a Council Decision on the conclusion, on behalf of the European Union, of the Marrakesh Treaty to Facilitate Access to Published Works for Persons who are Blind, Visually Impaired, or Otherwise Print Disabled: guidance for further work*. Brussels: Council of the European Union. Pridobljeno 1. 12. 2016 s spletne strani: <http://www.statewatch.org/news/2015/apr/eu-council-marrakesh-treaty-guidance-7321-15.pdf>

Kodrič-Dačić, E. (2011). Knjižnične storitve za slepe, slabovidne in za osebe z motnjami branja v sistemu slovenskih javnih knjižnic. *Knjižnica*, 55(2–3), 17–32.

Kodrič-Dačić, E., Badovinac, B., Čander, M., Hrovat Merič, R., Janc, K., Schmidt, N., ... Wraber, T. (2010). *Vzpostavitev ustreznega statusa knjižnice za slepe in slabovidne v sistemu knjižnic*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Kodrič-Dačić, E., Vodeb, G., Bon, M., Poličnik-Čermelj, T. in Vilar, P. (2014). *Vzpostavitev infrastrukture za zagotavljanje enakih možnosti dostopa do publikacij slepim in slabovidnim ter osebam z motnjami branja. Model Knjižnice za slepe, slabovidne in osebe z motnjami branja vključno z modelom zagotavljanja in koordinacije knjižničnih storitev za slepe, slabovidne in osebe z motnjami branja na področju celotne države*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 4. 2. 2017 s spletne strani: <http://www.kss-ess.si/wp-content/uploads/2016/04/NUK-Izdelava-modela-KSS.pdf>

Lid, I. M. (2014). Universal Design and disability: an interdisciplinary perspective. *Disability and rehabilitation*, 36(16), 1344–1349.

Pišek, M. (2016, 23. april). Knjižnica slepih in slabovidnih: igralci lahko pokvarijo zvočno knjigo. *Dnevnikov objektiv*, 11, str. 4.

Pullin, G. (2009). *Design meets disability*. Cambridge, Mass.: Massachusetts Institute of Technology.

WIPO. (2013). *Diplomatic Conference to Conclude a Treaty to Facilitate Access to Published Works by Visually Impaired Persons and Persons with Print Disabilities*. Geneva: World Intellectual Property Organization. Pridobljeno 1. 12. 2016 s spletne strani: [http://www.wipo.int/edocs/mdocs/copyright/en/vip\\_dc/vip\\_dc\\_8\\_rev.pdf](http://www.wipo.int/edocs/mdocs/copyright/en/vip_dc/vip_dc_8_rev.pdf)

WIPO. (2016). *Main provisions and benefits of the Marrakesh Treaty 2013*. Geneva: World Intellectual Property Organization. Pridobljeno 1. 12. 2016 s spletne strani: [http://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo\\_pub\\_marrakesh\\_flyer.pdf](http://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo_pub_marrakesh_flyer.pdf)

Zakon o avtorski in sorodnih pravicah. (2007). *Uradni list RS*, št. 16/2007, 68/2008, 110/2013, 56/2015 in 63/2016.

Zaviršek, D. (2000). *Hendikep kot kulturna travma: historizacija podob, teles in vsakdanjih praks prizadetih ljudi*. Ljubljana: Založba \*cf.

Zaviršek, D. (2014). Time for recognition: people with disabilities today. *Social dialogue magazine*, 3(9), 4–11.

Zaviršek, D. (2015). Anthropology, social work and disability studies: researching diversity in Eastern Europe. V M. Treiber, N. Griessmeier in C. Heider (ur.), *Ethnologie und Soziale Arbeit* (str. 107–130). Opladen: Budrich UniPress.

Zaviršek, D. in Videmšek, P. (2009). Service users involvement in research and teaching: is there a place for it in Eastern European social work. *Ljetopis socijalnog rada*, 16(2), 207–222.

Zaviršek, D., Kačič, M., Krstulović, G. in Sobočan, M. A. (2013). *Vzpostavitev infrastrukture za zagotavljanje enakih možnosti dostopa do publikacij slepim in slabovidnim ter osebam z motnjami branja*. Ljubljana: Zveza društev slepih in slabovidnih Slovenije. Pridobljeno 1. 10. 2016 s spletne strani: [http://www.kss-ess.si/wp-content/uploads/2016/02/FSD\\_Izvedbeni-projekt-zadovoljevanja-potreb.pdf](http://www.kss-ess.si/wp-content/uploads/2016/02/FSD_Izvedbeni-projekt-zadovoljevanja-potreb.pdf)

Zaviršek, D., Krstulović, G., Leskošek, V., Videmšek, P., Bohinec, M., Pečarič, E., ... Popopat, K. (2015). *Analiza sistema institucionalnega varstva in možnosti nevladnih organizacij zagotavljati storitve v skupnosti za uresničevanje deinstucionalizacije v Sloveniji*. Ljubljana: YHD - Društvo za teorijo in kulturo hendikepa. Pridobljeno 9. 12. 2016 s spletne strani: [http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/JAVNA\\_UPRAVA/NVO/FP\\_2007-2013\\_-\\_dosezki/MDI\\_Analiza\\_final.pdf](http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/NVO/FP_2007-2013_-_dosezki/MDI_Analiza_final.pdf)

---

## **dr. Darja Zaviršek**

Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani, Topniška ulica 31, 1000 Ljubljana  
e-pošta: [darja.zavirsek@fsd.uni-lj.si](mailto:darja.zavirsek@fsd.uni-lj.si)

## **Marino Kačič**

Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani, Topniška ulica 31, 1000 Ljubljana  
e-pošta: [marino.kacic@fsd.uni-lj.si](mailto:marino.kacic@fsd.uni-lj.si)

## **dr. Gašper Krstulović**

Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani, Topniška ulica 31, 1000 Ljubljana  
e-pošta: [gasper.krstulovic@fsd.uni-lj.si](mailto:gasper.krstulovic@fsd.uni-lj.si)

## **dr. Ana M. Sobočan**

Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani, Topniška ulica 31, 1000 Ljubljana  
e-pošta: [ana.sobocan@fsd.uni-lj.si](mailto:ana.sobocan@fsd.uni-lj.si)



# Razlike med spoloma v informacijskem vedenju: iskanje informacij v splošni knjižnici<sup>1</sup>

*Gender differences in information behaviour: information seeking in public libraries*

**Dejan Kalabić, Vlasta Zabukovec**

---

Oddano: 18. 3. 2016 – Sprejeto: 26. 10. 2016

1.01 Izvirni znanstveni članek  
1.01 *Original scientific paper*  
UDK 027.62-052

## Izvleček

**Namen:** Informacijsko vedenje zajema človekovo aktivno in pasivno prejetje informacij, na katero vpliva vrsta dejavnikov. Namen tega prispevka je predstaviti razlike med spoloma v informacijskem vedenju.

**Metodologija:** V raziskavo je bilo vključenih 112 uporabnikov splošne knjižnice, 56 moških in 56 žensk. Uporabljena je bila metoda spletnega anketiranja, rezultati pa so bili analizirani s pomočjo deskriptivne in inferenčne statistike.

**Rezultati:** Ugotovljeno je bilo, da moški pogosteje pripravijo načrt iskanja informacij in dlje časa vztrajajo pri določenem informacijskem viru, medtem ko ženske pri iskanju pogosteje iščejo v sodelovanju in se bolj zanesejo na pomoč knjižničarja. Moški pri začetku iskanja informacij občutijo tudi višjo stopnjo zadovoljstva in se v procesu ocenjujejo za boljše iskalce informacij; tako moški kot ženske pa začnejo informacije iskati po spletu.

**Omejitve raziskave:** Raziskavo bi bilo treba še razširiti in vključiti uporabnike različnih starostnih skupin.

**Izvirnost/uporabnost raziskave:** Razprava je usmerjena v iskanje priložnosti za splošne knjižnice v smislu pridobivanja novih uporabnikov in personalizacije storitev.

**Ključne besede:** *informacijsko vedenje, uporabniki, razlike med spoloma*

---

<sup>1</sup> Članek je nastal na osnovi diplomske naloge z naslovom *Razlike med spoloma v informacijskem vedenju* pod mentorstvom prof. dr. Vlaste Zabukovec.

## Abstract

**Purpose:** Information behaviour is based on people's active and passive reception of information. The purpose of this article is to explore gender differences as one of the variables affecting information seeking behaviour.

**Methodology/approach:** The research included 112 users out of which 56 were male and 56 female. Data were collected by an online questionnaire and the results of the survey were analysed with the use of descriptive and inferential statistics.

**Results:** The results showed that men, compared to women, are more likely to prepare a plan for information seeking, as well as to spend more time on a specific information source. Additionally, men also experience a higher level of satisfaction at the beginning of the information seeking, and consider themselves as better information searchers in comparison to women. On the contrary, women tend to search for information in a group and use the help of a librarian more often than their male counterparts. However, both genders start their information seeking by using web information sources.

**Research limitations:** This research should be extended to include a greater number of users of different age groups.

**Originality/practical implications:** Libraries could utilize these findings on gender's relation to information behaviour to obtain new users and to deliver personalised information services.

**Keywords:** *information-seeking behaviour, library users, gender differences*

## 1 Uvod

Informacijsko vedenje je področje, ki je pri raziskovanju uporabe informacijskih virov v knjižnicah ključno. Prve raziskave so nastale v obdobju po drugi svetovni vojni in so bile usmerjene predvsem v uporabnikovo interakcijo z različnimi informacijskimi sistemi in podatki, ki jih pri tem pridobi, šele v osemdesetih pa se je to raziskovanje obrnilo v smer samega uporabnika. Wilson (1999) omenja, da je šlo za interdisciplinarno povezavo vseh tistih področij, ki so se pri raziskovanju informacijskega vedenja bolj usmerjala v vedenje uporabnikov kot v delovanje samega informacijskega sistema. Na osnovi teh raziskav je dopolnil svoj model informacijskega vedenja, v katerega je kot spremenljivke dodal značilnosti uporabnika. Ena izmed teh je tudi spol.

Raziskave nam omogočajo boljše razumevanje informacijskega vedenja v povezavi z značilnostmi uporabnikov. Promocija in trženje knjižničnih storitev sta dve izmed poglobitvenih dejavnosti splošnih knjižnic. Tako knjižnice približajo in predstavljajo svojo dejavnost širši javnosti, predvsem potencialnim novim uporabnikom. Kot taka je promocija tudi pomemben del strategij razvoja slovenskih splošnih knjižnic za prihodnje delo. V dokumentu *Strategija razvoja splošnih knjižnic Slovenije 2013–2020* (Slovenske splošne knjižnice za prihodnost, 2012)

je navedeno, da je povečanje uporabe različnih knjižničnih storitev eden izmed glavnih strateških ciljev. Čeprav splošne knjižnice že dolgo niso več le izposojevališča knjig, v javnosti še vedno niso prepoznane po raznovrstnosti svoje ponudbe in njihove storitve ostajajo neizkoriščene. Da bi se temu kar najbolj izognile, morajo knjižnice oblikovati svoje poslanstvo v skladu s svetovanjem, usmerjanjem in prebujanjem potencialov uporabnikov in hkrati zadovoljevati njihove dejanske, ugotovljene in preverjene potrebe. V razvoj storitev je treba z učinkovito promocijo vključiti same uporabnike. Potencialnim uporabnikom, ki zelene informacije še zmeraj raje pridobivajo s pomočjo nakupa knjig, prosto dostopnih virov na internetu ali pa zaradi pomanjkanja časa uporabljajo knjižnične storitve preko drugih, bi knjižnice lahko prišle nasproti s ponudbo nadstandardnih personaliziranih storitev, katerih stroške bi pokrili uporabniki sami (Slovenske splošne knjižnice za prihodnost, 2012). Predlagani so tudi trije ukrepi za doseg učinkovitejšega približevanja storitev potencialnim uporabnikom – učinkovita ciljna promocija storitev, vključevanje uporabnikov in drugih deležnikov knjižnic v načrtovanje in razvoj storitev ter oblikovanje ponudbe nadstandardnih storitev kot nadgradnje javne službe.

Poznavanje razlik med spoloma lahko pomaga knjižnicam, da prilagodijo načrtovanje in promocijo dejavnosti in storitev na način, da čim bolj zadovoljijo uporabniške informacijske potrebe in pritegnejo čim večje število potencialnih uporabnikov. Te predloge natančneje obravnavamo v razpravi in tudi v zaključku.

## 2 Wilsonov model informacijskega vedenja

Zametki raziskovanja informacijskega vedenja so prisotni že v začetkih raziskav uporabe knjižnice in njenih virov, Wilson (1999) pa navaja, da se je sodobno raziskovanje informacijskega vedenja pričelo po drugi svetovni vojni, okoli leta 1948, ko je bilo objavljenih veliko novih in zaradi vojnih razmer še neobjavljenih raziskav. K temu je prispevala tudi konferenca Royal Society v Londonu, na kateri so med prvimi raziskovali, kako uporabniki ravnajo z informacijami v raziskovalnem procesu. Sprva je bil poudarek na preučevanju uporabe dokumentov s področja naravoslovja in medicine, kasneje, po nastanku računalnikov in informacijskih sistemov, pa so se raziskave usmerile v uporabo informacijskih virov. Šele v osemdesetih letih prejšnjega stoletja se je pozornost preusmerila od informacij k posamezniku in njegovemu vedenju ob iskanju informacij. Na tej osnovi so bili oblikovani različni modeli informacijskega vedenja (Vilar, 2005).

Wilson (1999) opozarja, da moramo biti pozorni pri uporabi terminov, kot so *informacijsko vedenje*, *vedenje pri iskanju informacij*, *vedenje pri poizvedovanju in*

*vedenje pri uporabi informacij.* Informacijsko vedenje je najširši pojem in vključuje vse druge procese, ki so bolj fokusirani (Vilar, 2005).

*Informacijsko vedenje* zajema človekovo vedenje ob iskanju informacij v celoti. K temu spadata tako aktivno kot pasivno prejetje informacij, torej tako osebna komunikacija kot pasivna recepcija informacij, na primer pri gledanju televizijskih oglasov.

*Vedenje pri iskanju informacij* je namensko iskanje informacij, ki zajema sosledje aktivnosti, s katerimi posameznik želi zadovoljiti svojo informacijsko potrebo. Pri tem lahko posameznik uporablja različne vrste informacijskih virov.

*Vedenje pri poizvedovanju* je del celotnega iskanja informacij. Označuje iskalčevo interakcijo z določenim informacijskim sistemom – lahko tako na ravni človek-računalnik (npr. klik z miško) kot tudi na miselni ravni (npr. ustrezna raba Boovih operatorjev pri iskanju).

*Vedenje pri uporabi informacij* označuje aktivnosti vgrajevanja novoodkritih informacij v prejšnje znanje. Te so lahko fizične (npr. označevanje pomembnejših delov besedila z barvami) ali pa miselne (npr. primerjanje novih informacij z že poznanimi) (Vilar, 2005).

Na informacijsko vedenje vpliva veliko število spremenljivk, tako sprejemanje družbene vloge, identiteta kot tudi osebnostne značilnosti. Raziskave so potrdile, da je tudi spol kot spremenljivka posameznika pomembno povezan z informacijskim vedenjem (Steinerová in Šušol, 2007).

## **2.1 Razlika med spoloma v informacijskem vedenju**

Na temo razlik med spoloma v informacijskem vedenju je bilo opravljenih kar nekaj raziskav.

Wilson (1981) je bil med prvimi, ki je omenil demografske spremenljivke in njihovo vlogo v informacijskem vedenju. Njegov model vedenja pri iskanju informacij izhaja iz dejstva, da sodi informacijska potreba med sekundarne človekove potrebe, ki izhajajo iz primarnih (fiziološke, kognitivne in čustvene). Pomemben je kontekst, ki vpliva nanje, to pa je lahko oseba sama, vloga, v kateri nastopa, ali pa okolje. Pri zadovoljevanju teh potreb bo uporabnik naletel na različne ovire, ki nastopajo v obliki izobraževalnih, socialnih, okoljskih in ekonomskih dejavnikov. Že tu se implicitno kaže pomembnost spola pri iskanju informacij.

Njegov dopolnjeni interdisciplinarni model, ki je nastal petnajst let po prvem, vključuje tudi spoznanja drugih področij – psihologije, tržnih raziskav, odločanja, komunikologije ipd. Ovire, ki jih je Wilson vključil že v svoj prvotni model, se v interdisciplinarnem modelu preoblikujejo v *spremenljivke* – dejavnike, ki lahko odkrivanje informacij spodbujajo ali pa zavirajo. To so lahko psihološke spremenljivke, demografske spremenljivke (kamor spada tudi spol), spremenljivke vloge posameznika in/ali medosebne spremenljivke, okoljske spremenljivke in značilnosti vira. Poudarjena sta oba tipa informacijskega vedenja – pasivni in aktivni, ter tudi to, da sta informacijsko procesiranje in raba nujna, saj lahko po odkritju informacije povzročita novo iskanje ali pa se proces na tej točki zaključi. Dodal je tudi tri pomembne teoretične ideje: ideja teorije stresa in spoprijemanja z njim, ki ponudi razlago, zakaj nekatere potrebe spodbudijo iskanje informacij, druge pa ne; teorija tveganja in nagrajevanja, ki razloži, zakaj posamezniki določene informacijske vire uporabljajo pogosteje kot druge; in teorija socialnega učenja, ki uteleša koncept samoučinkovitosti oziroma uspešnosti izvedbe vedenja, ki je nujno za produciranje želenih rezultatov (Wilson, 1997). Obstaja še nekaj drugih modelov, ki obravnavajo informacijsko vedenje, a ne omenjajo spola, zato so v tej raziskavi izpuščeni. To so: teorija ustvarjanja smisla Brende Dervin (Dervin, 1983; 1992), Ellisov vedenjski model strategij pri iskanju informacij (Ellis, 1989; Ellis, Cox in Hall, 1993) in Kuhlthauin stopenjski model vedenja pri poizvedovanju (Kuhlthau, 1991).

V nadaljevanju bo predstavljenih nekaj raziskav, ki potrjujejo Wilsonova spoznanja.

Dubi in Rutsch (1998 cv: Maghferat in Stock, 2010) sta ugotovili, da je pri ženskah v procesu iskanja informacij opaziti pomanjkanje samozavesti; informacije iščejo precej manj gotovo kot moški in se tudi ocenjujejo kot slabše iskalke. Prav tako sta opazna strah pred tehnologijo (predvsem novo) in večje zanašanje na pomoč informacijskih strokovnjakov. Ženske iskalnike pogosteje opisujejo tudi kot prezapletene za uporabo. Moški iščejo veliko bolj samozavestno, selektivno in celovito. Višjo stopnjo samozavesti pri moških so pri raziskovanju iskanja turističnih informacij o krajih na Kitajskem odkrili tudi Xie, Bao in Morais (2006).

Ženske informacije pregledujejo bolj natančno, obsežno in poglobljeno kot moški ter pri iskanju informacij uporabljajo manj logičnih operatorjev (in, ali, in ne) (Maghferat in Stock, 2010). Lorigo idr. (2006) so prišli do nasprotne ugotovitve, saj naj bi se ženske pri določenem spletnem dokumentu zadržale manj časa. Pri iskanju informacij uporabijo več virov, tako tiskanih kot spletnih, medtem ko moški v splošnem pokažejo manj zanimanja in motivacije za iskanje informacij (Laroche idr., 2000) in veliko informacij najdejo tudi po naključju (Maghferat in Stock, 2010). Moški iščejo z več enobesednimi poizvedbami kot ženske (Maghferat

in Stock, 2010). S tem se strinjajo tudi Lorigo idr. (2006), ki so ugotovili, da so ženske po spletu iskale z občutno več besedami kot moški.

Moški najpogosteje pričnejo iskati po spletu, pri čemer dajejo velik poudarek brezplačnim spletnim virom in znanstvenim podatkovnim bazam, tudi kadar to ni potrebno (Magherat in Stock, 2010). Pomembna se jim zdita hiter dostop do elektronskih virov in nižja cena določenih revij. Iskanja informacij se najraje lotijo individualno, pri sami strukturi pridobljenih informacij pa težijo k hierarhični, logični in linearni strukturi. Med elektronskimi in tiskanimi viri ne opazijo znatnih razlik. To sta v obsežni raziskavi, izvedeni na Slovaškem, potrdila Steinerová in Šušol (2007). Ugotovila sta tudi, da ženske informacije najraje iščejo v sodelovanju, pogosteje uporabljajo plačljive vire (običajno z dostopom, plačanim preko ustanov) in potrebujejo kontekst, da informacijo v celoti razumejo. Strinjala sta se tudi z dognanjem Schmidta in Stocka (2009), da ženske cenijo možnost prilagajanja informacij in pri iskanju večkrat uporabljajo čustveno obarvane ključne besede. Jansen in Solomon (2010) sta prav tako prišla do podobnih ugotovitev kot Schmidt in Stock, ko sta raziskovala vlogo spola pri osredotočenosti na ključne besede.

## **2.2 Informacijsko vedenje mlajših uporabnikov**

Glede na to, da je večina sodelujočih v naši raziskavi mlajša od 40 let, je treba omeniti tudi specifičnost informacijskega vedenja mlajših uporabnikov. Shenton (2007) določi tri temeljne težave, ki jih opazijo knjižničarji pri iskanju informacij mlajših uporabnikov. To so ocenjevanje kvalitete in ustreznosti pridobljenih informacij, ocenjevanje njihove relevantnosti ter ocenjevanje verodostojnosti vira, od koder informacija izhaja.

Agostova (2011) navaja dognanja številnih raziskav glede informacijskega vedenja mlajših uporabnikov knjižnic. Najpogosteje iščejo informacije o vrstnikih, družini in drugih odnosih, popularni kulturi, čustvenih potrebah, zdravju in varnosti, spolnosti, potrošniških potrebah, študiju in šoli v splošnem, prostočasnih dejavnostih ter karieri.

Pri pridobivanju teh informacij pogosto naletijo na težave, predvsem zaradi pomanjkanja znanja, pomanjkanja konteksta in ozadja informacije, negativne percepcije knjižnic in knjižničarjev, izogibanja informacijam, socialne anksioznosti, težav dostopa in informacijske preobremenjenosti. Usmerjeni so predvsem v digitalne informacije, s katerimi pogosto zadovoljijo številne potrebe, kot so potrebe po socialni interakciji in komunikaciji, vzpostavljanju odnosov, čustveni podpori, raziskovanju lastne identitete, grajenju pozitivne samopodobe in akademski ter

intelektualni podpora. Agostova (2011) opozarja tudi na presenetljivo dognanje, ki je skupno številnim raziskavam, da kljub premiku k digitalnim informacijam še vedno obstaja velika stopnja mlajših uporabnikov, ki niso večji uporabe te tehnologije.

### 2.3 Raziskovalni problem

Informacijsko vedenje smo raziskovali predvsem z vidika priprave strategije iskanja informacij, uporabe informacijskih virov, pojmovanja zanesljivosti in samocenjevanja v postopku iskanja. Zaradi preglednosti je bil proces razdeljen na tri vsebinsko-časovne etape: razlike med spoloma pri pripravi na iskanje informacij (čas pred začetkom dejanskega iskanja), razlike v vedenju med samim iskanjem informacij (čas dejanskega iskanja) in razlike v evalvacijskih postopkih (čas po končanem iskanju informacij). Na tej osnovi so postavljena naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Ali obstajajo razlike med moškimi in ženskami pri pripravi na iskanje in poizvedovanje informacij?
2. Ali obstaja razlika med moškimi in ženskami v času iskanja in poizvedovanja informacij?
3. Ali obstaja razlika med moškimi in ženskami glede evalvacije procesa iskanja in poizvedovanja informacij?

## 3 Raziskovalna metoda

Uporabljena je bila anketna metoda zbiranja podatkov.

### 3.1 Pripomočki

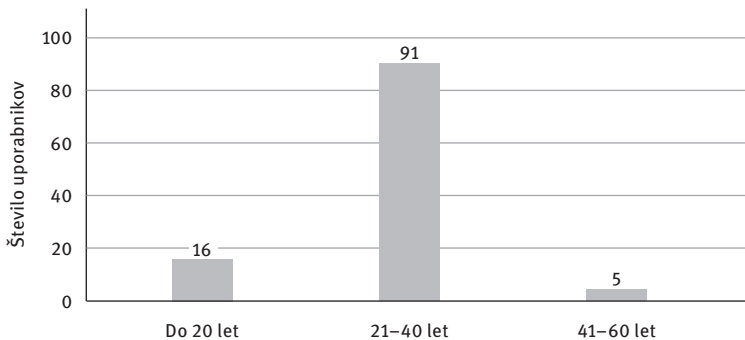
Uporabljena je bila spletna anketa (*EnKlikAnkete – 1KA*) (Priloga 1).

Vprašalnik vsebuje štirinajst zaprtih vprašanj, ki se nanašajo na zgoraj opisana raziskovalna vprašanja. Poleg teh vprašanj so bili vključeni tudi demografski podatki uporabnikov: spol, starostna skupina in dokončana stopnja izobrazbe uporabnikov. Vključeno pa je bilo tudi podvprašanje o izbrani študijski smeri, ki se je prikazalo tistim, ki so pogoju ustrezali. Vprašalnik navajamo v Prilogi 1.

Anketo so lahko v celoti izpolnili le tisti anketiranci, ki so na uvodno vprašanje o uporabi splošnih knjižnic odgovorili pritrdilno.

### 3.2 Vzorec

Vzorec je bil priložnosten. Na anketo je odgovorilo 153 oseb, od katerih jih je 112 odgovorilo na vsa vprašanja. Delno izpolnjene ankete so bile izločene. Polovica oseb je bila moških, polovica žensk, sicer tudi uporabnikov splošnih knjižnic. Med njimi je bilo največ oseb v starostni skupini 21–40 let, najmanj pa oseb v starostni skupini 41–60 let (Slika 1).



Slika 1: Starostne skupine uporabnikov

Največ uporabnikov je končalo poklicno ali štiriletno srednjo šolo (83), dvajset jih je zaključilo univerzitetni študij, osem osnovno šolo in samo ena oseba je zaključila specializacijo ali magisterij znanosti. Enaindvajset uporabnikov je odgovorilo še na dodatno vprašanje, ki je pokazalo, da deset uporabnikov prihaja s področja naravoslovja, znanosti ali medicine, sedem s področja družboslovja in štirje s tehničnih študijev.

Ker smo pričakovali, da bodo anketo izpolnjevali uporabniki, mlajši od 18 let, je anketa vključevala tudi soglasje staršev za sodelovanje pri anketiranju in seveda opomnik, da gre za prostovoljno anketo.

### 3.3 Postopek zbiranja podatkov in analize

Anketa je bila razširjena s pomočjo elektronske pošte in družbenih omrežij (Facebooka in Instagrama). Dostopna je bila deset dni, po prvih sedmih dneh so bili uporabniki prijazno opomnjeni na izpolnjevanje ankete. Proces zbiranja podatkov je potekal od 13. do 23. julija 2015.

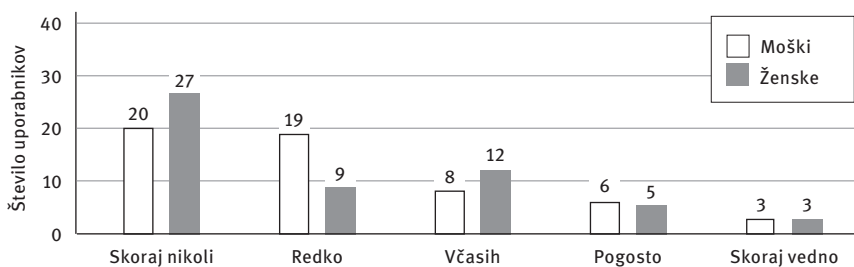
Pridobljeni podatki so analizirani s pomočjo deskriptivne in inferenčne statistike.

## 4 Rezultati

Rezultati bodo predstavljeni po naslednjih vsebinskih sklopih: začetek iskanja informacij, iskanje informacij in evalvacija iskanja informacij. Rezultati izračunanih t-testov niso pokazali značilnih razlik, razen pri vprašanjih, kjer je to posebej omenjeno.

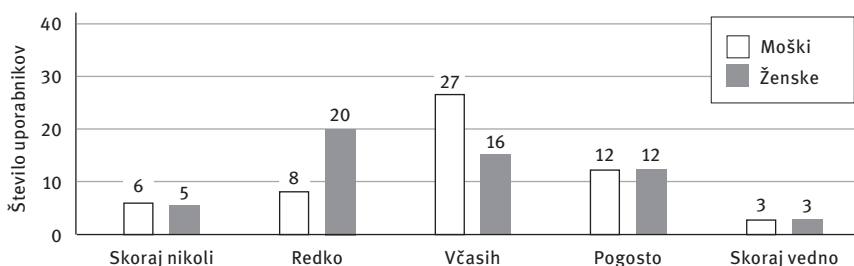
### 4.1 Začetek iskanja informacij

Rezultati so pokazali, da si tako moški kot ženske najpogosteje ne pripravijo načrta pred iskanjem informacij; pri moških se je pokazalo, da iskanje informacij pogosteje načrtujejo (aritmetična sredina moških  $\bar{x} = 2,2$ , aritmetična sredina žensk  $\bar{x} = 2,1$ , pri čemer vrednost 1 označuje »skoraj nikoli«, vrednost 5 pa »skoraj vedno«), čeprav razlika ni velika (Slika 2). Variabilnost odgovorov moških in žensk je srednja (KV = 57 %), kar pomeni, da v odgovarjanju niso bili enotni; prevladovalo je več različnih odgovorov.



Slika 2: Priprava načrta pred začetkom iskanja informacij

Ob začetku iskanja informacij moški včasih občutijo zadovoljstvo, medtem ko ga ženske redko (Slika 3).



Slika 3: Občutek zadovoljstva ob začetku iskanja informacij

## 4.2 Iskanje informacij

Uporabniki so ocenjevali pogostost začetka iskanja informacij po spletu, v knjižničnem katalogu in v referenčnem gradivu (slovarjih, enciklopedijah).

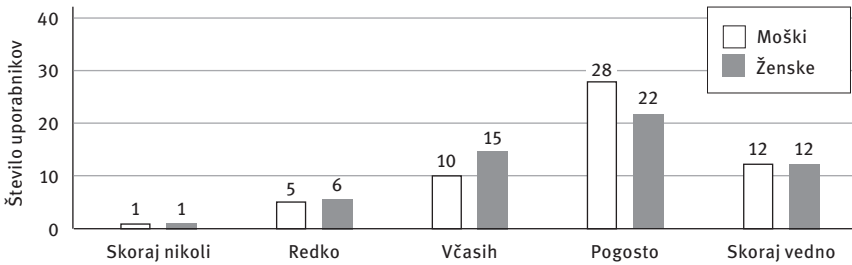
Pokazalo se je, da tako moški kot ženske skoraj vedno pričnejo iskati informacije po spletu. Knjižnični katalog kot prvi vir informacij moški izbirajo redkeje, ženske pa pogosteje. Skupina moških je odgovarjala bolj homogeno ( $SD = 0,9$ ), pri skupini žensk pa najdemo večjo heterogenost odgovorov ( $SD = 1,2$ ); njihovi odgovori so zastopani pri vseh kategorijah, kot je razvidno s slike. Aritmetična sredina moških je  $\bar{x} = 2,2$ , žensk pa  $\bar{x} = 3,5$ . Uporabniki referenčno gradivo kot prvi vir izberejo različno pogosto; ženske relativno redno (»pogosto« in »skoraj vedno«), medtem ko se odgovori moških bolj nagibajo k odgovorom »redko« oziroma »skoraj nikoli«. To potrjuje tudi aritmetična sredina ( $\bar{x} = 2,3$ ) in standardna deviacija ( $SD = 0,9$ ) moških ter aritmetična sredina ( $\bar{x} = 2,7$ ) in standardna deviacija ( $SD = 1,1$ ) žensk (Preglednica 1).

**Preglednica 1:** Pogostost začetka iskanja v različnih virih

	Skoraj nikoli		Redko		Včasih		Pogosto		Skoraj vedno	
	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Začetek iskanja po spletu	0	0	1	0	2	1	12	18	41	37
Začetek iskanja v knjižničnem katalogu	12	7	30	9	7	17	7	20	0	3
Začetek iskanja v referenčnem gradivu	9	9	22	18	22	16	3	9	0	4

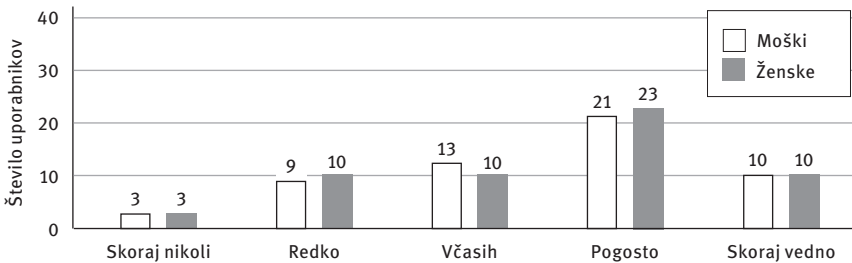
Pri vprašanju o uporabi knjižnice pri iskanju informacij se je izkazalo, da tako moški kot ženske včasih obiščejo več kot eno knjižnico. Medtem ko so moški odgovarjali dokaj podobno ( $SD = 0,8$ ) z aritmetično sredino  $\bar{x} = 2,7$ , pa so ženske odgovarjale v smeri večje različnosti ( $SD = 1,1$ ) z aritmetično sredino  $\bar{x} = 3$ . Moški so najpogosteje odgovorili z »včasih«, najmanjkrat pa s »skoraj nikoli«. Tudi ženske so najpogosteje odgovarjale z »včasih«, najredkeje pa s »skoraj vedno«.

Za iskanje informacij so oboji pogosto pripravljene porabiti toliko časa, kot je potrebno, tudi več ur (Slika 4). Standardna deviacija pokaže, da so moški ( $SD = 0,9$ ) v odgovorih bolj homogeni in pogosto iščejo informacije tudi po več ur. Pri ženskah ( $SD = 1,2$ ) so odgovori različni, nekatere porabijo več časa, druge tudi manj. Aritmetična sredina moških je znašala  $\bar{x} = 3,8$ , aritmetična sredina žensk pa  $\bar{x} = 3,7$ .

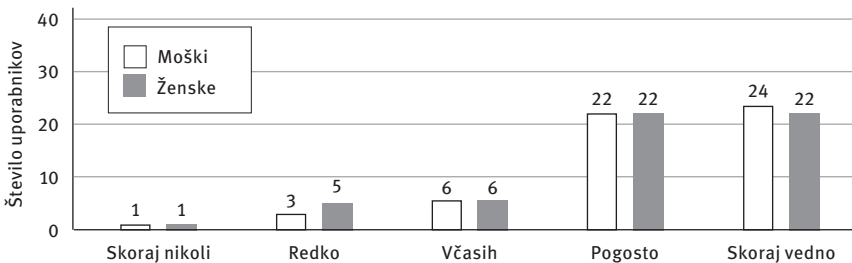


Slika 4: Pogostost večurnega iskanja informacij

Pri iskanju ustreznih elektronskih virov se moški in ženske vedejo podobno; oboji so pogosto pripravljeni za sam proces porabiti več ur in pregledati tudi več strani zadetkov (Sliki 5 in 6).

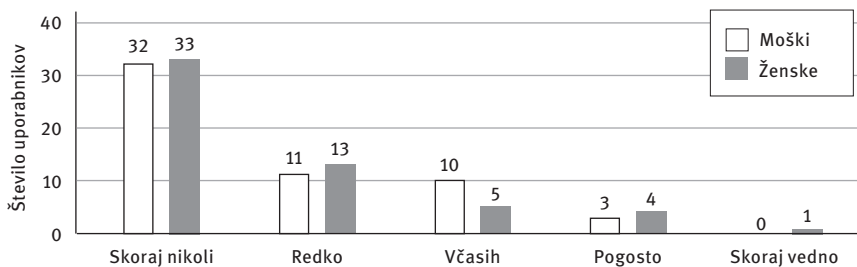


Slika 5: Pogostost eno- ali večurnega iskanja ustreznega elektronskega vira



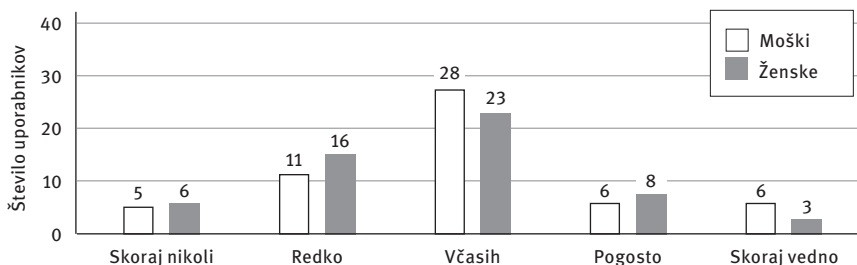
Slika 6: Pogostost pregledovanja več kot zgolj prve strani zadetkov pri iskanju ustreznega elektronskega vira

Glede plačljivosti informacijskih virov, tako tiskanih kot elektronskih, se je izkazalo, da niso ne moški ne ženske skoraj nikoli pripravljeni plačati za relevantno informacijo, oziroma to storijo redko. Moški so najpogosteje odgovarjali s »skoraj nikoli«, najredkeje pa so izbrali odgovor »skoraj vedno«. Enako so odgovarjale ženske (Slika 7).



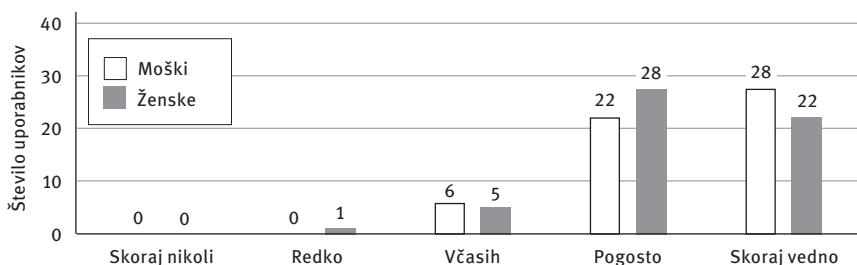
Slika 7: Pogostost iskanja relevantne informacije v plačljivih virih

Tako moškim kot ženskam se zdi slikovni prikaz najdenih informacij včasih pomembnejši od besedilnega. Moški so najpogosteje odgovarjali z »včasih«, najredkeje pa s »skoraj nikoli«. Ženske so najpogosteje odgovarjale z »včasih«, najredkeje pa s »skoraj vedno« (Slika 8).



Slika 8: Prednost slikovnega prikaza informacij pred besedilnim

Vprašanje o zaupanju preverjenim virom je pokazalo, da tako moški kot ženske bolj zaupajo preverjenim virom kot nepreverjenim in da se jim zdi točnost informacije pomembna lastnost informacijskega vira (Slika 9).

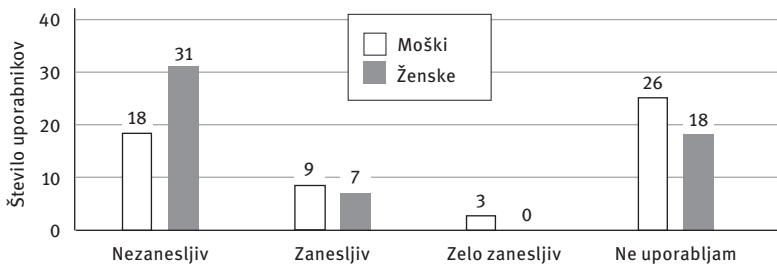


Slika 9: Zaupanje preverjenim virom

Uporabniki so morali oceniti tudi zanesljivost različnih spletnih virov pri pridobivanju informacij. Navedeni so bili naslednji spletni viri: družbena omrežja

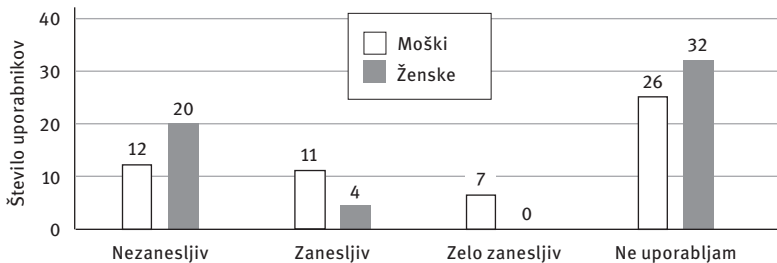
Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Tumblr in Twitter, spletna enciklopedija Wikipedija ter spletne strani revij. Moški pogosteje kot ženske uporabljajo Facebook, Tumblr, Twitter in spletne strani revij, medtem ko ženske pogosteje kot moški uporabljajo Instagram, LinkedIn ter Pinterest. Oboji zelo pogosto uporabljajo spletno enciklopedijo Wikipedijo. V nadaljevanju so podrobneje predstavljeni rezultati pri virih, kjer so se pojavile statistične razlike.

Instagram je družbeno omrežje, namenjeno predvsem uporabnikom pametnih telefonov. Omogoča deljenje fotografij in kratkih videoposnetkov. Instagram pogosteje uporabljajo ženske, oboji pa so ga najpogosteje ocenili kot nezanesljivega, čeprav so opazne razlike (Slika 10). Izračun t-testa nam pokaže, da ženske Instagram pogosteje ocenjujejo za nezanesljivega kot moški ( $p = 0,03$ ). Aritmetična sredina ocen moških je  $\bar{x} = 1,5$ , SD moških pa 1. Aritmetična sredina ocen žensk je  $\bar{x} = 1,2$ , SD žensk pa 0,5, kar nakazuje na večjo homogenost odgovorov žensk.



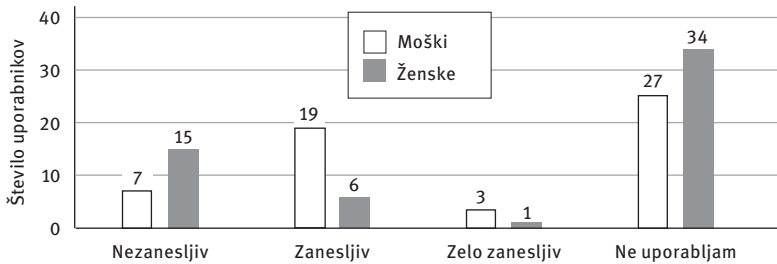
Slika 10: Ocenjevanje zanesljivosti Instagrama

Tumblr je družbeno omrežje, namenjeno predvsem ustvarjanju blogov. Pogosteje ga uporabljajo moški, največkrat pa je bil ocenjen kot nezanesljiv informacijski vir (Slika 11). Statistična značilnost t-testa potrди dejstvo, da Tumblru bolj zaupajo moški kot ženske. Aritmetična sredina ocen moških je  $\bar{x} = 1,8$ ; aritmetična sredina ocen žensk je  $\bar{x} = 1,2$ . Ženske so odgovarjale bolj homogeno (SD žensk je 0,4, SD moških je 0,8).



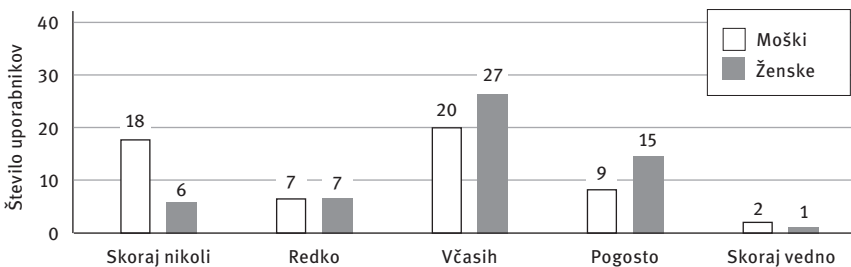
Slika 11: Ocenjevanje zanesljivosti Tumblra

Twitter je družbeno omrežje, namenjeno predvsem deljenju kratkih besedilnih sporočil, a kljub temu dovoljuje tudi uporabo fotografij in videoposnetkov. Moški ga uporabljajo pogosteje in ga tudi ocenjujejo za zanesljiv informacijski vir, medtem ko so ga ženske največkrat ocenile za nezanesljivega (Slika 12). Razliko potrjuje tudi rezultat t-testa ( $p = 0,004$ ). Aritmetična sredina moških je  $\bar{x} = 1,9$ , žensk pa  $\bar{x} = 1,4$ , pri obojih s  $SD = 0,6$ .



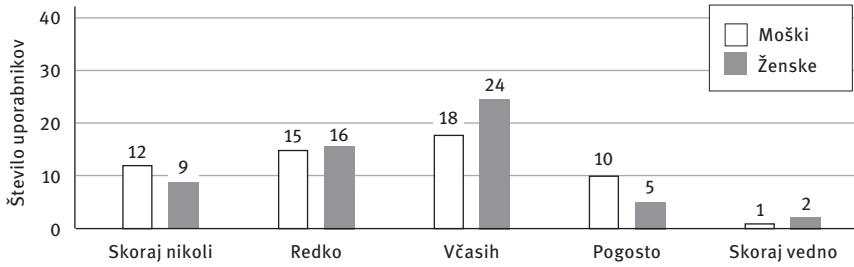
Slika 12: Ocenjevanje zanesljivosti Twitterja

Pri iskanju informacij se ženske pogosteje zanesejo na pomoč knjižničarja kot moški, kar je potrjeno tudi z izračunanim t-testom ( $p = 0,01$ ). Izračunani standardni deviaciji moških ( $SD = 1,2$ ) in žensk ( $SD = 0,9$ ) potrđita tudi, da so si bile ženske bolj enotne v tem, da se pri iskanju pogosto zanesejo na pomoč. Moški so tudi veliko pogosteje kot ženske odgovorili, da za pomoč ne prosijo skoraj nikoli (Slika 13).



Slika 13: Pomoč knjižničarja pri iskanju informacij

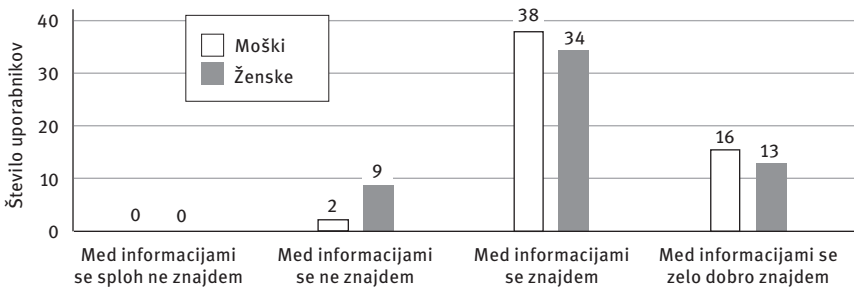
Izkazalo se je tudi, da ni velike razlike v medsebojnem sodelovanju pri iskanju informacij, čeprav je opazno, da se k njemu pogosteje nagibajo ženske (Slika 14).



Slika 14: Sodelovalno iskanje informacij

### 4.3 Evalvacija iskanja informacij

Pri vprašanju o evalvaciji se je izkazalo, da so tako moški kot ženske največkrat ocenili, da se med informacijami znajdejo (Slika 15). Odgovor »med informacijami se najdem« je izbralo največ moških in žensk, ki imajo končano poklicno ali štiriletno srednjo šolo.



Slika 15: Samoocevanje v procesu iskanja informacij

## 5 Razprava

Glede priprave na iskanje in poizvedovanje informacij se kaže, da moški pogosteje pripravijo načrt pred začetkom iskanja informacij, čeprav ta razlika v primerjavi z ženskami ni statistično pomembna. Tudi Steinerová in Šušol (2007) trdita, da so moški bolj strateški tipi iskalcev informacij v primerjavi z ženskami. Sklepamo torej lahko, da moški raje porabijo več časa za samo pripravo kot za dejansko iskanje in so pri samem procesu iskanja morda tudi učinkovitejši, saj iščejo z že vnaprej premišljeno strategijo. Potrdili smo tudi variabilnost odgovorov, ki jo verjetno lahko pripišemo heterogenosti vzorca, saj razen spola ni bila kontrolirana nobena druga demografska spremenljivka.

Ugotovili smo tudi razlike med moškimi in ženskami glede iskanja in poizvedovanja informacij. Moški redko pričnejo iskati informacije v knjižničnem katalogu, ženske pa v referenčnem gradivu. Odgovori nam med drugim pokažejo, da ženske veliko pogosteje pričnejo iskati informacije v knjižničnem katalogu kot moški. Odgovarjale so precej bolj heterogeno, izbirale več različnih možnosti kot moški. Do enakih spoznanj glede uporabe knjižničnega kataloga sta prišla tudi Steinerová in Šušol (2007). Oboji največkrat pričnejo iskati informacije po spletu. Spoznane, da mlajši uporabniki iščejo informacije zgolj po spletu in jih pogosto najdejo po naključju (Rowlands idr., 2008), pa pred knjižničarje postavlja nove izzive. Pri mladih uporabnikih bi bilo treba stalno izboljševati njihovo informacijsko pismenost, v smislu razvijanja iskalnih strategij in večšin vrednotenja pridobljenih virov. Usmeriti pa bi jih bilo treba tudi v tiskane vire in hkrati graditi spoznanje o vlogi in pomenu knjižnic. Prav njim je treba predstaviti personaliziran pristop, saj so kot »Google generacija« precej individualistično usmerjeni (Shenton, 2007).

Moški so pripravljene porabiti več časa za iskanje informacij kot ženske. Tudi za ustrezen elektronski vir so pripravljene porabiti več časa in preiskati več različnih strani zadetkov, s čimer se strinjajo Lorigo idr. (2006). Strinjajo se tudi z ugotovitvijo, da so ženske pri raziskovanju pogosteje pripravljene obiskati tudi več kot eno knjižnico. Ženske so pri vprašanih, ki se nanašajo na čas, potreben za iskanje informacij, čas, potreben za preiskovanje elektronskih virov, in obisk več knjižnic odgovarjale precej različno. Ta spoznanja kažejo na potrebo, da morajo knjižničarji različno obravnavati moške in ženske. Morda bi moške v večji meri usmerjali v tiskane vire, pri ženskah pa razvijali večšine uporabe tehnologije. Prav tako bi bilo oboje smiselno seznaniti s strategijami vrednotenja virov, saj je ta kompetenca predvsem za spletne vire zelo pomembna. Verjetno pa lahko pričakujemo večje sodelovanje žensk, kot potrjujejo spoznanja v nadaljevanju.

Ženske statistično potrjeno pogosteje iščejo informacije v sodelovanju, pri tem pa – v nasprotju z moškimi – tudi veliko pogosteje za pomoč prosijo knjižničarja. Ženske so si bile pri odgovarjanju enotnejše, medtem ko so bili odgovori moških bolj razpršeni. Večja pripravljenost na sodelovanje in zanašanje na pomoč informacijskega strokovnjaka pri ženskah se je pokazala tudi v številnih drugih raziskavah. Potrdile so ju raziskave Dubijeve in Rutscheve (1998 cv: Maghferat in Stock, 2010), Xieja, Baoja in Moraisa (2006) ter Steinerove in Šušola (2007). Kot razlog za to navajajo nižjo stopnjo samozavesti, prepričanja vase in samostojnosti pri ženskah. Zato bi bilo smiselno, da knjižničarji ženske uporabnice postopoma uvajajo v rabo tehnologije pri iskanju informacij. Pri tem je posebno pozornost treba nameniti mlajšim uporabnicam, ki imajo težave pri uporabi tehnologije v te namene (Agosto, 2011).

Oboji bolj zaupajo tiskanim informacijskim virom oziroma elektronskim različicam virov, ki so običajno v tiskani obliki (enciklopedija in revije), kot pa izvirno elektronskemu gradivu. Ta podatek je, glede na prevladujočo starostno skupino 21–40 let, presenetljiv. Julien in Barker (2009) sta prišla do popolnoma drugačnih spoznanj, saj so mlajši uporabniki preferirali predvsem spletne vire, ker so lažje dostopni in bolj prilagodljivi. Enciklopedije in revije so uporabniki naše raziskave ocenili kot najbolj zanesljiva vira. Moški izbrane elektronske vire uporabljajo pogosteje kot ženske, pri čemer je treba upoštevati tudi mesto, kjer so našli povezavo na anketo (npr. za vse tiste, ki so na povezavo kliknili na družbenem omrežju Facebook, lahko sklepamo, da ga tudi uporabljajo). Do virov so tudi bolj zaupljivi. Veliko stopnjo zaupljivosti najdemo predvsem pri mlajših uporabnikih, saj virov ponavadi ne vrednotijo (Rowlands idr., 2008). Zanimivo je, da je določeno število moških ocenilo čisto vsakega izmed spletnih virov za zelo zanesljivega, tudi v primerih, ko se ženske za to oceno niso odločile (npr. Facebook, Instagram in Tumblr). Za najbolj zanesljiv vir so oboji ocenili Wikipedijo, za najmanj zanesljive pa so moški izbrali Instagram in Pinterest, ženske pa Tumblr. Splošno gledano so oboji za najmanj zanesljivo ocenili družbeno omrežje Instagram. Najbolj uporabljana vira med naštetimi sta Wikipedija in Facebook. Moški najmanj uporabljajo Pinterest, ženske pa Twitter. Statistično pomembne razlike se kažejo pri ocenah zanesljivosti Instagrama, Tumblerja in Twitterja. Pri tem je pomembno omeniti tudi, da je za moške bolj pomembna preverljivost vira, kar sta ugotovila tudi Maghferat in Stock (2010), poleg tega je za moške značilno, da so za vir večkrat pripravljeni plačati ter da se jim zdi slikovni prikaz informacij pomembnejši od besedilnega.

Med evalvacijo procesa iskanja in poizvedovanja informacij pri moških in ženskah obstaja razlika. Odgovori kažejo, da moški ob začetku iskanja informacij zares pogosteje občutijo zadovoljstvo (največ moških včasih občuti zadovoljstvo, največ žensk pa redko) in da se pri tem ocenjujejo za boljše iskalce informacij kot ženske. Enako so se ocenili tudi moški v raziskavah, ki so jih opravili Dubijeva in Rutscheva (1989 cv: Maghferat in Stock, 2010) ter Xie, Bao in Morais (2006). V splošnem so oboji ocenili, da se med informacijami znajdejo.

Glede na izračune t-testov, ki so bili opravljeni, lahko potrdimo tudi ugotovitev Steinerove in Šušola (2007), da se razlike med spoloma v sodobnih časih vse bolj zmanjšujejo, a jih kljub vsemu ne gre zanemariti, tudi zaradi spoznanja, da imajo ženske večji strah pred tehnologijo, kot med drugim navajata Dubijeva in Rutscheva (1998 cv: Maghferat in Stock, 2010).

## 6 Zaključek

V raziskavi so bile proučevane tri vsebinsko-časovne etape informacijskega vedenja pri moških in ženskah; to so bile priprava na iskanje informacij (čas pred začetkom dejanskega iskanja informacij), vedenje med samim iskanjem informacij (čas dejanskega iskanja) in evalvacijski postopki (čas po končanem iskanju).

Odgovori so pokazali, da tako moški kot ženske v času pred začetkom dejanskega iskanja ne načrtujejo samega iskanja informacij, čeprav gre trend pri moških bolj v smeri načrtovanja kot pri ženskah. Oboji tudi najpogosteje za začetni informacijski vir izberejo svetovni splet. Ženske pogosteje izberejo knjižnični katalog, iz česar lahko sklepamo, da tudi pogosteje iščejo informacije v knjižnici; opozoriti pa je treba na morebiten pojav zaželenih odgovorov, saj so pri ženskah ti pogostejši.

V času dejanskega iskanja informacij moški dlje časa vztrajajo pri določenem informacijskem viru. Ženske pogosteje iščejo informacije sodelovalno kot moški in se zanesejo na pomoč knjižničarja, oboji pa še vedno bolj zaupajo tiskanim informacijskim virom kot elektronskim. Pri tem se je med drugim pokazalo, da so moški večji uporabniki elektronskih virov kot ženske in da jim tudi bolj zaupajo. Knjižnice bi lahko to spoznanje odlično uporabile za svojo promocijo. Splošno znano je, da moški manj obiskujejo knjižnice kot ženske in menimo, da bi lahko knjižnice to spremenile z višjo stopnjo aktivnosti in prisotnosti na različnih družbenih omrežjih. Iz teh ugotovitev bi se dalo izpeljati še nekaj drugih, za knjižnice koristnih raziskav, na primer, ali ženske ob uporabi tehnologije občutijo večji strah in ali so moški do najdenih informacij preveč zaupljivi, ter dognanja potem tudi ustrezno aplicirati v knjižničarsko prakso.

Rezultati evalvacije pri iskanju informacij so pokazali, da moški ob začetku iskanja informacij pogosteje občutijo zadovoljstvo kot ženske in se pri tem tudi ocenjujejo za boljše iskalce informacij.

Generalno gledano se v odgovorih potrdi veliko stereotipnih značilnosti posameznega spola – na primer, moški so veliko bolj večji v tehnologiji in jo tudi raje uporabljajo, ženske pa so bolj pripravljene vprašati za pomoč in knjižnice pogosteje obiskujejo.

Odgovori moških so bili v večini primerov precej homogeni, medtem ko so ženske v večini primerov odgovarjale bolj razpršeno in so izbirale različne odgovore. To za knjižničarje pomeni, da je za njihove dejanske uporabnice treba izvajati več različnih storitev, potencialnim pa ponuditi več različnih in raznovrstnih možnosti, ki bi jih pritegnile k uporabi knjižnice. Te aktivnosti niso nujno vezane

na knjižničarski svet, saj je v Sloveniji že zelo dobro sprejeta praksa splošnih knjižnic, da prirejajo različne dogodke, kot so razstave, delavnice, predstavitve knjižnih novosti, pogovore z znanimi osebnostmi in podobno, ki so običajno dobro obiskani. Moški dajejo velik poudarek tehnologiji, kar je tisto, na kar bi se morali knjižničarji tudi najbolj osredotočiti, če želijo privabiti potencialne uporabnike. Dobrodošli bi bili na primer tečaji uporabe različnih podatkovnih baz in informacijskih servisov (na primer tečaj uporabe *Mrežnika*), tečaji v zvezi s fotografijo in njeno montažo (na primer fotografski tečaj, tečaj uporabe programa *Adobe Photoshop*) ter filmski tečaji (snemanje z digitalno kamero, videomontaža s programom *Sony Vegas* ...). Izsledke raziskave bi se dalo aplicirati tudi pri posodabljanju (ali pri ustvarjanju novih) informacijskih sistemov z namenom približati jih knjižničnim uporabnikom.

Tema razlik med spoloma je za knjižničarje zelo pomembna, saj morajo zaradi njih prilagajati svoje storitve značilnostim uporabnikov, hkrati pa zastavlja še veliko odprtih ter zanimivih in uporabnih vprašanj. Nadaljnje raziskave bi bilo treba še nadgraditi. Raziskavo bi bilo najbolje opraviti ob drugem času, morda med šolskim letom, ko uporabniki uporabljajo knjižnice v različne namene; julija jih namreč najpogosteje obiskujejo zaradi lahkotnega poletnega branja. Povečati bi bilo treba vzorec uporabnikov, starejših od 61 let, in tistih z višjo izobrazbo (specializacijo ali magisterijem znanosti). Odgovori mlajših uporabnikov namreč bistveno vplivajo na vprašanja v povezavi z uporabo spleta in tehnologije. Ob tem bi se lahko raziskalo tudi korelacijo med značilnostmi spola v informacijskem vedenju in drugimi spremenljivkami, denimo starostjo (npr. Ali starejše ženske iščejo informacije drugače kot mlajše?), izobrazbo (npr. Ali višje izobraženi moški informacije iščejo drugače kot nižje izobraženi?) ali smerjo študija v splošnem (npr. Ali uporabljajo ženske in moški, ki študirajo družboslovje, drugačne informacijske vire kot tisti, ki študirajo naravoslovje?). Tu bi še omenili, da že pri tej raziskavi lahko ocenimo stopnjo vpliva drugih spremenljivk na razlike med spoloma – v tej raziskavi na primer ni bil opažen pomemben vpliv značilnosti vira. Z zornega kota starostne skupine, ki je bila v anketi najštevilčnejša (od 21. do 40. leta), je bila tudi stopnja neuporabe raziskovanih elektronskih virov, predvsem družbenih omrežij, presenetljivo visoka. Tu se samo ponuja zanimivo raziskovalno vprašanje, ali gre morda za upad rabe družbenih omrežij, jih morda ne vidijo kot relevanten vir informacij ali pa gre vzrok pripisati čemu drugemu.

## Navedeni viri

Agosto, D. E. (2011). Young adults' information behavior: what we know so far and where we need to go from here. *Journal of research on libraries and young adults*, 2(1).

Dervin, B. (1983). An overview of the sense making research: concepts, methods and results to date. V *International communications association annual meeting*. Washington, DC: International Communication Association. Pridobljeno 31. 8. 2016 s spletne strani: <http://faculty.washington.edu/wpratt/MEBI598/Methods/An%20Overview%20of%20Sense-Making%20Research%201983a.htm>

Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: the sense making qualitative-quantitative methodology. V J. D. Glazier in R. R. Powell (ur.), *Qualitative research in information management* (str. 61–84). Englewood, Colorado: Libraries unlimited.

Ellis, D. (1989). A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of documentation*, 45(3), 171–212.

Ellis, D., Cox, D. in Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of documentation*, 49(4), 356–369.

Jansen, B. J. in Solomon, L. (2010). Gender demographic targeting in sponsored search. V *Proceedings of the 28th International conference on human factors in computing systems (CHI)* (str. 831–840). New York: ACM. Pridobljeno 31. 8. 2015 s spletne strani: <http://dmrus-sell.net/CHI2010/docs/p831.pdf>

Julien, H. in Barker, S. (2009). How high-school students find and evaluate scientific information: a basis for information literacy skills development. *Library and information science research*, 31(1), 12–17. doi: 10.1016/j.lisr.2008.10.008

Kuhlthau, C. (1991). Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5), 361–371.

Laroche, M., Saad, G., Cleveland, M. in Browne, E. (2000). Gender differences in information search strategies for a Christmas gift. *Journal of consumer marketing*, 17(6), 500–522. doi: 10.1108/07363760010349920

Lorigo, L., Pan, B., Hembrooke, H., Joachims, T., Granka, L. in Gay, G. (2006). The influence of task and gender on search and evaluation behavior using Google. *Information processing and management*, 42(4), 1123–1131. doi: 10.1016/j.ipm.2005.10.001

Magherat, P. in Stock, W. G. (2010). Gender-specific information search behaviour. *Webology*, 7(2), paper 80. Pridobljeno 31. 8. 2015 s spletne strani: <http://www.webology.org/2010/v7n2/a80.html>

Rowlands, I., Nicholas, D., Williams, P., Huntington, P., Fieldhouse, M., Gunter, B., ... Tenopir, C. (2008). The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *Aslib proceedings*, 60(4), 290–310. doi: 10.1108/00012530810887953

Schmidt, S. in Stock, W. G. (2009). Collective indexing of emotions in images: a study in emotional information retrieval. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(5), 863–876.

Shenton, A. K. (2007). The paradoxical world of young people's information behaviour. *School libraries worldwide*, 13(2), 1–17.

*Slovenske splošne knjižnice za prihodnost: strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2013–2020: stanje in okolja slovenskih splošnih knjižnic v letu 2012.* (2012). Grosuplje: Združenje splošnih knjižnic. Pridobljeno 31. 8. 2016 s spletne strani: <http://zdruzenje-knjiznic.si/dokumenti/Strategija-koncno.pdf>

Steinerová, J. in Šušol, J. (2007). Users' information behaviour – a gender perspective. *Information research*, 12(3), paper 13. Pridobljeno 31. 8. 2015 s spletne strani: <http://www.informationr.net/ir/12-3/paper320.html>

Vilar, P. (2005). Informacijsko vedenje: modeli in koncepti. *Knjižnica*, 49(1–2), 77–104.

Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of documentation*, 37(1), 3–15.

Wilson, T. D. (1997). Information behavior: an interdisciplinary perspective. *Information processing and management*, 33(4), 551–572. doi: 10.1016/S0306-4573(97)00028-9

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of documentation*, 55(3), 249–270.

Xie, H., Bao, J. in Morais, D. B. (2006). Exploring gender differences in information search among domestic vistors to Yellow Mountain and Guilin, PRC. V *Proceedings of the 2006 Northeastern Recreation Research Symposium, April 9-11 2006* (str. 120–125). New York: Bolton Landing. Pridobljeno 31. 8. 2015 s spletne strani: [http://www.nrs.fs.fed.us/pubs/gtr/gtr\\_nrs-p-14/16-xie-p-14.pdf](http://www.nrs.fs.fed.us/pubs/gtr/gtr_nrs-p-14/16-xie-p-14.pdf)

---

## **Dejan Kalabič**

Cesta v Pečale 30, 1231 Ljubljana - Črnuče  
e-pošta: [dejankalabic@gmail.com](mailto:dejankalabic@gmail.com)

## **dr. Vlasta Zabukovec**

Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta,  
Univerza v Ljubljani, Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana  
e-pošta: [vlasta.zabukovec@ff.uni-lj.si](mailto:vlasta.zabukovec@ff.uni-lj.si)

## Priloga 1

Prosimo, če si vzamete nekaj minut in s klikom na Naslednja stran pričnete z izpolnjevanjem ankete.

### XSPOL – Spol:

- Moški
- Ženski

### XSTAR2a4 – V katero starostno skupino spadate?

- do 20 let
- 21–40 let
- 41–60 let
- 61 let ali več

### XIZOBR – Označite vašo dokončano stopnjo izobrazbe:

- Končana osnovna šola
- Končana poklicna ali štiriletna srednja šola
- Končana univerzitetna izobrazba
- Specializacija ali magisterij znanosti
- Doktorat

### IF (1) XIZOBR = [3, 4, 5] (Končana univerzitetna izobrazba)

#### Q1 – Označite smer študija:

- Družboslovje
- Naravoslovje/znanost/medicina
- Tehnični študij

#### Q2 – Za iskanje informacij (za delo, za študij, osebne interese) sem pripravljen porabiti toliko časa, kot je potrebno (tudi več ur).

- Skoraj nikoli
- Redko
- Včasih
- Pogosto
- Skoraj vedno

#### Q3 – Pri iskanju informacij sem pripravljen obiskati tudi več kot eno knjižnico.

- Skoraj nikoli
- Redko
- Včasih
- Pogosto
- Skoraj vedno

**Q4 – Za iskanje ustreznega elektronskega vira sem pripravljen porabiti tudi več kot eno uro.**

- Skoraj nikoli
- Redko
- Včasih
- Pogosto
- Skoraj vedno

**Q5 – Za iskanje ustreznega elektronskega vira sem pripravljen preiskati tudi več različnih strani zadetkov, ne zgolj prve.**

- Skoraj nikoli
- Redko
- Včasih
- Pogosto
- Skoraj vedno

**Q6 – Za relevantno informacijo sem pripravljen iskati tudi po plačljivih virih, tako tiskanih kot tudi elektronskih.**

- Skoraj nikoli
- Redko
- Včasih
- Pogosto
- Skoraj vedno

**Q7 – Preden začnem iskati informacije, si pripravim načrt, kako se bom iskanja lotil.**

- Skoraj nikoli
- Redko
- Včasih
- Pogosto
- Skoraj vedno

**Q8 – Pri informacijah, ki jih najdem, se mi zdi slikovni prikaz pomembnejši od besedilnega.**

- Skoraj nikoli
- Redko
- Včasih
- Pogosto
- Skoraj vedno

**Q9 – Bolj zaupam preverjenim virom kot nepreverjenim.**

- Skoraj nikoli
- Redko
- Včasih
- Pogosto
- Skoraj vedno

**Q10 – Označite, kako ocenjujete spletne vire glede na zanesljivost pri pridobivanju informacij.**

	Nezanesljiv	Zanesljiv	Zelo zanesljiv	Ne uporabljam
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LinkedIn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pinterest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tumblr	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wikipedija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spletne strani revij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q11 – Pri iskanju informacij poiščem pomoč knjižničarja.**

- Skoraj nikoli  
 Redko  
 Včasih  
 Pogosto  
 Skoraj vedno

**Q12 – Informacij običajno pričnem iskati:**

	Skoraj nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Skoraj vedno
Po spletu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
V knjižničnem katalogu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
V referenčnem gradivu (slovarji, enciklopedije ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q13 – Informacije raje iščem v sodelovanju kot samostojno.**

- Skoraj nikoli  
 Redko  
 Včasih  
 Pogosto  
 Skoraj vedno

**Q14 – Ko začnem iskati informacije, občutim zadovoljstvo.**

- Skoraj nikoli  
 Redko  
 Včasih  
 Pogosto  
 Skoraj vedno

**Q15 – Kako bi ocenili samega sebe v procesu iskanja informacij?**

- Med informacijami se sploh ne najdem  
 Med informacijami se ne najdem  
 Med informacijami se najdem  
 Med informacijami se zelo dobro najdem



# Kadri v domoznanski dejavnosti – pregled stanja

*Staff in local studies activity – an overview of the situation*

**Mira Petrovič**

---

Oddano: 18. 11. 2015 – Sprejeto: 25. 11. 2016

1.02 Pregledni znanstveni članek

*1.02 Review article*

UDK 023:908(497.4)

## Izvleček

**Namen:** V prispevku sta predstavljena število in izobrazbena struktura kadra v domoznanski dejavnosti, kar je eden od pomembnih pokazateljev razvitosti te dejavnosti, ki v zadnjih desetletjih vse bolj pridobiva veljavo. Cilj raziskave je na podlagi zbranih podatkov ugotoviti, do kakšnih sprememb je prišlo pri zaposlovanju kadra v domoznanstvu in s kakšnimi novimi izzivi se domoznanci srečujejo pri svojem delu.

**Metodologija/pristop:** Pregledane so bile v preteklosti opravljene raziskave in analize stanja o organiziranosti domoznanske dejavnosti in kadrih v njej ter o domoznanskem gradivu in njegovi uporabi. Leta 2014 je bila v 58 splošnih knjižnicah in v Univerzitetni knjižnici Maribor izvedena raziskava o številu in formalni izobrazbi domoznancev ter času, ki ga namenjajo izvajanju domoznanske dejavnosti.

**Rezultati:** Primerjava podatkov je pokazala, da se je število strokovnih delavcev v domoznanski dejavnosti od 90. let 20. stoletja povečalo, prav tako se je povečalo število knjižnic, ki imajo domoznansko dejavnost organizirano v okviru samostojnega oddelka. Žal pa se število zaposlenih za polni delovni čas ni sorazmerno povečevalo, ampak je stagniralo, v deležu vseh zaposlenih strokovnih delavcev pa je celo upadlo.

Največ pozornosti domoznanski dejavnosti danes namenjajo v večjih knjižnicah, ki so praviloma osrednje območne knjižnice, ter v Univerzitetni knjižnici Maribor, kjer zaposlujejo usposobljen kader, ki ves delovni čas posveča opravljanju domoznanske dejavnosti. V manjših knjižnicah zaradi kadrovske podhranjenosti največkrat nimajo za polni delovni čas zaposlenega kadra, dejavnost opravljajo strokovni delavci v okviru drugih oddelkov in v precej manjšem obsegu.

**Uporabnost raziskave ter omejitve:** Pri vseh dosedanjih analizah se je pokazal problem pridobivanja relevantnih podatkov o obsegu domoznanskih zbirk in kadra za opravljanje domoznanske dejavnosti. To je posledica zelo različnih praks v knjižnicah ter pomanjkanja točnih podatkov, zaradi česar so navedbe knjižnic pogosto zgolj ocene. Kljub omenjenim omejitvam pa lahko ta pregled stanja služi kot dobra podlaga za oblikovanje predloga sprememb zakonske ureditve domoznanstva.

**Ključne besede:** *splošne knjižnice, domoznanska dejavnost, razvojne perspektive, Slovenija*

## Abstract

**Purpose:** The article presents the number and educational structure of local studies librarians as two significant indicators of progress and development in this field, which has been increasingly gaining importance for the last few decades. Based on the collected data, the aim of the research is to determine which changes have occurred in the employment of local studies staff, and which new challenges are encountered at their work.

**Methodology/Approach:** Prior research and analyses of the organization of local studies departments and the staff, including local studies collections and their use, have been inspected. In 2014, a research was conducted including 58 public libraries and the University of Maribor Library, providing information on the number and formal education of local studies librarians, as well as the amount of their time devoted to the field of local studies.

**Results:** The comparison of the data has shown that the number of professional staff members in the field of local studies has been increased since the 1990s, as well as the number of libraries in which the local studies collection is organized within an independent department. Unfortunately, the number of full-time employees has not increased proportionally, but has stagnated and even declined in its share among all employed professional staff members.

Today, larger libraries – generally central regional libraries – pay the most attention to the local studies departments. Furthermore, the Local History Department at the University of Maribor Library employs solely full-time experienced professionals. Due to understaffing, smaller libraries usually do not have full-time employed staff, and the activity is performed by professional staff members from other departments to a much lesser extent.

**Usefulness of the research and restrictions:** So far, all analyses have outlined the problem of obtaining relevant data about the extent of local studies collections and the staff performing this activity. This is due to different practices of libraries and the lack of accurate data, thus the information provided by libraries is frequently only an estimate. Despite these limitations, the overview can serve as a solid basis for drafting a proposal for amendments in the regulatory framework related to local studies.

**Keywords:** *public libraries, local studies activity, development prospects, Slovenia*

## 1 Uvod

Slovenske splošne knjižnice v zadnjem desetletju uspešno nadaljujejo in razvijajo domoznansko dejavnost in si prizadevajo za prepoznavnost domoznanskih zbirk v lokalnem in širšem okolju. Povečanje pozornosti, ki jo knjižnice namenjajo domoznanstvu, je na eni strani rezultat strokovnih prizadevanj za razvoj domoznanstva,<sup>1</sup> na drugi strani pa odraz dejstva, da se v moderni družbi povečuje zanimanje za lokalno gradivo, ki priča o identiteti neke skupnosti in jo predstavlja navzven. Pri tem se knjižnice opirajo tudi na sodobno tehnologijo, ki odpira nove možnosti predstavljanja in razširjanja domoznanskih vsebin. Na področju digitalizacije so imele splošne knjižnice v zadnjem desetletju lepe uspehe, pri čemer velja posebej omeniti vzpostavitev portala Kamra, objavo digitaliziranih gradiv v Digitalni knjižnici Slovenije (dLib.si) in regionalne spletne biografske leksikone, ki jih pripravljajo v številnih knjižnicah.

Nosilke razvoja domoznanske dejavnosti so danes osrednje območne knjižnice, ki svojo dejavnost praviloma gradijo na temelju domoznanske tradicije nekdanjih študijskih knjižnic, skladno z zakonodajo pa tudi koordinirajo zbiranje, obdelavo in hranjenje domoznanskega gradiva na svojem območju. Univerzitetna knjižnica Maribor ostaja zunaj te ureditve, vendar ohranja pomembno vlogo v domoznanski dejavnosti zaradi svoje močne tradicije in dobre kadrovske zasedenosti. Njen status pa je urejen tudi v 29. členu Zakona o knjižničarstvu (2001), po katerem lahko domoznansko dejavnost med drugim opravljajo visokošolske in univerzitetne knjižnice.

Pričujoči prispevek je nastal na podlagi razprav o domoznanski problematiki, ki so potekale v delovni skupini domoznancev osrednjih območnih knjižnic in v Sekciji za domoznanstvo in kulturno dediščino pri Zvezi bibliotekarskih društev Slovenije. Dodatno spodbudo za razmislek o tem, kdo so oziroma kdo naj bi bili domoznanci, ki opravljajo delo v tem pomembnem segmentu knjižničarske stroke, je prinesel osnutek predloga sprememb Zakona o knjižničarstvu,<sup>2</sup> ki je napovedal spremembe tudi glede vrste zahtevane formalne izobrazbe strokovnih knjižničarskih delavcev.

Cilj raziskave je na podlagi zbranih podatkov ugotoviti, kakšne spremembe so nastale pri zaposlovanju kadra v domoznanstvu in s kakšnimi novimi izzivi se domoznanci srečujejo pri svojem delu v zadnjih desetletjih. V prispevku analiziramo število in izobrazbeno strukturo kadra v domoznanski dejavnosti, ki sta

---

<sup>1</sup> Mišljene so predvsem aktivnosti Sekcije za domoznanstvo (od 1997) in delovne skupine domoznancev osrednjih območnih knjižnic (od 2003).

<sup>2</sup> Zakon o spremembah in dopolnitvah *Zakona o knjižničarstvu* (ZKnj-1A) je bil sprejet leta 2015.

pomembna pokazatelj razvitosti te dejavnosti. Osredotočamo se na spremljanje stanja v slovenskih splošnih knjižnicah in Univerzitetni knjižnici Maribor v obdobju po letu 1990 in prikazujemo organiziranost domoznanske dejavnosti po knjižnicah, gibanje števila zaposlenih, formalno izobrazbo domoznancev in različna strokovna področja, iz katerih izhajajo. Namen predstavitve teh ugotovitev je odgovorne v knjižnicah in zakonodajalce spodbuditi k večjemu zavedanju, da bomo domoznansko dejavnost uspešno razvijali le ob zadostni in ustrezni kadrovski zasedenosti ter relativni stalnosti zaposlitve delavcev, ki dejavnost opravljajo. Z vso težo pa se poudarja tudi dejstvo, da uspeh ni mogoč brez prepoznanja pomena domoznanske dejavnosti za knjižnico in sistematičnega pristopa k njenemu izvajanju.

## 2 Strokovna izhodišča

### 2.1 Zgodovinski pregled razvoja domoznanske dejavnosti v Sloveniji

Domoznanska zbirka je posebna in dragocena zaradi svoje vsebine in namena, zato je bilo domoznanstvo že v preteklosti cenjena naloga v številnih knjižnicah (Novljan, 2005, str. 9).

O pomenu in organiziranosti domoznanske dejavnosti so po drugi svetovni vojni pisali številni avtorji. Že v 60. letih prejšnjega stoletja sta prispevke na to temo v reviji *Knjižnica* objavila Janko Glaser in Stanislav Kos. Janko Glaser je domoznansko dejavnost v knjižnicah opredelil kot zbiranje in preučevanje vsega, kar je vezano na ozemlje, ki mu je knjižnica namenjena (Glaser, 1963, str. 117), medtem ko je Stanislav Kos na osnovi njegovih izhodišč natančneje opredelil domoznansko gradivo, ki ga je razdelil na primarno in sekundarno gradivo (Kos, 1969, str. 60–61). O teoriji in praksi domoznanske dejavnosti so nato od 80. let naprej pisali Breda Filo, Franc Drolc, Bernard Rajh, Duša Krnel-Umek, Nataša Petrov, Branko Goropevšek, Vlasta Stavbar, Silva Novljan in drugi (Mulej, 2005).

Začetki slovenskega knjižničnega domoznanstva sicer segajo na sam začetek 20. stoletja in v leta po prvi svetovni vojni, razvoj pa se je nadaljeval zlasti po drugi svetovni vojni, posebej z ustanovitvijo študijskih knjižnic, ki so domoznansko dejavnost opravljale kot eno svojih pomembnih nalog. Po uredbi ministrstva za prosveto iz leta 1946 so morale okrožne študijske knjižnice zbirati slovstveno, zgodovinsko in narodopisno tiskano ter rokopisno gradivo, vsebinsko vezano na njihova okrožja. S tem so bili za domoznansko dejavnost definirani območje izvajanja dejavnosti ter tematska področja in vrsta gradiva, ki naj bi ga knjižnice zbirale (Petrov, 1997, str. 11–12). Po obdobju nazadovanja ob koncu 60. let je dejavnost ponovno pridobila pomen v 80. letih 20. stoletja, zlasti v knjižnicah,

kjer je imela prej dolgo tradicijo (Goropevšek, 1995, str. 64). S sprejetjem novega zakona (Zakon o knjižničarstvu, 1982) je bilo knjižnicam na območju ene ali več občin naloženo, da se med seboj dogovorijo, katera bo v okviru svoje dejavnosti zbirala in dokumentirala tudi domoznansko gradivo (15. člen), pri čemer naj bi delovale usklajeno in ob medsebojni pomoči. Kmalu zatem je nastal dokument *Domoznanska dejavnost v slovenskem knjižničnoinformacijskem sistemu* (Krnel-Umek in Rajh, 1985), v katerem sta avtorja opredelila pojme domoznanstvo, domoznanska dejavnost in domoznansko gradivo, popisala stanje domoznanske dejavnosti v večjih slovenskih knjižnicah in skušala nakazati smer prihodnjega razvoja domoznanske dejavnosti. Domoznanstvo sta definirala kot proučevanje določenega geografskega (upravnega) območja z najbolj širokega, splošnega vidika (geografsko, arheološko, zgodovinsko, literarno, jezikovno, sociološko, etnološko, biografsko itd.), ki se v praksi večkrat deli na posamezne specialne vede; v knjižnicah to pomeni posebno dejavnost, ki jo določa zbiranje, obdelovanje in hranjenje knjižničnega gradiva, kakor koli vezanega na območje, ki ga knjižnica s svojo celotno dejavnostjo pokriva (domoznansko gradivo). Tako gradivo je v knjižnici zbrano v posebni zbirki (domoznanska zbirka) in analitično obdelano (domoznanska dokumentacija), tako da nudi domoznanske informacije (Krnel-Umek in Rajh, 1985, str. 2).

Kljub zakonskim določilom in pripravljenim teoretičnim izhodiščem pa v 80. letih prizadevanja za vzpostavitev sistematičnega organiziranja in izvajanja dejavnosti v Sloveniji niso bila dovolj uspešna (Kobe idr., 1992). Novo priložnost za to je prineslo uvajanje kooperativne obdelave knjižničnega gradiva v sistemu Cobiss na začetku 90. let 20. stoletja. Leta 1992 je Enota za razvoj knjižničarstva v Narodni in univerzitetni knjižnici ob pomoči delovne skupine pripravila dokument *Domoznanska dejavnost v knjižničnem informacijskem sistemu Slovenije* (Kobe idr., 1992). S tem razvojnim dokumentom so želeli knjižnice spodbuditi k sodobnemu načinu dela in razvijanju domoznanskih zbirk v vseh splošnih knjižnicah. Želja po povezovanju in sodelovanju zaposlenih v domoznanstvu se je leta 1997 odrazila tudi v ustanovitvi Sekcije za domoznanstvo pri Zvezi bibliotekarskih društev Slovenije, ki si je za cilj zadala vzpostavitev sodelovanja med slovenskimi domoznanci v različnih knjižnicah, iskanje skupnih rešitev pri izvajanju domoznanske dejavnosti ter iskanje možnosti za sodelovanje z drugimi sorodnimi ustanovami (Stavbar, 2007, str. 147).

Leta 2001 je bil sprejet novi Zakon o knjižničarstvu, ki v 16. členu določa, da splošne knjižnice, ki izvajajo knjižnično dejavnost za prebivalstvo v svojem okolju, v okviru javne službe zbirajo, obdelujejo, varujejo in posredujejo domoznansko gradivo.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Skladno z 29. členom tega zakona lahko domoznansko dejavnost opravljajo tudi visokošolske in univerzitetne knjižnice.

Zakonodaja formalno uvaja tudi osrednje območne knjižnice, ki izvajajo štiri posebne naloge, med njimi koordinacijo domoznanske dejavnosti na območju. Z njihovim imenovanjem leta 2003 (Pravilnik o osrednjih območnih knjižnicah, 2003) se je sistemsko urejanje domoznanskih vprašanj preneslo nanje, pri čemer sodelujejo z Narodno in univerzitetno knjižnico, Univerzitetno knjižnico Maribor in s Sekcijo za domoznanstvo in kulturno dediščino (Karun, 2009, str. 5). Čeprav mora po Zakonu o knjižničarstvu (2001) vsaka splošna knjižnica izvajati domoznansko dejavnost, ima lahko območna knjižnica domoznansko zbirko za celotno območje, če je taka zbirka posledica zgodovinskega razvoja in če za to dejavnost pridobi soglasje občin, na območju katerih izvaja dejavnost območne knjižnice (Pravilnik o osrednjih območnih knjižnicah, 2003). Narodna in univerzitetna knjižnica opravlja strokovno koordinacijo izvajanja domoznanske dejavnosti in v sodelovanju z osrednjimi območnimi knjižnicami izobražuje zaposlene za opravljanje domoznanske dejavnosti na območju (Pravilnik o osrednjih območnih knjižnicah, 2003).

S podzakonskimi akti je predpisano tudi število kadrov in njihova strokovna usposobljenost za opravljanje domoznanske dejavnosti v knjižnici. Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe (2003) v 14. členu določa, da morajo biti strokovni delavci, ki izvajajo domoznansko dejavnost ali vodijo dejavnosti oziroma posebne zbirke, bibliotekarji oziroma višji knjižničarji. Knjižnice so za opravljanje domoznanske dejavnosti upravičene vsaj do 0,32 strokovnega delavca ter do enega delavca na prirast 5000 enot domoznanskega gradiva na leto, ob manjšem prirastu pa sorazmerno manj.

## 2.2 Pregled literature

V pomoč pri organizaciji mreže domoznanske dejavnosti so bile v preteklosti opravljene različne raziskave in analize stanja, iz katerih lahko pridobimo podatke o organiziranosti dejavnosti, domoznanskem gradivu in njegovi uporabi ter o kadrih, ki delo opravljajo.

Leta 1990 so v Enoti za razvoj knjižničarstva v Narodni in univerzitetni knjižnici (Novljan, 1991) pripravili vprašalnik o domoznanski dejavnosti, ki so ga poslali 60 splošnoizobraževalnim knjižnicam,<sup>4</sup> Univerzitetni knjižnici Maribor in Slovenski knjižnici. Vprašalnik je obsegal 17 vprašanj, s katerimi so želeli ugotoviti, katere knjižnice opravljajo domoznansko dejavnost, za katera območja, katere

---

<sup>4</sup> Splošnoizobraževalna knjižnica (kratica SIK) – nekdanja knjižnica, namenjena splošni vzgoji, izobraževanju, kulturi in razvedrilu (Bibliotekarski terminološki slovar, 2009). Danes se uporablja izraz splošna knjižnica.

funkcije dejavnosti opravljajo, koliko gradiva imajo in kako je obdelano, koliko delavcev opravlja domoznansko dejavnost, koliko uporabnikom so posredovali gradivo in informacije ter kakšni so njihovi predlogi za organiziranje domoznanske dejavnosti. Anketa je pokazala, da je 36<sup>5</sup> knjižnic v celoti ali vsaj delno opravljalo domoznansko dejavnost, medtem ko 25 knjižnic ni opravljalo nobene od šestih predlaganih domoznanskih nalog (pridobivanje gradiva, evidentiranje, bibliografska in vsebinska obdelava, posredovanje gradiva, posredovanje informacij o gradivu in iz njega). Na vprašanje o kadrih je le 23 knjižnic odgovorilo, da imajo za opravljanje domoznanske dejavnosti vsaj delno zaposlene delavce; največkrat so bili to bibliotekarji in višji knjižničarji. Po navedenih podatkih se je v vseh knjižnicah z domoznansko dejavnostjo ukvarjalo 34 zaposlenih, od tega 20 za polni delovni čas. Dobljeni rezultati so spodbudili nastanek dokumenta *Domoznanska dejavnost v knjižničnem informacijskem sistemu Slovenije*, ki ga je leta 1992 pripravila posebna delovna skupina in ga je Strokovni svet za knjižničarstvo sprejel kot strokovno izhodišče za nadaljnji razvoj domoznanske dejavnosti.

V Enoti za domoznanstvo Univerzitetne knjižnice Maribor so leta 1997 v okviru prizadevanj za približevanje in poenotenje načina dela v domoznanski dejavnosti v Sloveniji pripravili raziskavo o kadrih v domoznanstvu (Kurnik Zupanič, Praznik in Stavbar, 1997), ki naj bi služila kot osnova za dogovor o poenotenju dela v dejavnosti. Podatki, ki so jih pridobili z anketiranjem 61 knjižnic (splošnoizobraževalne knjižnice in Univerzitetna knjižnica Maribor), so pokazali na veliko različnost opravljanja dejavnosti po knjižnicah. Kar 23 knjižnic sploh ni opravljalo domoznanske dejavnosti oziroma je bila ta dejavnost nesistematična, gradivo pa pogosto neobdelano. Knjižnice, ki so opravljale domoznansko dejavnost, so glede na njihove odgovore o organizacijskem vidiku opravljanja dejavnosti razvrstili v tri skupine: knjižnice s samostojnimi domoznanskimi oddelki (1. skupina), knjižnice, kjer dejavnost opravljajo znotraj drugega oddelka vsaj 20 ur na teden (2. skupina), in knjižnice, kjer dejavnost opravljajo znotraj drugega oddelka manj kot tretjino delovnega časa oziroma občasno (3. skupina).

Po zbranih podatkih je imelo 10 knjižnic samostojne domoznanske oddelke, in sicer devet splošnoizobraževalnih knjižnic in Univerzitetna knjižnica Maribor. Presenetljivo je bilo, da so bile med splošnoizobraževalnimi knjižnicami le štiri večje knjižnice (II. tipa)<sup>6</sup> in kar pet manjših knjižnic (štiri III. in ena IV. tipa). V vseh desetih knjižnicah je delo opravljalo 23 zaposlenih, vendar so bile razlike po

<sup>5</sup> Podatki za Univerzitetno knjižnico Maribor in Mariborsko knjižnico so zaradi dogovora o opravljanju domoznanske dejavnosti med knjižnicama v rezultatih ankete združeni v eno enoto.

<sup>6</sup> Tipi knjižnic: I. tip: za območje nad 100.000 prebivalci, II. tip: za območje od 50.000 do 100.000 prebivalcev, III. tip: za območje 20.000 do 50.000 prebivalcev, IV. tip: za območje od 10.000 do 20.000 prebivalcev, V. tip: za območje od 7.000 do 10.000 prebivalcev.

posameznih knjižnicah precejšnje – polovica oddelkov je imela enega zaposlene- ga, trije oddelki tri zaposlene, dva oddelka pa eden štiri, drug pa pet zaposlenih. Le 16 zaposlenih je opravljalo delo s polnim delovnim časom (40 ur na teden), preostali s polovičnim delovnim časom, eden pa z dvotretjinsko delovno obvezo. V petih knjižnicah, ki so dejavnost opravljale v okviru drugega oddelka najmanj 20 ur na teden, so bile štiri večje knjižnice (II. tipa) in ena manjša (III. tipa). Delo je opravljalo sedem zaposlenih, a le štirje od njih za polni delovni čas, preostali pa manj. V 18 knjižnicah (manjše knjižnice III. in IV. tipa, a tudi v treh II. tipa) se je z domoznansko dejavnostjo občasno ukvarjalo 23 zaposlenih.

Leta 2007 so v okviru delovne skupine za domoznanstvo osrednjih območnih knjižnic (Smernice, 2009) pripravili anketni vprašalnik o stanju domoznanske dejavnosti v slovenskih splošnih knjižnicah in Univerzitetni knjižnici Maribor za leto 2006 (skupaj 62 knjižnic), pri čemer so kot osnovo uporabili vprašalnike iz Univerzitetne knjižnice Maribor in iz celjske knjižnice.<sup>7</sup> Vprašalnik je bil razdeljen na pet vsebinskih sklopov: osnovni podatki o knjižnici, knjižnice z domoznanskimi oddelki, knjižnice brez domoznanskih oddelkov, izvajanje domoznanske dejavnosti in digitalizacija domoznanskega gradiva. Od 53 knjižnic, ki so izpolnile vprašalnik, jih je 16 odgovorilo, da imajo samostojen domoznanski oddelek, od tega sedem osrednjih območnih knjižnic, osem osrednjih knjižnic in Univerzitetna knjižnica Maribor. Osrednje območne knjižnice so imele na domoznanskem oddelku zaposlenega vsaj enega delavca s polnim delovnim časom, medtem ko so v osrednjih knjižnicah dejavnost opravljali delavci s krajšim delovnim časom oziroma zaposleni na drugih oddelkih. Med knjižnicami je izstopala Univerzitetna knjižnica Maribor s šestimi delavci s polnim delovnim časom. Iz odgovorov knjižnic, ki so opozarjale na pomanjkanje kadra, je bila izpeljana splošna ugotovitev, da imajo osrednje knjižnice precejšnje težave s pomanjkanjem zaposlenih, kar predstavlja veliko težavo pri opravljanju domoznanske dejavnosti. Pri rezultatih anketnega vprašalnika so se največje pomanjkljivosti pokazale pri podatkih o deležu domoznanskega gradiva in pri podatkih o točnem številu zaposlenih v ekvivalentu EPZ,<sup>8</sup> zaradi česar anketa ni dala realnih podatkov niti o domoznanskem gradivu niti o številu zaposlenih, ki se v resnici ukvarjajo z domoznansko dejavnostjo. Iz tega razloga in tudi zato, ker je anketni vprašalnik izpolnilo le 53 od 62 knjižnic, smo pri analizi podatkov v naši raziskavi to anketo upoštevali le v manjši meri.

---

<sup>7</sup> V celjski knjižnici so leta 2004 izvedli anketo o domoznanstvu v celjski regiji, vendar rezultati niso bili javno objavljeni. Za informacije se zahvaljujem Andreji Videc in Srečku Mačku iz Osrednje knjižnice Celje.

<sup>8</sup> Ekvivalent polne zaposlitve (EPZ) je mera števila zaposlenih delavcev v razmerju glede na enega zaposlenega s polnim delovnim časom v enem letu.

Naslednja tovrstna anketa o stanju domoznanstva je bila, sicer nekoliko modificirana glede na spoznanja in dileme pri izvedbi ankete leta 2007, izvedena leta 2010 v 58 slovenskih splošnih knjižnicah in Univerzitetni knjižnici Maribor. Rezultate oziroma analize za posamezna območja so pripravili koordinatorji domoznanske dejavnosti iz osrednjih območnih knjižnic in jih leta 2011 objavili v *Knjižničarskih novicah* (Lujčič idr., 2011).

Po podatkih ankete je imelo 17<sup>9</sup> knjižnic organiziran samostojen domoznanski oddelek, od tega sedem osrednjih območnih knjižnic, devet osrednjih knjižnic in Univerzitetna knjižnica Maribor. Druge knjižnice so imele domoznansko dejavnost organizirano v okviru drugih oddelkov. Tudi takrat so imele osrednje območne knjižnice na domoznanskem oddelku zaposlenega vsaj enega delavca s polnim delovnim časom, medtem ko so v osrednjih knjižnicah dejavnost opravljali delavci s krajšim delovnim časom oziroma zaposleni na drugih oddelkih. Po številu zaposlenih sta med knjižnicami izstopali Univerzitetna knjižnica Maribor s šestimi delavci s polnim delovnim časom in Ljubljana s kar 10 zaposlenimi. Analiza je še posebej problematizirala, da večina knjižnic nima sistemiziranega delovnega mesta izključno za domoznanstvo, kar pomeni, da se domoznanska opravila in naloge razdelijo med več delavcev v knjižnici. Zaradi večje strokovnosti in pregleda nad opravljanjem domoznanske dejavnosti so člani delovne skupine za domoznanstvo osrednjih območnih knjižnic knjižnicam priporočili, naj sistemizirajo posebna delovna mesta za opravljanje domoznanske dejavnosti.

Problem, ki se je pokazal pri analizi tako rekoč vseh vprašalnikov, s katerimi so doslej merili izvajanje domoznanske dejavnosti, je pridobivanje relevantnih podatkov. Podatki, ki so jih posredovale knjižnice, so pogosto presplošni, netočni ali pa manjkajo. Posredovane podatke je pogosto tudi težko primerjati, kar je na eni strani posledica zelo različnih praks v knjižnicah, ki jih pogojuje tradicija domoznanske dejavnosti na območjih, po drugi strani pa knjižnice pogosto ne razpolagajo s podatki in so zato njihove navedbe zgolj ocene že pri navajanju obsega domoznanskih zbirk, zelo izrazito pa tudi pri številu ur, ki jih namenjajo opravljanju dejavnosti. Slednje se pojavlja predvsem pri knjižnicah, ki nimajo za polni delovni čas zaposlenih domoznancev. Kljub navedenim pomanjkljivostim pa lahko s pomočjo dosedanjih raziskav pridobimo splošno sliko razvoja dejavnosti in kadra, ki dejavnost opravlja.

---

<sup>9</sup> V anketi je tudi knjižnica v Brežicah navedla, da ima samostojen domoznanski oddelek. Po naknadnem preverjanju se je izkazalo, da v Brežicah v resnici ne gre za samostojni oddelek, saj ta ni definiran v aktu o ustanovitvi knjižnice. Knjižnica sicer hrani domoznansko zbirko, postavljeno v ločenem prostoru.

## 3 Rezultati

### 3.1 Zasnova raziskave

Da bi predstavili stanje kadrov v domoznanski dejavnosti v zadnjih treh desetletjih, smo v naši raziskavi pregledali in primerjali vse doslej opravljene raziskave. Za primerjavo z aktualnim stanjem smo hkrati v lastni manjši raziskavi zbrali podatke o številu in formalni izobrazbi domoznancev ter času, ki so ga namenili izvajanju domoznanske dejavnosti v 58 splošnih knjižnicah in Univerzitetni knjižnici leta 2014. Raziskava je potekala med junijem in septembrom 2014 in je bila izvedena v 58 slovenskih splošnih knjižnicah in Univerzitetni knjižnici Maribor. Podatke smo pridobili za vse knjižnice, po posameznih območjih so jih na našo prošnjo zbrali in posredovali koordinatorji za domoznansko dejavnost v desetih osrednjih območnih knjižnicah. Tudi tokrat so se za nezanesljive in problematične izkazale ocene kadrovske zasedenosti, izražene v EPZ, ki so jih posredovale nekatere osrednje knjižnice, kar je odraz njihovega nesistematičnega pristopa do domoznanske dejavnosti, morda tudi nerazumevanja definicije EPZ. Čeprav nismo uspeli pridobiti vseh želenih podatkov za vse knjižnice, smo z aktivnim pristopom (osebni kontakt, dodatna razlaga nejasnosti, preverjanje izstopajočih odgovorov itd.) zbrali podatke, ki so relevanten odraz trenutnega stanja kadrov v domoznanski dejavnosti. Na podlagi analize vseh dokumentov in študija strokovne literature o domoznanski dejavnosti so bili izpeljani zaključki o obravnavani problematiki.

### 3.2 Organiziranost domoznanske dejavnosti in gibanje števila zaposlenih

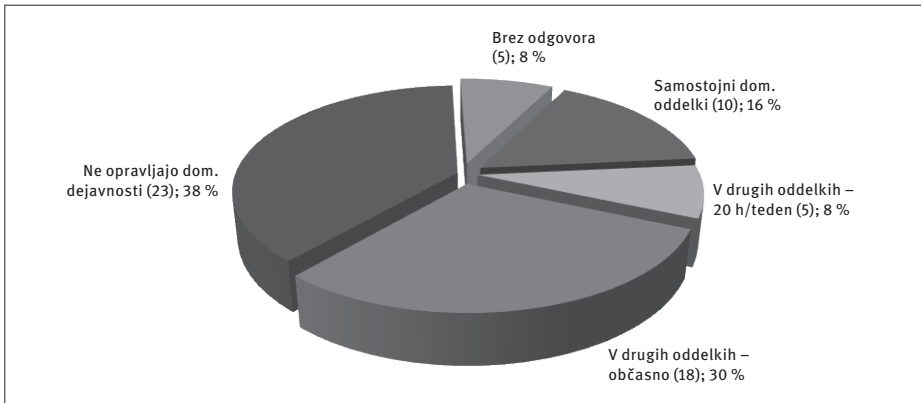
Če primerjamo podatke vseh dosedanjih raziskav, vidimo, da je v teh letih prišlo do precejšnega premika v izvajanju, organiziranosti domoznanske dejavnosti in tudi obsegu kadra v njej. Če leta 1990 kar 25 knjižnic ni opravljalo domoznanske dejavnosti in je bilo leta 1997 takih knjižnic še 23, so leta 2009 le tri knjižnice odgovorile, da nimajo organizirane domoznanske dejavnosti, leta 2014 pa so jo vsaj v omejenem obsegu opravljale že vse knjižnice.

Samo med letoma 1997 in 2009 se je število knjižnic s samostojnimi oddelki precej povečalo, saj je bilo v tem času ustanovljenih več domoznanskih oddelkov, in sicer v Novi Gorici (2000), Tolminu (2006), Šentjurju (2006), Žalcu (2006), Slovenj Gradcu (2007) in Ljubljani (2009).<sup>10</sup> V samostojnih domoznanskih oddelkih vseh

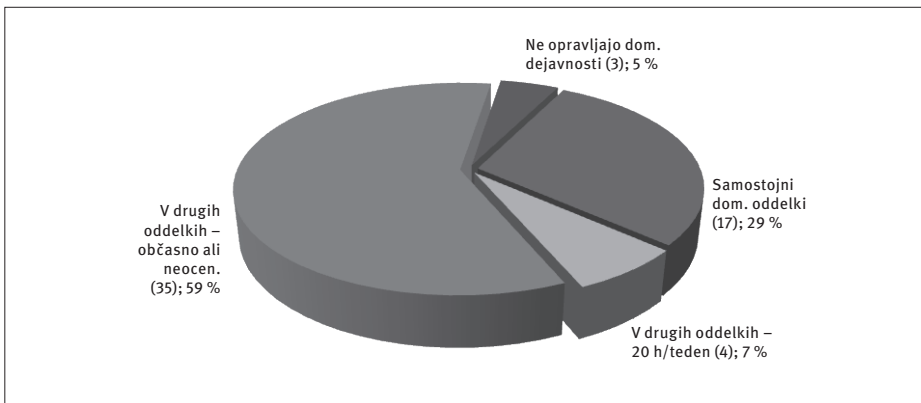
---

<sup>10</sup> Leta 2009 je v sklopu združene Mestne knjižnice Ljubljana izvajanje domoznanske dejavnosti prevzela Slovanska knjižnica.

knjižnic je delo opravljalo skupaj 37 zaposlenih, od tega 29 za polni delovni čas, drugi pa večinoma za polovični delovni čas. Največ polno zaposlenih so imeli v osrednjih območnih knjižnicah in v Univerzitetni knjižnici Maribor, večinoma enega do dva domoznanca, v treh primerih tudi tri ali več (Ljubljana, Celje, Univerzitetna knjižnica Maribor). V nasprotju z osrednjimi območnimi knjižnicami pa osrednje knjižnice kljub dejstvu, da so imele samostojne domoznanske oddelke, praviloma niso imele zaposlenih za polni delovni čas, ampak so namenjale domoznanskim opravilom največ 20 ur na teden oziroma 0,5 EPZ. Podatke za osrednje knjižnice je sicer težko vrednotiti, saj številne knjižnice v nobeni od anket niso posredovale podatkov ali pa so zapisale, da dejavnost opravljajo po potrebi.



**Slika 1:** Organiziranost domoznanske dejavnosti v slovenskih splošnih knjižnicah in Univerzitetni knjižnici Maribor leta 1997



**Slika 2:** Organiziranost domoznanske dejavnosti v slovenskih splošnih knjižnicah in Univerzitetni knjižnici Maribor leta 2009

Po rezultatih ankete za leto 2009 so imele knjižnice s samostojnimi domoznanskimi oddelki naslednjo kadrovsko zasedbo (EPZ): Celje 3,5 EPZ, Cerknica 0,5 EPZ, Ilirska Bistrica 0,5 EPZ, Koper 2 EPZ, Ljubljana 10 EPZ, Nova Gorica 2 EPZ, Novo mesto 2 EPZ, Ptuj 2 EPZ, Ravne na Koroškem 1,5 EPZ, Sežana 0,4 EPZ, Slovenj Gradec 0,5 EPZ, Tolmin 0,5 EPZ, Univerzitetna knjižnica Maribor 6 EPZ, Žalec 1 EPZ. Za Brežice ni podatka, medtem ko so v Postojni odgovorili, da opravljajo domoznansko dejavnost po potrebi, v Šentjurju pa so jo ocenili z 0 EPZ, čeprav so domoznansko dejavnost izvajali.

Knjižnice, ki so opravljale domoznansko dejavnost v okviru drugih oddelkov 20 ali več ur na teden, so bile štiri. Med njimi sta dve osrednji območni knjižnici (Murska Sobota in Kranj) in 2 osrednji knjižnici (Velenje in Mozirje). V teh knjižnicah je delo opravljalo pet domoznancev, od tega štirje za polni delovni čas, eden pa s tričetrtinsko delovno obvezo.

35 knjižnic je odgovorilo, da domoznansko dejavnost opravlja občasno oziroma po potrebi, kar pomeni, da so pričele dejavnost opravljati tudi knjižnice, ki so še leta 1997 odgovorile, da tega ne počnejo organizirano. Domoznansko dejavnost je opravljalo 48 zaposlenih, a so se ji posvečali le manjši del svojega delovnega časa (npr. eno uro na teden, po potrebi ali pa časa niso ocenili).

Podatki za leto 2014 v primerjavi s podatki za leto 2009 ne kažejo bistvenih odstopanj glede kadrov v domoznanski dejavnosti. Število samostojnih domoznanskih oddelkov se je sicer povečalo, saj je leta 2010 knjižnica v Mozirju ustanovila domoznansko čitalnico, ki deluje kot samostojna organizacijska enota knjižnice. V vseh osrednjih območnih knjižnicah so ohranili kadrovsko zasedbo; v Ljubljani so jo namesto z 10 EPZ ocenili s 3 EPZ, vendar je to zgolj posledica drugačne interpretacije organiziranosti domoznanske dejavnosti v knjižnici. Do kadrovskih okrepitev je prišlo v Velenju, kjer sta domoznansko dejavnost po novem opravljala dva strokovna delavca za polni delovni čas (2 EPZ). Manjše razlike pri navajanju števila ur za domoznansko dejavnost, ki se pojavljajo pri drugih osrednjih knjižnicah, pa so bolj posledica pomanjkljivih ocen in ne pomenijo bistvenih sprememb v izvajanju domoznanske dejavnosti v knjižnici.

Glede na zbrane podatke ugotavljamo, da so bili v zadnjem desetletju za poln delovni čas zaposleni praviloma samo domoznanci v osrednjih območnih knjižnicah in Univerzitetni knjižnici Maribor, v večini osrednjih knjižnic pa so domoznanski dejavnosti namenjali bistveno manj časa. Med osrednjimi območnimi knjižnicami tri knjižnice domoznanske dejavnosti niso imele organizirane v okviru samostojnega oddelka, vendar sta imeli dve knjižnici po enega domoznanca, ki se v celoti posvečal domoznanski dejavnosti; izjema je Mariborska knjižnica, kjer je domoznanska dejavnost integrirana v delo posameznih oddelkov

knjižnice, kar so ovrednotili z 0,25 EPZ. Razlog za tako stanje je v dejstvu, da na izvajanje domoznanske dejavnosti na štajerskem območju močno vpliva Univerzitetna knjižnica Maribor, ki ima že od leta 1966 domoznanski oddelk in ima šest zaposlenih domoznancev, kar je največ med vsemi knjižnicami.

Največji razkorak pri izvajanju domoznanske dejavnosti se kaže na nivoju osrednjih knjižnic. Medtem ko nekatere med njimi že več let samostojno in načrtno opravljajo domoznanske naloge in se suvereno lotevajo tudi večjih projektov (digitalizacija domoznanskega gradiva, biografski leksikoni), se druge osrednje knjižnice še niso dovolj načrtno lotile izvajanja domoznanske dejavnosti. Vsekakor pa je spodbuden podatek, da so v primerjavi z letom 1997 večje število ur domoznanski dejavnosti namenjale nekatere osrednje knjižnice, ki niso imele samostojnih domoznanskih oddelkov (Velenje, Jesenice) in da torej ustanovitev posebnega oddelka ne sovпада nujno s kadrovskimi okrepitvami na tem področju.

**Preglednica 1:** Število zaposlenih v domoznanski dejavnosti 1990–2014

Leto	1990 <sup>11</sup>	1997 <sup>12</sup>	2006 <sup>13</sup>	2009 <sup>14</sup>	2014
Strokovni delavci – osebe (ne glede na obseg dela)	34	53	84	90	99
Strokovni delavci – osebe (polni delovni čas – 40 h)	20	20	24	33 <sup>15</sup>	24

Primerjava podatkov od leta 1990 do leta 2014 je pokazala, da se je število strokovnih delavcev v domoznanski dejavnosti v zadnjih desetletjih hitro povečevalo. Če se je leta 1997 v obravnavanih knjižnicah (tudi) z domoznansko dejavnostjo ukvarjalo 8 % vseh strokovnih delavcev, se je delež do leta 2007 povečal na 9,2 % in do leta 2014 na 9,6 %. Bolj skrb vzbujajoč pa je podatek, da se v vseh teh letih v domoznanski dejavnosti število zaposlenih za polni delovni čas ni sorazmerno povečevalo, ampak je stagniralo na bolj ali manj enaki številki, v deležu vseh zaposlenih strokovnih delavcev pa celo upadlo. Če je bilo leta 1990 po zbranih podatkih zaposlenih za polni delovni čas 20 od skupaj 34 strokovnih delavcev v domoznanski dejavnosti, jih je bilo leta 1997 20 od 53, sedemnajst let kasneje pa še vedno le 24 od skupno 99. Večina delavcev je namreč opravljala dejavnost krajši delovni čas ali pa le občasno, to je nekaj ur na teden ali manj ali

<sup>11</sup> 60 splošnoizobraževalnih knjižnic, Slovanska knjižnica in Univerzitetna knjižnica Maribor.

<sup>12</sup> 60 splošnoizobraževalnih knjižnic in Univerzitetna knjižnica Maribor.

<sup>13</sup> 61 splošnih knjižnic in Univerzitetna knjižnica Maribor.

<sup>14</sup> 58 splošnih knjižnic in Univerzitetna knjižnica Maribor.

<sup>15</sup> Razlog za bistveno večjo vrednost primerjavi z letom 2014 vidimo v poročanju Slovenske knjižnice, ki je leta 2009 navajala 10 zaposlenih za domoznansko dejavnost, za leto 2014 pa le 3.

pa časa sploh niso ocenili. Žal dosedanje ankete niso dale verodostojnih podatkov o številu strokovnih delavcev v EPZ, saj številne knjižnice namesto točnih podatkov o deležu časa, ki ga namenijo domoznanski dejavnosti, podajajo zelo približne ocene ali pa sploh nobenih. Po podatkih meritev razvitosti knjižnic za leto 2011,<sup>16</sup> ki so jih opravili v Narodni in univerzitetni knjižnici, pa je v slovenskih splošnih knjižnicah domoznansko dejavnost opravljalo 46,69 strokovnega delavca (EPZ).<sup>17</sup>

Na podlagi vsega zapisanega lahko zaključimo, da skladno z domoznansko tradicijo največ pozornosti tej dejavnosti namenjajo v večjih knjižnicah, ki imajo večinoma samostojne domoznanske oddelke in tudi polno zaposlen in usposobljen kader. V primerjavi z letom 1997 se je še okrepila vloga knjižnic, ki so danes osrednje območne knjižnice in so tudi zakonsko zavezane opravljati nalogo koordinacije domoznanske dejavnosti na območju. S polnim ali vsaj polovičnim delovnim časom tako domoznansko dejavnost opravlja 25 strokovnih delavcev iz osrednjih območnih knjižnic in Univerzitetne knjižnice Maribor (ki skupaj dosegajo 23,5 EPZ), medtem ko v osrednjih knjižnicah predvsem zaradi kadrovske podhranjenosti večinoma nimajo polno zaposlenega kadra. Večina t. i. občasnih domoznancev opravlja dejavnost le po nekaj ur na teden, hkrati ob drugem delu, v nekaterih primerih kljub temu, da ima knjižnica samostojen domoznanski oddelek.

Kakšna je ustrezna organiziranost in kadrovska zasedenost za posamezno knjižnico, je odvisno predvsem od obsega domoznanske dejavnosti, ki jo načrtuje knjižnica, kar naj bi imela zapisano tudi v svojem strateškem načrtu. Kot kažejo izkušnje večjih knjižnic z domoznansko tradicijo, je najbolj smotno, da za celotno domoznansko dejavnost in domoznanske zbirke skrbijo strokovni delavci v okviru samostojnih domoznanskih oddelkov. Predvsem v manjših knjižnicah pa ustanovitev samostojnega oddelka pogosto ni mogoča niti smiselna; o tem naj odloča knjižnica glede na obseg domoznanske dejavnosti, ki jo opravlja, ter prostorske in kadrovske zmožnosti. V vsakem primeru pa je pomembno, da se izvajanja domoznanske dejavnosti lotijo načrtno in sistematično ter da za nalogo najdejo tudi ustrezen kader. Zaradi interdisciplinarnosti, ki jo zahteva izvajanje domoznanske dejavnosti, bi bilo najboljšo, če bi knjižnice imele zaposlenih več strokovnih delavcev z različnih strokovnih področij, ki bi skupaj kvalitetno in celovito izvajali domoznansko dejavnost. Žal to v praksi ni pogosto, saj imajo

<sup>16</sup> Za posredovane podatke se zahvaljujem Mileni Bon in Centru za razvoj knjižnic v NUK-u.

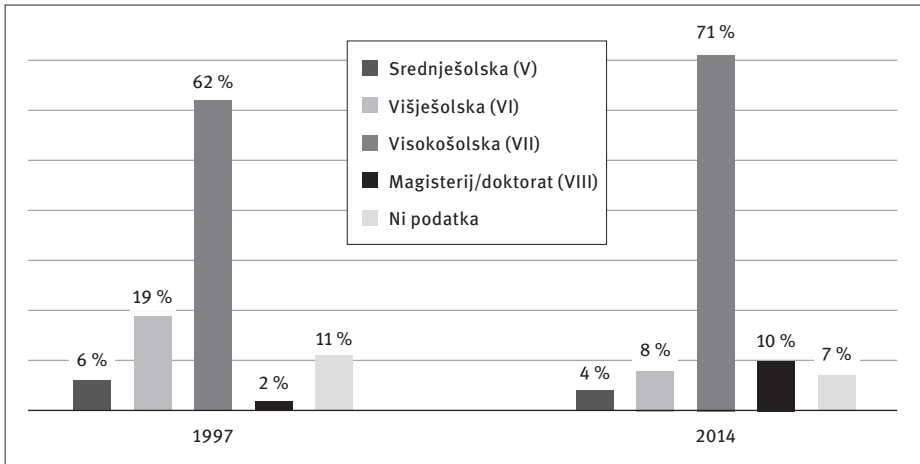
<sup>17</sup> Slednjega podatka na tem mestu ne moremo ovrednotiti, niti primerjati z našimi podatki, saj smo se v tem pregledu osredotočili na strokovne delavce, ki opravljajo domoznanski dejavnosti namenjajo vsaj polovico svojega delovnega časa.

(pre)redke knjižnice več kot enega oziroma dva domoznanca. V primeru, da so posamezne naloge razdeljene med več strokovnih delavcev knjižnice, pa bi bilo smiselno imenovati enega zaposlenega, ki bi načrtoval, povezoval in koordiniral vse te aktivnosti in bdel nad rezultati.

### 3.3 Profil domoznanca

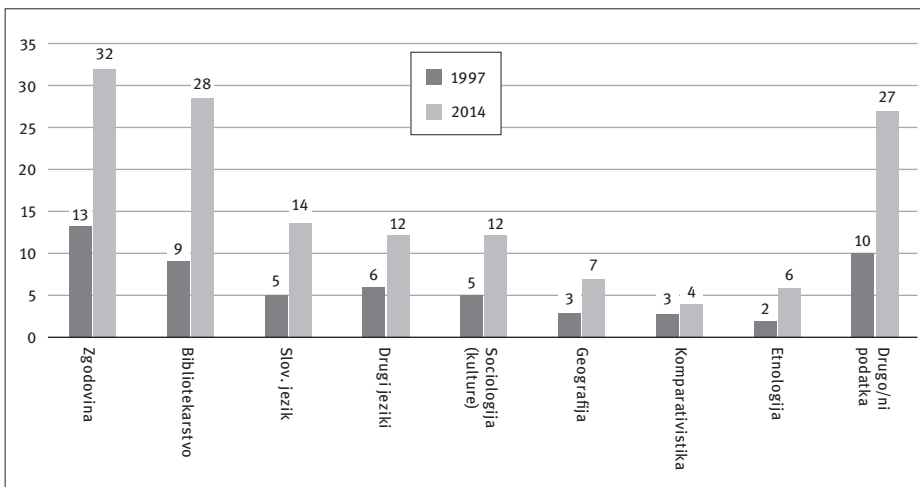
Domoznanska zbirka je knjižnica v malem, zato so metode dela še posebej zahtevne in zahtevajo strokovnjake s primernimi znanji. Ustrezen kader je ob primerni organiziranosti zato osnovni pogoj, da postane domoznanska dejavnost resnično kvaliteten del splošne knjižnične dejavnosti. Takšne in podobne ugotovitve nizajo tako rekoč vsi avtorji, ki so pisali o domoznanski dejavnosti (Pirjevec, 1940; Glazer, 1963; Filo, 1982; Krnel-Umek in Rajh, 1985; Goropevšek, 1995; Kurnik Zupanič idr., 1997) in vsi opozarjajo na posebno skrbnost pri izbiri kadra za delo v dejavnosti. Med drugimi specifikami domoznanstva poudarjajo tudi svojstven profil domoznanca, ki ni samo ozko specializiran strokovnjak, ampak ima poleg knjižničarskega znanja še znanje iz posameznih drugih ved, pomembnih za domoznansko dejavnost, in je predvsem dober poznavalec območja, ki ga zbirka pokriva. Med osnovne delovne naloge domoznancev sodijo pridobivanje in obdelava gradiva, urejanje, hranjenje, varovanje in zaščita domoznanskih zbirk ter nudenje domoznanskih informacij, vse to pa naj bi po možnostih nadgradil še z organizacijo prireditev in dogodkov, pripravo razstav, izvedbo bibliopedagoških ur, pa tudi z načrtno publicistično in založniško dejavnostjo in raznimi projekti (digitalizacija, spletni leksikoni).

Domoznanci so praviloma visoko izobražen strokovni kader, kar se je potrdilo že v raziskavi iz leta 1997, ko je imela več kot polovica domoznancev (62 %) visoko izobrazbo, le 6 % domoznancev pa je imelo srednješolsko izobrazbo. Avtorice raziskave so bile takrat mnenja, da bi bilo lahko več domoznancev s srednješolsko izobrazbo, predvsem za dokumentacijsko-bibliografsko delo. To se ni uresničilo, saj je šel razvoj v drugo smer, tako da ima po podatkih iz leta 2014 več kot 80 % domoznancev najmanj visokošolsko izobrazbo (raven 7), 8 % delavcev (8 oseb) ima opravljen magisterij, dva delavca (2 %) pa doktorat znanosti. Le 8 % zaposlenih ima izobrazbo ravni 6, še manj, 4 % zaposlenih, pa ima srednješolsko izobrazbo. Torej lahko rečemo, da je izobrazba domoznancev skladna z zakonodajo, ki določa, da morajo biti strokovni delavci v domoznanstvu bibliotekarji ali višji knjižničarji (Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe, 2003).



**Slika 3:** Ravnj izobrazbe zaposlenih v domoznanski dejavnosti leta 1997 in 2014

Naša raziskava je pokazala, da ostaja formalna izobrazba domoznancev tako kot v preteklosti pretežno humanistična. Ponovno se je potrdilo, da so strokovna področja, ki jih pokrivajo, raznovrstna in sledijo priporočilom, da je treba domoznance iskati predvsem med strokovnjaki tistih znanstvenih področij, ki po vsebini zajemajo gradivo in so hkrati dobri poznavalci območja, ki jih zbirke pokrivajo. Zelo pogosto so tako med domoznanci zgodovinarji, geografi, bibliotekarji, slavisti, etnologi in sociologi, glede na posebnosti posameznih območij pa tudi drugi profili.



**Slika 4:** Strokovna izobrazba domoznancev leta 1997 in 2014 (število oseb)

Opomba: dvopredmetni študiji so zajeti v dve skupini, zato je seštevek po področjih večji od skupnega števila domoznancev.

Pri dvopredmetnih študijih so pogoste kombinacije zgodovine z geografijo, bibliotekarstvom, s sociologijo kulture ali slovenščino, pogosta je tudi povezava slovenščine in drugih jezikov, slovenščine in bibliotekarstva ali slovenščine in primerjalne književnosti itd. Po podatkih sodeč so med domoznanci tudi drugi profili, npr. ekonomisti, ki jih v raziskavi iz leta 1997 še niso zasledili.

Za uspešno delo v domoznanski dejavnosti je nujno stalno izobraževanje zaposlenih v vseh oblikah ter živ stik z okoljem, v katerem delajo. Raznovrstne naloge pa omogočajo zaposlenim v dejavnosti tudi profesionalni razvoj, saj postavljajo prednje visoke zahteve in angažma v različnih aktivnostih. Kot knjižnični delavci se domoznanci vključujejo v številne oblike izobraževanja, ki so na voljo za posamezna opravila v knjižničarski stroki. Eno od pomembnih področij, kjer se to kaže, je obdelava gradiva. Tako imajo v večjih knjižnicah s samostojnimi domoznanski oddelki zaposleni največkrat tudi dovoljenje za vzajemno katalogizacijo (razen v knjižnicah, kjer domoznansko gradivo obdelujejo v oddelku obdelave), kar v povezavi z znanjem in izkušnjami domoznanca zagotavlja kvalitetno obdelavo domoznanskega gradiva in pripravljanje domoznanskih informacij. Med drugim so pogosto skrbniki dragocenih zbirk oziroma antikvarnega gradiva, zato je razveseljivo, da so v zadnjih letih na razpolago tudi tečajji za obdelavo antikvarnega gradiva. Posebej pri skrbi za zbirke starejšega gradiva pa bi domoznancem zelo koristila še dodatna izobraževanja s področij drugih sorodnih dejavnosti, kot sta arhivistika in muzealstvo.

Pomembna oblika izobraževanj znotraj in zunaj knjižnične stroke so udeležba na predavanjih, seminarjih, kongresih, srečanja s kolegi iz drugih knjižnic, sodelovanje s sorodnimi ustanovami (muzeji, arhivi), obiskovanje domoznanskih prireditelj, samoizobraževanje in podobno. K širjenju znanja in večjemu povezovanju v knjižnicah prispevajo tudi aktivnosti Sekcije za domoznanstvo in kulturno dediščino in delovne skupine domoznancev osrednjih območnih knjižnic, ki v sodelovanju z Narodno in univerzitetno knjižnico pripravljajo različne smernice in priporočila, organizirajo strokovna srečanja in posvetovanja (npr. bienalni festival domoznanstva – Domfest) ter izmenjave dobrih praks. Morda največji uspeh teh aktivnosti pa je tesnejša povezanost in sodelovanje med domoznanci, kar se kaže zlasti ob izvajanju različnih skupnih projektov, kot je domoznanski spletni portal Kamra.

Podatki raziskave iz leta 1997 so pokazali, da organizacijski vidik opravljanja domoznanske dejavnosti ne vpliva bistveno na izobrazbeno raven zaposlenih, čeprav bi lahko pričakovali, da bodo domoznanci v samostojnih domoznanskih oddelkih lahko več časa namenili raziskovalnemu delu in tako pridobili tudi višjo formalno izobrazbo (znanstveni magisterij in doktorat). Podatki iz leta 2014 sicer kažejo, da se je v primerjavi z letom 1997 delež zaposlenih z opravljenim

znanstvenim magisterijem ali doktoratom povzpел z 2% na 10%; to je spodbudno, vendar brez primerjave s podatki o tem, koliko se je dvignila splošna izobrazbena raven strokovnih delavcev v knjižničarstvu, ne moremo priti do smiselnih zaključkov. Žal vsakdanja praksa v knjižnicah kaže, da domoznanci še vedno nimajo dovolj možnosti za raziskovalno in publicistično delo in da bo preteklo še kar nekaj časa, preden bodo izpolnjeni pogoji za nov knjižničarski profil bibliotekarja-raziskovalca v domoznanskem oddelku, kakor so slovenski domoznanci zapisali v svojem dokumentu o viziji domoznanske dejavnosti Poslanstvo in vizija domoznanske dejavnosti v slovenskih knjižnicah (2009).

### 3.4 Izzivi domoznancev v informacijski dobi

Kulturna dediščina, ki je ključni element domoznanstva, je v sodobni družbi področje, ki se mu posveča veliko pozornosti. Razlogov za to je veliko, med njimi upor proti globalizaciji in želja ljudi, da se vračajo k svojim koreninam (Karun, 2009). Poleg tega dediščina predstavlja nepogrešljivo osnovo za razvoj turizma, kar lahko prinaša ekonomske koristi tako lokalnim skupnostim kot državi.

Razvoj digitalne knjižnice je med drugim odprl nove možnosti za kulturne institucije, ki so pričele iskati načine za predstavitev svojih vsebin v digitalnem okolju. Vse to je močno vplivalo tudi na opravljanje domoznanske dejavnosti, saj so prav domoznanske zbirke tiste, ki jih lahko knjižnice uspešno ponujajo v digitalnem okolju. Če so bila še do pred kratkim njihova strokovna prizadevanja v veliki meri usmerjena k vprašanju poenotenja in kooperativne obdelave domoznanskega gradiva, se je v zadnjem desetletju pozornost usmerila k oblikovanju digitalnih domoznanskih vsebin, ki jih knjižnice objavljajo predvsem na portalih Kamra<sup>18</sup> in Digitalna knjižnica Slovenije.<sup>19</sup> Digitalizacija knjižničnega gradiva, pomembnega za celotno območje, velja tudi za enega največjih dosežkov osrednjih območnih knjižnic v okviru koordinacije zbiranja, obdelave in hranjenja domoznanskega gradiva (Bon, 2013, str. 145), medtem ko so projekti digitalizacije postali močan element povezovanja in sodelovanja knjižnic na območju (Bon, 2016, str. 36).

Največja skupina knjižnic, ki danes s svojimi vsebinami sodelujejo pri bogatenju Digitalne knjižnice Slovenije, so prav splošne knjižnice; teh je 31 oziroma 79 % vseh knjižnic, prisotnih na portalu (Krstulović, 2016, str. 48). Skupaj so splošne

---

<sup>18</sup> Portal Kamra upravlja Osrednja knjižnica Celje ob tesnem sodelovanju z osrednjimi območnimi knjižnicami, v katerih je sedež regijskih uredništev, in Združenjem splošnih knjižnic.

<sup>19</sup> Digitalna knjižnica Slovenije (dLib.si), ki jo je vzpostavila Narodna in univerzitetna knjižnica, je osrednja slovenska digitalna knjižnica, v katero digitalne vsebine prispevajo različne institucije, ki jih je danes več kot 400 (Krstulović, 2016).

knjižnice za Digitalno knjižnico Slovenije prispevale skoraj 160.000 digitalnih enot različnih vrst digitaliziranih gradiv. To je 22 % vseh vsebin, dostopnih na portalu dLib.si, pri čemer so projekte digitalizacije izvajale vse osrednje območne knjižnice in precejšnje število osrednjih knjižnic (Krstulović, 2016, str. 49). Na portalu Kamra je objavljenih skoraj 20.000 digitaliziranih objektov, ki so povezani v več kot 350 zbirk, portal pa ima konstantno rast tako z vidika novih vsebin in sodelujočih partnerjev kot z vidika obiska (Maček in Ožura, 2016, str. 69). Na hiter razmah digitalizacije v slovenskih splošnih knjižnicah kaže tudi primerjava zgornjih podatkov z rezultati prej omenjene raziskave iz leta 2007, po katerih je še leta 2006 digitalizacijo izvajalo samo devet knjižnic, digitalizirano gradivo pa je bilo dostopno le lokalno na CD-romih in lokalnih računalnikih, le v nekaterih knjižnicah tudi preko njihove spletne strani oziroma na portalu Kamra.

Opisani razvoj je povzročil, da se je v zadnjem desetletju širokemu naboru delovnih nalog knjižničarjev in še posebej domoznancev pridružilo še nekaj novih izzivov. V času vse večje digitalizacije se domoznanci namreč vse bolj uveljavljajo tudi kot snovalci digitalnih domoznanskih zbirk, kar pa od njih zahteva dodaten čas, široko poznanje različnih tem in večšino uporabe računalniških orodij. Čeprav je prehod v digitalno okolje le nadaljevanje osnovnih funkcij domoznanskih zbirk (Resman, 2005, str. 39), predstavlja ta novost tudi velik izziv za vsakega domoznanca, saj je postavljen pred vprašanje, kako oblikovati digitalno domoznansko zbirko oziroma njeno vsebino, da bo primerna za vrsto različnih uporabnikov, ki informacije iščejo na spletu in ki jim je skupna predvsem želja po hitri zadovoljitvi njihovih informacijskih potreb. V tem pogledu postaja za domoznance vedno bolj pomembno tudi sodelovanje z informacijskimi strokovnjaki, ki pomagajo domoznanske vsebine primerno »preliti« v nove oblike medijev.

Pri oblikovanju vsebin digitalnih domoznanskih zbirk stopa v ospredje sodelovanje z drugimi institucijami (muzeji, arhivi), ki zbirajo domoznansko gradivo na območju, pa tudi z lokalnim okoljem in s posamezniki. To sodelovanje je seveda potekalo že prej, saj je bilo povezovanje na območju že od nekdaj osnova za oblikovanje domoznanskih zbirk. Novost partnerstev pri ustvarjanju digitalnih domoznanskih zbirk pa so novi koncepti sodelovanja, ki zahtevajo spremembe v tradicionalnem načinu delovanja vseh partnerjev, kar je tudi največja ovira pri vzpostavitvi povezav in sodelovanja med ustanovami (Perko, 2014, str. 109). Marsikoga namreč še vedno moti koncept digitalnih zbirk, po katerem so vsebine združene na enem mestu in imajo eno vstopno točko ne glede na izvor dokumentov, pri čemer so dostopne najširšemu krogu ljudi kjerkoli in kadarkoli. Povezovanje ustanov v digitalnem okolju – zlasti knjižnic, arhivov in muzejev – bo lažje steklo, ko bomo presegli togost v načinu delovanja in razmišljanja, ki nas omejuje in zapira v naše lastne ozke strokovne kroge.

Ob uspešnih projektih digitalizacije domoznanskega gradiva, ki so splošne knjižnice zaposlovali v zadnjih desetih letih, je ostajalo nekoliko ob strani vprašanje pridobivanja in trajnega ohranjanja gradiva v izvorno digitalni obliki. Novejše raziskave so pokazale, da so slovenske organizacije s področja kulturne dediščine v primerjavi z evropskimi manj aktivne pri zbiranju izvorno digitalizirane kulturne dediščine. Prav tako zaostajajo v razvoju na področju uvajanja pristopov, ki bi podpirali zbiranje in upravljanje izvorno digitaliziranega gradiva, trajno ohranjanje digitalnih virov in opredelitev lastne strategije (Lesjak in Vodeb, 2016, str. 111). K temu je morda pripomoglo tudi dejstvo, da zbiranje domoznanskega gradiva v veliki meri sloni na neformalnih načinih pridobivanja, zaradi česar so ga že v preteklosti razumeli kot eno najzahtevnejših opravil domoznanske dejavnosti. V novem tisočletju, ko je intelektualna produkcija še vedno v vrtočnem porastu, hkrati pa smo pričali rasti produkcije digitalnih virov, se zdi učinkovito zbiranje domoznanskega gradiva še težje kot doslej. Poseben izziv je vprašanje trajnega ohranjanja elektronskih publikacij, ki naj bi jih knjižnice zbirale, hranile in dajale v uporabo v formatih, v katerih so bile objavljene; ustrezne pogoje trajnega hranjenja naj bi knjižnice zagotovile v sodelovanju z nacionalno deponitarno organizacijo (Navodila, 2012, čl. 9).

V Narodni in univerzitetni knjižnici so slovenske spletne strani začeli sistematično zajemati leta 2008 (Klasinc in Sešek, 2010, str. 128), del njihovih rednih nalog pa je zajemanje spletnih vsebin postalo na podlagi Zakona o obveznem izvodu publikacij (2006). Digitalni arhiv za trajno ohranjanje digitalnih virov sicer razvijajo že od leta 2002, kot eno od težav pa navajajo, da se manjše knjižnice in arhivi ne poglobljajo v to problematiko, saj ni v njihovi pristojnosti (Kavčič - Čolić, 2010, str. 115). Glede na to, da je razvoj trajnega ohranjanja v Sloveniji še v razvoju (Kavčič - Čolić, 2011, str. 22), bi v tej fazi težko pričakovali večjo angažiranost splošnih knjižnic, ki za zdaj še čakajo na pobudo nacionalne knjižnice. Seveda pa se tudi v splošnih knjižnicah zavedajo pomembnosti trajnega ohranjanja (domoznanskih) elektronskih publikacij in dejstva, da bo temu vprašanju v prihodnje treba nameniti posebno pozornost. Vendar se lahko to vprašanje rešuje samo na nacionalnem nivoju in v interdisciplinarnem sodelovanju med ustanovami, posebej med knjižnicami in arhivi, ki se soočajo s podobnimi vprašanji. Kakor so v zadnjem desetletju pokazale izkušnje knjižnic, ki so iskale lastno pot na področju digitalizacije, je iskanje ločenih rešitev dolgoročno obsojeno na propad. V okviru knjižničarstva pričakujemo na tem področju v prihodnje več dialoga med Narodno in univerzitetno knjižnico in osrednjimi območnimi knjižnicami, ki se z vprašanjem trajnega ohranjanja soočajo zaradi svoje območne naloge koordinacije zbiranja, obdelave in hranjenja domoznanskega gradiva na območju. Le z razvojem prakse in s širjenjem števila organizacij, ki bodo skrbele za trajno ohranjanje elektronskih publikacij, bomo morda uspeli preprečiti, da bi naša digitalna kulturna dediščina dokončno izginila.

## 4 Kako naprej?

Večkrat smo že omenili, je za uspešno opravljanje domoznanske dejavnosti bistven ustrezen kader, ki bo opravljanju dejavnosti lahko namenil dovolj svojega delovnega časa in se bo ob tem ustrezno ter stalno izobraževal. Ob zavedanju tega dejstva se – glede na spremenjene družbene razmere, v katerih knjižnice izvajajo domoznansko dejavnost, in s tem povečane delovne obremenitve kadra v njej – postavlja vprašanje ustreznosti nekaterih predpisov, ki urejajo to področje. Izkušnje domoznancev so namreč pokazale, da bi nekateri predpisi z vidika izvajanja sodobne domoznanske dejavnosti vsekakor potrebovali ponovni pregled in posodobitve. Eden takih je Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe (2003), ki v 14. členu ureja število zaposlenih v domoznanski dejavnosti. Na podlagi pravilnika so knjižnice za opravljanje domoznanski dejavnosti upravičene vsaj do 0,32 strokovnega delavca ter do enega strokovnega delavca na prirast 5000 enot domoznanskega gradiva na leto, ob manjšem prirastu pa sorazmerno manj. Za primerjavo povejmo, da smernice iz leta 1992 kot ustrezno zasedenost v splošnoizobraževalnih knjižnicah 1. in 2. skupine predvidevajo enega bibliotekarja za evidentiranje in selekcioniranje domoznanskega gradiva (ne glede na količino gradiva) ter enega bibliotekarja za formalno in vsebinsko obdelavo gradiva za cca 3000 člankov (Kobe idr., 1992, str. 17).

Glede na to, da se je obseg opravil in nalog v domoznanski dejavnosti do danes razširil, in ne nasprotno, menimo, da bi bilo bolj smotrno, da bi bil veljavni normativ (0,32 strokovnega delavca) nastavljen višje, morda tudi natančneje razdelan glede na vrsto knjižnic.

V praksi pa se je kot problematičen pokazal tudi kriterij prirasta, ki ga velja pogloblje pogledati (Preglednica 2). Analiza podatkov za leto 2009 je pokazala, da je stopnja realizacije v večini osrednjih območnih knjižnic glede na normativ prirasta zelo visoka. Ta očitna neskladnost postavlja pod vprašaj ustreznost prirasta kot normativa. Že Silva Novljan je na podlagi podatkov iz razvida knjižnic za leto 2002 ugotavljala, da je normativ zaposlitve presežen glede na sam prirast domoznanskega gradiva (Novljan, 2005, str. 19), pri čemer je podatek skušala razložiti s tem, da so knjižnice pri poročanju upoštevale še druga domoznanska opravila in naloge, in ne zgolj zbiranja in obdelovanja gradiva. Tudi v Centru za razvoj knjižnic so leta 2014 opozorili, da pogoj v pravilniku ni enoznačno oziroma smiselno določen, saj ni jasno, kakšen je obseg nalog, ki jih knjižnica izvaja v okviru domoznanske zbirke, medtem ko je letni prirast gradiva v zbirko, ki je pogoj za zaposlenega delavca, zelo visok (Kodrič-Dačić idr., 2014, str. 27). Vsekakor je prirast kot kriterij problematičen, saj lahko statistični podatki o prirastu gradiva (posebej tisti, pridobljeni iz Cobissa) le v omejeni meri prikazujejo resnično mnogotere aktivnosti v domoznanski dejavnosti. Situacijo dodatno poslabšuje

dejstvo, da se med enote domoznanskega gradiva ne štejejo bibliografski zapisi za članke in sestavne dele, ki jih splošne knjižnice največ pripravijo prav za domoznanske vsebine. Iz tega razloga so v Centru za razvoj knjižnic pri prvih meritvah razvitosti namesto prirasta upoštevali število ustvarjenih zapisov s področja domoznanstva.

**Preglednica 2:** Število zaposlenih v domoznanski dejavnosti v osrednjih območnih knjižnicah in Univerzitetni knjižnici Maribor glede na prirast dom. gradiva leta 2009 (vir: Stanje domoznanstva vs splošnih knjižnicah v Sloveniji na dan 31. 12. 2009 (Lujčič idr., 2011))

Knjižnica	Prirast dom. gradiva – inventarne enote (2009)	Št. zaposlenih v EPZ (realizirano)	Št. zaposlenih v EPZ (pravilnik)
Osrednja knjižnica Celje	1.006	3,5	0,52
Osrednja knjižnica Srečka Vilharja Koper	700	2	0,46
Osrednja knjižnica Kranj	159	1	0,35
Mestna knjižnica Ljubljana	1.158	10	0,62
Mariborska knjižnica	5.004	0,25	1,32
Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota	495	1	0,42
Goriška knjižnica Franceta Bevka Nova Gorica	1.134	2	0,55
Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto	933	2	0,51
Knjižnica Ivana Potrča Ptuj	1.021	2	0,52
Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem	599	1,5	0,44
Univerzitetna knjižnica Maribor	4.426 <sup>20</sup>	6	1,2

Jasno je, da domoznanci niso samo zbiralci in obdelovalci gradiva – čeprav se je po vzpostavitvi Cobissa, ko je bilo precej pozornosti usmerjene v obdelavo člankov, pogosto ustvaril tak vtis in so bili zato morda zanemarjeni drugi vidiki njihovega dela –, zato prirast ne more biti edini oziroma odločilni kriterij za njihovo zaposlovanje. Uvedba novih tehnologij in preseganje tradicionalnih načinov dela v novem tisočletju nas sili v ponoven razmislek, kako primerneje definirati temeljne merske enote oziroma pokazatelje za ustrezno merjenje domoznanske

<sup>20</sup> V anketnem vprašalniku je pri prirastu domoznanskega gradiva v Univerzitetni knjižnici Maribor navedena številka 12.000 enot gradiva, ker se pretežni del gradiva nanaša na enote Zbirke drobnih tiskov, ki ga pred letom 2010 niso inventarizirali, ampak se je z njim dopolnjeval stari fond. Z letom 2010 so uvedli novo vrsto gradiva PKG (posebno knjižnično gradivo), kjer je v zbirnih zapisih z eno inventarno enoto zbranih več kosov gradiva. V tabeli smo zato upoštevali najnovjši podatek, pridobljen iz Cobissa in letnih poročil zbirke Univerzitetne knjižnice Maribor za 2009. Za posredovane podatke in informacije se zahvaljujem dr. Vlasti Stavbar, vodji Enote za domoznanstvo in posebne zbirke Univerzitetne knjižnice Maribor.

dejavnosti, ki bodo osnova tudi za kadrovske normative v njej. Ponovno poudarjamo, da prirast gradiva ne more in ne sme biti osrednji kriterij za vrednotenje domoznanske dejavnosti. Naš predlog je, da se pri pripravi normativov kriterij prirasta gradiva zniža ali odpravi, ob tem pa bolj upošteva druge naloge, kot so varovanje, posredovanje in predstavljanje domoznanskega gradiva (prireditve, razstave, objave, digitalizacija itd.), torej dejavnosti, ki jim domoznanci posvečajo veliko časa. Ker pa je zaradi zgodovinskih okoliščin organiziranost domoznanske dejavnosti po območjih različna, bodo morali pri obravnavi tega vprašanja sodelovati domoznanci z vseh območij Slovenije.<sup>21</sup>

Ob upoštevanju tematske širine domoznanstva, ki zahteva specifičen kader, smo domoznanci zaskrbljeni tudi zaradi sprememb Zakona o knjižničarstvu (Zakon, 2015), s katerimi se uvajajo novosti glede vrste zahtevane formalne izobrazbe strokovnih knjižničarskih delavcev. Člen 39. a določa, da lahko dela bibliotekarja poleg diplomiranih bibliotekarjev opravljajo tudi zaposleni drugih poklicev, ki bodo v okviru študijskega programa od akreditiranega visokošolskega zavoda pridobili najmanj 20 kreditnih točk po evropskem kreditnem prenosnem in zbirnem sistemu (ECTS) obveznosti s področja temeljnih bibliotekarskih vsebin. Snovalci teh sprememb so po lastnih besedah upoštevali razmere v okolju slovenskih knjižnic, torej dejstvo, da obstaja v knjižnicah pester nabor delovnih mest in da imajo različne vrste knjižnic tudi različne potrebe po kadrih. Čeprav torej zakon pod določenimi pogoji pušča odprta vrata tudi za zaposlene iz drugih, nebibliotekarskih področij, bo njegova uveljavitev zagotovo korenito posegla v izobrazbeno strukturo strokovnih delavcev po knjižnicah, še posebej ker bodo knjižnicam naložena tudi nova finančna bremena za izobraževanje kadra.

Široka izobrazbena struktura zaposlenih v knjižnici je bogastvo knjižnice in zagotovilo, da bo lahko zadovoljila raznovrstne potrebe svojega okolja. Kako se bodo omenjene spremembe v prihodnje odrazile v izobrazbeni strukturi zaposlenih v knjižnicah in kaj to pomeni za specifičen kader v domoznanski dejavnosti, bo pokazal čas. Vsekakor pa bo treba z odgovornim pristopom do zaposlovanja poskrbeti, da se spremembe ne bodo dogajale na račun kvalitetnega opravljanja domoznanske dejavnosti.

---

<sup>21</sup> Konkretni predlogi se obetajo že v letu 2017. Delovna skupina domoznancev osrednjih območnih knjižnic, ki bo v letu 2017 izvedla novi popis stanja domoznanstva za leto 2016, si je za enega od ciljev raziskave namreč zastavila tudi pripravo predlogov sprememb *Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe*.

## 5 Zaključki

V globalni družbi, kjer ljudje zmeraj bolj postajamo državljani sveta, postaja zelo pomembno zavedanje, kdo smo in od kod prihajamo. S tega vidika so domoznanske zbirke pomemben izraz ustvarjalnosti lokalne skupnosti in nosilke njene identitete.

Pozornost, ki jo knjižnice danes namenjajo domoznanskim zbirkam, je odgovor na povečano zanimanje uporabnikov, hkrati pa povečuje njihovo zavedanje o pomenu domoznanskih zbirk. Vendar izvajanje dejavnosti v nekaterih knjižnicah žal še vedno ni dovolj sistematično. Za uspešen razvoj in napredovanje domoznanske dejavnosti bo zato treba storiti še več. Do ključnega premika na bolje bo v knjižnicah prišlo, ko bodo na to pripravljene in bodo tudi zmogle domoznanstvu nameniti več časa in pozornosti. Ustanovitev samostojnega domoznanskega oddelka v knjižnici je spodbuden podatek, vendar ni zadosten pogoj in tudi ne jamstvo za kvalitetno opravljanje domoznanske dejavnosti, saj brez primerne kadrovske zasedbe to preprosto ni mogoče. Naša raziskava je pokazala, da je bilo strokovnih delavcev v domoznanski dejavnosti v zadnjih desetletjih vedno več, vendar se število zaposlenih za polni delovni čas ni sorazmerno povečevalo, ampak je stagniralo na bolj ali manj enaki številki, v deležu vseh zaposlenih strokovnih delavcev pa celo upadlo. Večina delavcev je namreč opravljala dejavnost krajši delovni čas ali pa le občasno, to je nekaj ur na teden ali manj. To je skrb zbujajoče, saj je za uspešno opravljanje domoznanske dejavnosti bistvenega pomena ravno zaposlitev ustreznega strokovnega delavca – domoznanca, ki bo lahko opravljanju dejavnosti namenil pretežni del svojega delovnega časa in se bo za opravljanje dejavnosti ustrezno ter konstantno izobraževal ter se vključeval v razvoj stroke tudi na nacionalnem nivoju. Žal je ta pogoj številnim knjižnicam težko izpolniti, saj se posebej pri izvajanju domoznanske dejavnosti kažejo posledice racionalizacije poslovanja knjižnic v zaostrenih gospodarskih razmerah. Ob reševanju sprotnih vprašanj redne izposoje in obdelave gradiva zaposlenim pogosto ne ostaja dovolj časa za kvalitetno opravljanje domoznanske dejavnosti.

Dodatna spodbuda knjižnicam pri njihovih domoznanskih prizadevanjih naj bi bil tudi poglobljen razmislek o pomenu, namenu in koristih domoznanstva. Čeprav se domoznanska dejavnost običajno vrednoti predvsem z vidika koristi uporabnika, ima velik pomen tudi za knjižnico, njeno prepoznavnost in profesionalni razvoj kadra. Žal moramo danes ponovno pritrđiti ugotovitvam Silve Novljan (2005, str. 14), ki je pred desetimi leti zapisala, da, čeprav domoznansko gradivo pridobiva veljavo in narašča število knjižnic, ki ga zbirajo, in tudi tistih, ki ga predstavljajo, knjižnice domoznanske dejavnosti še vedno ne obravnavajo dovolj celostno in ciljno, ampak skladno z možnostmi, morda tudi sposobnostmi za razbiranje njenega pomena. Poleg konkretnih ukrepov na nivoju ustanov, kot so

prizadevanja za bolj organiziran in sistematični pristop k dejavnosti in potrebne kadrovske okrepitve, bomo za izboljšanje stanja morali domoznanci kot strokovnjaki narediti bolj pogumne korake v smeri krepitve lastne strokovne samozavesti. To je ključ, ki odpira vrata tudi v smeri uspešnejše promocije našega dela.

## Navedeni viri

*Bibliotekarski terminološki slovar.* (2009). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Bon, M. (2013). Od vizije do strategije 2003–2013: deset let osrednjih območnih knjižnic. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Knjižničarski izzivi: vizija, strategija, taktika: zbornik referatov* (str. 127–159). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Bon, M. (2016). Učinek koordinacije osrednjih območnih knjižnic (OOK) na digitalizacijo domoznanskega gradiva v obdobju 2003–2015. V P. Štoka, M. Petrovič in S. Maček (ur.), *E- domoznanstvo: učinek sodobne informacijske tehnologije na domoznansko dejavnost v knjižnicah na Slovenskem* (str. 35–44). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Filo, B. (1982). Domoznanska zbirka in domoznanske informacije. *Knjižnica*, 26(3–4), 171–185.

Glazer, J. (1963). Domoznanstvena tradicija in naloge pokrajinskih knjižnic. *Knjižnica*, 7(3–4), str. 11–125.

Goropevšek, B. (1995). Domoznanstvo včeraj, danes, jutri: razvoj domoznanstva in domoznanskih zbirk v slovenskih knjižnicah. *Knjižnica*, 39(3), str. 61–79.

Karun, B. (2009). Predgovor. V P. Štoka (ur.), *Smernice delovnih skupin za domoznanstvo osrednjih območnih knjižnic z analizo vprašalnika o stanju domoznanstva v slovenskih splošnih knjižnicah in UKM za leto 2007* (str. 5–7). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Kavčič - Čolić, A. (2010). Trajno ohranjanje digitalnih virov: koncepti in metode. *Knjižnica*, 54(1–2), 99–119.

Kavčič - Čolić, A. (2011). Pregled stanja trajnega ohranjanja digitalnih virov v Sloveniji. *Knjižnica*, 55(1), 15–38.

Klasinc, J. in Sešek, I. (2010). Zbiranje obveznega izvoda spletnih publikacij v Narodni in univerzitetni knjižnici: zakonska podlaga in praktični vidiki. *Knjižnica*, 54(1–2), 121–135.

Kobe, T., Krapež, V., Novljan, S., Petrov, N., Rajh, B., Sepe, M. in Wagner, L. (1992). *Domoznanska dejavnost v knjižničnem informacijskem sistemu Slovenije*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Kodrič-Dačić, E., Bahor, S., Mrak, N., Vodeb, G. in Bon, M. (2014). *Meritve razvitosti knjižnic in problematika določb Pravilnika o izvajanju knjižnične dejavnosti kot javne službe (delovno gradivo)*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Kos, S. (1969). Zbiranje gradiva v študijskih knjižnicah. *Knjižnica*, 13(1–4), 58–63.

Krnel-Umek, D. in Rajh, B. (1985). *Domoznanska dejavnost v slovenskem knjižničnoinformacijskem sistemu*. Maribor: Univerzitetna knjižnica Maribor.

Krstulović, Z. (2016). Digitalna knjižnica Slovenije (dLib.si) – osrednja slovenska digitalna knjižnica. V P. Štoka, M. Petrovič in S. Maček (ur.), *E- domoznanstvo: učinek sodobne informacijske tehnologije na domoznansko dejavnost v knjižnicah na Slovenskem* (str. 47–56). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Kurnik Zupanič, S., Praznik, V. in Stavbar, V. (1997). Specifičnost kadrov v domoznanski dejavnosti. *Knjižnica*, 41(2–3), str. 103–121.

Lesjak, B. in Vodeb, G. (2016). Stanje zagotavljanja digitalnih zbirk v slovenskih organizacijah s področja kulturne dediščine: rezultati tretje statistične raziskave ENUMERATE. *Knjižnica*, 60(1), 83–112.

Lujič, D., Hriberšek Vuk, N., Šuler Pandev, S., Klemen, A., Frković, A., Medic, M., ... Bon, M. (2011). Stanje domoznanstva v splošnih knjižnicah v Sloveniji na dan 31. 12. 2009. *Knjižničarske novice*, 21(7), 7–10.

Maček, S. in Ožura, R. (2016). Kamra 2006–2016: domoznanski regijski portal digitalizirane dediščine slovenskih pokrajin. V P. Štoka, M. Petrovič in S. Maček (ur.), *E- domoznanstvo: učinek sodobne informacijske tehnologije na domoznansko dejavnost v knjižnicah na Slovenskem* (str. 69–77). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Mulej, D. (2005). Popis literature o domoznanski dejavnosti v slovenskih splošnih knjižnicah. *Knjižnica*, 49(3), str. 185–204.

*Navodila za strokovno obdelavo in hranjenje nacionalno pomembnega domoznanskega gradiva v splošnih knjižnicah.* (2012). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Novljan, S. (1991). *Splošnoizobraževalne knjižnice v letu 1990: (posnetek po vprašalniku)*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Novljan, S. (2005). Domoznanska zbirka: neizkoriščene možnosti?. *Knjižnica*, 49(3), str. 7–37.

Perko, V. (2014). Sodelovanje kulturnih ustanov: nadloga ali stvar profesionalne etike. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Skupaj smo močnejši: povezovanje, sodelovanje in etično delovanje: zbornik referatov* (str. 108–109). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Petrov, N. (1997). Domoznanska dejavnost v Knjižnici Mirana Jarca. V N. Petrov (ur.), *O delu domoznanskega oddelka* (str. 11–17). Novo mesto: Knjižnica Mirana Jarca.

Pirjevec, A. (1940). *Knjižnice in knjižničarsko delo*. Celje: Družba sv. Mohorja.

Poslanstvo in vizija domoznanske dejavnosti v slovenskih knjižnicah. (2009). V P. Štoka (ur.), *Smernice delovnih skupin za domoznanstvo osrednjih območnih knjižnic z analizo vprašalnika o stanju domoznanstva v slovenskih splošnih knjižnicah in UKM za leto 2007* (str. 38). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Pravilnik o osrednjih območnih knjižnicah. (2003). *Uradni list RS*, št. 88.

Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe. (2003). *Uradni list RS*, št. 73.

Resman, S. (2005). Digitalna domoznanska zbirka. *Knjižnica*, 49(3), 39–52.

*Smernice delovnih skupin za domoznanstvo osrednjih območnih knjižnic z analizo vprašalnika o stanju domoznanstva v slovenskih splošnih knjižnicah in UKM za leto 2007.* (2009). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Stavbar, V. (2007). Sekcija za domoznanstvo. V K. Stopar (ur.), *60 let strokovnega združenja slovenskih knjižničarjev* (str. 147–150). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87.

Zakon o knjižničarstvu. (1982). *Uradni list SRS*, št. 27.

Zakon o obveznem izvodu publikacij. (2006). *Uradni list RS*, št. 69.

Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o knjižničarstvu (ZKnj-1A). (2015). *Uradni list RS*, št. 92.

## Viri podatkov

*Anketa o stanju domoznanstva-stanje 31. 12. 2009*. (2011). Ljubljana: Center za razvoj knjižnic, Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 15. 7. 2016 s spletne strani: <http://cezar.nuk.uni-lj.si/ook/pages/page.php?id=99&psid=15>

Frković, A. in Klemen, A. (2011). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika za Osrednjeslovensko območje. *Knjižničarske novice*, 21(12), 9.

Lujić, D. in Hriberšek Vuk, N. (2001). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika za Štajersko območje. *Knjižničarske novice*, 21(11), 8–12.

Pavlič, A. (2011). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika 2009 za Pomursko območje. *Knjižničarske novice*, 21(10), 7–10.

Peperko Golob, D., Medic, M. in Kolarek, K. (2011). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika 2009 za Dolenjsko območje. *Knjižničarske novice*, 21(8), 10–14.

Petrovič, M. (2011). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika 2009 za Spodnjepodravsko območje. *Knjižničarske novice*, 21(11), 5–8.

Petrovič, M. in Peperko Golob, D. (2016). Delo in naloge domoznanca nekoč in danes: pogled iz prakse. V P. Štoka, M. Petrovič in S. Maček (ur.), *E- domoznanstvo: učinek sodobne informacijske tehnologije na domoznansko dejavnost v knjižnicah na Slovenskem* (str. 9–15). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

*Splošne knjižnice: poročilo za leto 2009*. (2010). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

*Splošne knjižnice: poročilo za leto 2014*. (2015). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

*Statistični podatki o knjižnicah*. (2005). Ljubljana: Center za razvoj knjižnic, Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 28. 7. 2014 s spletne strani: <http://bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/index.php>

Škvarč, I. (2011). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika 2009 za Goriško območje. *Knjižničarske novice*, 21(12), 4–8.

Štoka, P. (2011). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika 2009 za Obalno-kraško območje. *Knjižničarske novice*, 21(10), 4–6.

Šuler Pandev, S. (2011). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika 2009 za Koroško območje. *Knjižničarske novice*, 21(9), 8–11.

Videc, A. (2011). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika 2009 za Celjsko območje. *Knjižničarske novice*, 21(8), 4–9.

*Visokošolske knjižnice: poročilo za leto 2009*. (2010). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

*Visokošolske knjižnice: poročilo za leto 2014*. (2015). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Zeni Bešter, J. (2011). Analiza podatkov domoznanskega vprašalnika 2009 za Gorenjsko območje. *Knjižničarske novice*, 21(9), 4–7.

---

## **Mira Petrovič**

Knjižnica Ivana Potrča Ptuj, Prešernova ulica 33-35, 2250 Ptuj  
e-pošta: mira.petrovic@knjiznica-ptuj.si



# Kartografske zbirke in konceptualne spremembe v pojmovanju kart in kartografije

*Map collections and conceptual changes in the concept of maps and cartography*

**Renata Šolar**

---

Oddano: 8. 7. 2016 – Sprejeto: 25. 10. 2016

1.02 Pregledni znanstveni članek

1.02 Review article

UDK 912:026.07

## Izvleček

**Namen:** Članek obravnava problematiko konceptualnih sprememb v pojmovanju kart in kartografije, ki se odražajo na delu kartografskih zbirk v knjižnicah. Teoretski pregled osvetljuje razvoj pojma karta in spremembe definicije ter poudarja konceptualne razlike med spletno kartografijo in geografskimi informacijskimi sistemi (GIS). V nadaljevanju prispevek sistematizira značilnosti prostorskih podatkov, ki se od drugih razlikujejo glede na velikost, raznovrstnost in hitrost spreminjanja, kar ima posledice za njihovo katalogizacijo, upravljanje in dolgoročno hrambo. Podrobneje sta opisani GeoHydra, prostorsko podatkovna infrastruktura knjižnic univerze Stanford, in kartografska zbirka Kartografskega in geološkega inštituta Katalonije s svojimi virtualnimi kartami v prostorski infrastrukturi Katalonije, ki uporabnikom omogočata hiter in enostaven dostop do kompleksnih prostorskih podatkov, kot primera dobrih praks kartografskih zbirk visokošolskih in specialnih knjižnic.

**Metodologija/pristop:** V teoretskem pregledu so prikazana sodobna spoznanja o konceptualnih spremembah na nivoju realne/virtualne karte in spletne kartografije ter sistematizirane značilnosti prostorskih podatkov. Vsebinska analiza navaja ugotovitve glede potrebnih prizadevanj pri katalogizaciji, upravljanju in dolgoročni hrambi prostorskih podatkov za namen omogočanja učinkovitega dostopa do geoinformacij.

**Rezultati:** Rezultati vsebinske analize kažejo, da čeprav se prostorski podatki generirajo po uveljavljenih standardih, še vedno ostaja veliko odprtih vprašanj pri njihovem zajemanju, upravljanju in hrambi. Do sedaj se je malo kartografskih zbirk učinkovito spopadlo z njihovo zapleteno strukturo.

**Omejitve raziskave:** Ustrezna literatura je dostopna večinoma samo za zbirke kart in geoinformacij iz Združenih držav Amerike. Viri za evropske države so skromni.

**Izvirnost/uporabnost raziskave:** Članek obravnava perečo problematiko kartografskih zbirk, povezano z izredno hitro rastjo prostorskih podatkov in tehnologij ter potrebami po zbiranju in upravljanju z največjo količino kompleksnih podatkov do sedaj.

**Ključne besede:** *kartografske zbirke, kartografija, prostorski podatki, prostorska podatkovna infrastruktura*

## Abstract

**Purpose:** The article addresses the problem of conceptual changes in the concept of maps and cartography that are reflected in the work in cartographic collections of libraries. The introductory part is followed by a theoretical overview which highlights the development and changes of the definition of the term map. It also emphasizes conceptual changes between the web cartography and geographic information systems (GIS). The article further systemizes characteristics of geospatial data, which differ from others in terms of size, diversity and the rate of change – this requires additional effort in cataloguing, management and preservation. The emphasis is on Geo-Hydra, geospatial data infrastructure of Stanford University library and cartographic collection of the Cartography and Geological Institute of Catalonia with its virtual maps in geospatial infrastructure in Catalonia – both are examples of cartographic collections of academic and special libraries that provide a rapid and easy access to complex geospatial data.

**Methodology/Approach:** The desk review presents modern findings on conceptual changes at the level of real / virtual map and online cartography, and systematized characteristics of geospatial data as well. Content analysis shows efforts required in cataloguing, management and long-term preservation of spatial data in order to enable effective access to geoinformation.

**Results:** Even though geospatial data are generated according to the established standards, results of content analysis show that there are still many unresolved issues in their capture, management and storage. At present, only few map collections are effectively coping with their complex structure.

**Research limitations:** Relevant literature is available mostly for map and geoinformation collections from the US. Resources for European countries are scarce.

**Keywords:** *map collections, cartography, geospatial data, spatial data infrastructure*

## 1 Uvod

S ciljem vsesplošne in globalne popularizacije kart in kartografije je Mednarodno kartografsko združenje (International Cartographic Association, ICA) na svoji konferenci v Rio de Janeiru avgusta 2015 s sloganom »Radi imamo karte« (Rystadt, 2015) razglasilo mednarodno leto kart, ki se bo zaključilo decembra 2016. Tako že eno leto kartografska združenja, geodetske ustanove, katedre za

kartografijo in kartografske zbirke po vsem svetu na različne načine promovirajo uporabnost in načine izdelave kart in opozarjajo na nujnost trajnostnega razvoja prostorske geoinformacijske infrastrukture. S člankom želi tudi avtorica prispevati k prazniku kart in opozoriti na izzive, ki jih kartografskim zbirkam prinašajo spremembe v sodobni kartografiji.

Stoletja se osnova definicije karte kot prikaza Zemlje ali kateregakoli nebesnega telesa ali njihovega dela na ravni površini ni bistveno spremenila in se je nanašala na analogno, tiskano karto. Zaradi novih znanstvenih in tehničnih dosežkov v proizvodnji, obdelovanju in prikazovanju prostorskih podatkov je Mednarodno kartografsko združenje v Barceloni leta 1995 sprejelo novo definicijo, ki iz koncepta realnih kart prehaja v koncept virtualnih, elektronskih in spletnih kart (Moellering, 2007). Razširitev in posodobitev definicije kart sta spremenili tudi paradigmo kartografije – umetnosti, znanosti in tehnologije njihove izdelave in uporabe. Tako sodobna, spletna kartografija spreminja vlogo kartografije v informacijski družbi. Njene tehnologije omogočajo bolj obsežno integracijo znanja kot sintezo različnih znanstvenih disciplin, pa tudi nove oblike interakcije in komunikacije med samo karto, njenimi ustvarjalci in uporabniki, kar spletno kartografijo razlikuje od konvencionalne.

Konceptualne spremembe v kartografiji prinašajo temeljne spremembe v delovanju kartografskih zbirk v knjižnicah, ki so soočene s problemom eksponentne rasti prostorskih podatkov in tehnologij ter potrebami po zbiranju in upravljanju z največjo količino podatkov do sedaj (Kong, 2015). Do pred kratkim so bile profesionalne kartografske institucije edini ustvarjalci geoinformacij, sedaj pa se prostorski podatki v čedalje večji meri pojavljajo v obliki sodelovalnih in odprtih podatkov (Peled, 2011) ki jih ustvarjajo širša javnost, javni in zasebni sektor (Goodchild, 2007).

Prostorski podatki se od drugega knjižničnega gradiva razlikujejo glede na velikost, raznovrstnost in hitrost spreminjanja. Obsežnost podatkov je posledica izboljšanih tehnologij pri zajemanju, podatki so zbrani iz različnih virov in različnih panog, so pogosto posodabljeni ter po spletu dostopni večjemu številu uporabnikov. Takšni prostorski podatki zahtevajo ogromno prostora za shranjevanje in dodatna prizadevanja pri katalogizaciji, upravljanju in dolgoročni hrambi.

Kartografske zbirke v knjižnicah se različno odzivajo na izzive. V skladu s poslanstvom in vlogo v e-raziskovanju in e-izobraževanju so najbolj odzivne zbirke visokošolskih in specialnih knjižnic, zlasti v Združenih državah Amerike. Cilj njihovih kartografskih zbirk je vzpostavitev sistemov, ki zagotavljajo upravljanje s prostorskimi podatki in omogočanje dostopa do vektorskih, rastrskih in

georeferenciranih kart ter različnih podatkovnih slojev preko prostorske podatkovne infrastrukture, z različnimi aplikacijami in v različnem kontekstu, ter skrbništvo nad prostorskimi podatki (Wheeler in Benedict, 2015). Ko raziskujejo svojo aktivno vlogo v raziskovalno-izobraževalnem procesu, morajo upoštevati širitev svojih nalog tako v zgodnjih fazah procesa pri pridobivanju podatkov kot tudi v zaključnih fazah pri objavi in ponovni uporabi podatkov. Zato je nujno sodelovanje med knjižničarji, profesorji, raziskovalci in študenti pri upravljanju, shranjevanju in distribuciji virtualnih kart (Kong, 2015). Kartografske zbirke v nacionalnih knjižnicah, z drugačnimi prednostnimi nalogami od visokošolskih in specialnih knjižnic, rešitve za reševanje kompleksne in obsežne problematike iščejo v tesnejšem sodelovanju z nacionalnimi geodetskimi upravami, javno upravo in drugimi institucijami, odgovornimi za zajemanje in upravljanje s prostorskimi podatki (Šolar, 2003; Šavli, 2012).

## 2 Konceptualne spremembe v pojmovanju kart in kartografije

Definiranje kart in kartografije določa vsesplošno delovanje kartografskih zbirk. Zato so delovni procesi v kartografskih zbirkah pogojeni z opredelitvijo pojmovanja kartografskega prikaza skozi zgodovino, vse do današnjih kompleksnih geoinformacijskih podatkov.

### 2.1. Razvoj pojma karta

Pomembno konceptualno oviro v zgodovini kartografije predstavlja nejasen pomen besede karta v različnih obdobjih in kulturah. Karte so kot prikazi prostora obstajale, še preden so vstopile v zgodovinske zapise in preden so jih njihovi ustvarjalci in uporabniki tako poimenovali. Izraz je ohranil več pomenov vse do današnjih dni in ti so še danes vir nejasnosti. Problem je pereč, saj ne zadeva le kart v zgodnjih obdobjih, ampak tudi tiste, ki jih lahko pojmujejo kot vrsto slike in so jih pogosto izdelali slikarji in umetniki, ki niso bili kartografi (Harley, 1987). V obdobju srednjega veka in renesanse je bila v navadi uporaba besede slika ali opis za to, kar danes imenujemo karta, npr. A. Hirschvogel *Schlavoniae, Croatiae, Carniae, Istriae, Bosniae, finitimarvmqve regionvm nova descriptio*. V nekaterih evropskih jezikih (francoščina, italijanščina, ruščina) beseda karta ne izhaja iz starogrške besede, temveč iz poznolatinske besede carta, ki pomeni kakršenkoli uradni dokument. V slovenščini je beseda karta večpomenska. Slovar slovenskega knjižnega jezika na prvem mestu razlage termina navaja, enako kot pri razlagi termina zemljevid, da je to »papir, platno z upodobitvijo zemeljskega površja, objektov na njem v pomanjšanem merilu« (Slovar slovenskega knjižnega jezika,

2000). Oba izraza sta tako enakovredna (Fridl, 2013), čeprav je v geografski strokovno-znanstveni literaturi v rabi izraz zemljevid, v geodetski pa karta.

J. H. Andrews (1998) je v svojem pregledu naštel 321 definicij kart v obdobju od 1649 do 1996. Prva znana definicija opredeljuje globus in karto takole: »Zemeljski globus je umetna predstavitev zemlje in vode v obliki krogle, ki naj bi jo imela ... in opisuje stanje in meri razdalje vseh delov; Zemlja in voda sta v celoti zastopani na globusu, celota ali kateri koli del se lahko opiše na ravni površini, na karti ali portolanu.« (Andrews, 1998) Leta 1702 je beseda karta prvič opisana v tedanjem Novem slovarju angleškega jezika (*A new English dictionary*), leta 1755 pa se v definiciji slovarja (*A dictionary of the English language*) prvič omenjata geografska širina in dolžina: »Karta je geografska slika, na kateri sta kopno in morje prikazana glede na zemljepisno širino in dolžino.«

Kot smo videli zgoraj, se osnova definicije karte kot prikaza Zemlje ali katerega koli nebesnega telesa ali njihovega dela na ravni površini stoletja ni bistveno spremenila, saj se je vedno nanašala na analogno, tiskano karto.

V uvodu že omenjena nova delovna definicija karte organizacije ICA iz leta 1995 uvaja nove vidike v dotedanje pojmovanje: »Karta je znakovni model prostorske resničnosti in predstavlja izbrane objekte ali lastnosti, ki izhajajo iz ustvarjalnega napora in izbora njenega avtorja, ter je namenjena uporabi, ko so prostorski odnosi bistvenega pomena.« (MacEachren, 1995) Tu naj opozorimo, da se karta prvokrat ne omenja več kot prikaz naravne površine ter da definicija ni več omejena na izključno tiskane karte. ICA se je v svojem strateškem načrtu 2003–2011 (*International Cartographic Association, 2003*) odločila za novi korak, za razširitev koncepta karte in posodobitev definicije zaradi novih znanstvenih in tehničnih dosežkov v proizvodnji, obdelovanju in prikazovanju prostorskih podatkov. Pri tem iz koncepta tiskanih, realnih kart prehaja v domeno virtualnih. Z razširjeno konceptualno definicijo kart se je veliko ukvarjal Moellering že v poznih 70. in zgodnjih 80. letih 20. stoletja (Moellering, 2007). Leta 2007 je v svojem članku *Expanding the ICA conceptual definition of map* razvil koncept realnih in virtualnih kart, ki temelji na dveh lastnostih, neposredni (ne)vidljivosti kartografskega prikaza in (ne)otipljivosti kartografskega izdelka. Na osnovi tega koncepta karte delimo na tipe:

- realna karta: neposredno vidna, lahko tiskana, otipljiva – topografske karte, globusi, tematske karte, 3D modeli, bločni diagrami itd.;
- virtualna karta tipa I: neposredno vidna, ni tiskana, ni otipljiva – slika na računalniškem zaslonu, slika na video projektorju, virtualna okolja, virtualna očala, mentalne karte (2D, 3D kognitivne karte);
- virtualna karta tipa II: ni neposredno vidna, je tiskana, otipljiva – anaglifne karte, geokodirani sezname, (shranjeni) hologrami, (shranjene) Fourierjeve transformacije, zgoščenke, DVD-ji itd.;

- virtualna karta tipa III – ni neposredno vidna, ni tiskana, ni otipljiva – digitalni modeli reliefa, prostorske podatkovne baze, karte na računalniških pomnilnikih, karte na magnetni trakovi, mentalne karte (npr. načrt poti, seznamami smeri) itd. (Moellering, 2007)

Ta sistem realnih in virtualnih kart zelo izčrpno vključuje vse oblike geoinformacijskih izdelkov, vključno z vsemi oblikami kart.



**Slika 1:** Delitev kart po Nyerges (1991) in Moellering (2007)

Moellering (2007) je v svojem članku koncept realne in virtualne karte združil z Nyergesovim konceptom globinske in površinske prostorske strukture. Po Nyergesu (1991) površinska prostorska struktura zajema prostorsko prikazane geografske podatke, in to so realne in virtualne karte tipa I. Globinska prostorska struktura pa zajema grafične in negrafične attribute, odnose in interakcije med prostorskimi entitetami in objekti, kot so virtualne karte tipa II in III.

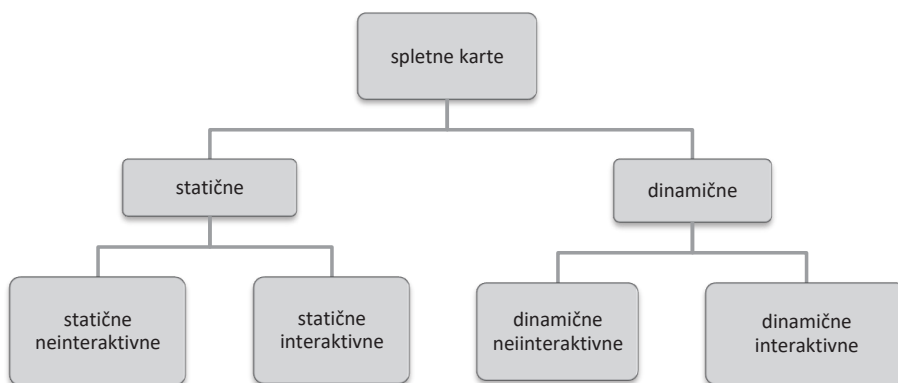
Združena koncepta globinske/površinske prostorske strukture in realne/virtualne karte ponazarja slika zgoraj (Slika 1). Ta shema olajša razumevanje vseh vrst prostorsko podatkovnega delovanja na sistemsko-konceptualni in teoretični ravni, ki presega vključene tehnologije. Tako lahko prenos datotek infrastrukture prostorskih podatkov (Spatial Data Infrastructure, SDI) razumemo kot prenos datotek globinske prostorske strukture virtualnih kart tipa III, delovanje različnih nacionalnih prostorskih standardov za prenos podatkov pa kot proces prenosa globinskih prostorskih struktur virtualnih kart tipa III (Moellering, 2007).

Kartografska literatura omenja tudi elektronske (Asche, 1996) ali spletne (Kraak in Omerling, 2010) karte.

Kraak in Omerling (2010) razlikujeta med statičnimi in dinamičnimi spletnimi kartami, pri čemer je vsaka od teh kategorij naprej razdeljena na neinteraktivne

in interaktivne spletne karte, kar kaže slika spodaj (Slika 2). Na osnovi te delitve razlikujemo:

- statične neinteraktivne karte – skenirane analogne karte v rastrski obliki;
- statične interaktivne karte – »clickable« karte, ki služijo kot vmesnik za dostop do drugih podatkov, možnost povečave/pomanjšave in premikanja, vključevanje ali izključevanje posameznih podatkovnih slojev (Zupan Vrenko, 2013);
- dinamične neinteraktivne karte – npr. animirani GIF-i;
- dinamične interaktivne karte – interaktivnost je ustvarjena npr. s programi JAVA, JAVASCRIPT ali VRML.



Slika 2: Delitev kart po Kraak in Omeling (2010)

Tudi Kozmus Trajkovski, Domajnko in Petrovič (2015) uporabljajo termin spletne karte in z njim povezane statične karte, ki omogočajo samo premikanje po karti in spreminjanje stopnje povečave in interaktivne karte. Interaktivnost pa pomeni možnost iskanja, izbiro vsebin prikaza (lahko so vključene tudi animirane vsebine), prikaz večpredstavnostnih vsebin ipd. Slednji kartografskemu prikazu prostorskih podatkov pridruži dodatne vsebine, kot so fotografije, besedila, spletne povezave ali video vsebine, in tako omogoči uporabniku hkratno ali zaporedno pridobivanje istih podatkov na različne načine, z več čutili ali v več oblikah, npr. interaktivne 3D karte, animirani 3D prikazi, navidezne upodobitve, prostorske fotografije, ulični pogledi ipd.

Muehlenhaus (2014) je v svoji obsežni monografiji o spletnih kartah in tistih za mobilne naprave opozoril na veliko razliko pri izdelavi kart za tisk v primerjavi z izdelavo kart za splet. Slednje namreč niso več namenjene bralcem kart, temveč uporabnikom, pri čemer je sprememba v terminologiji izredno pomembna. Pri bralcih namreč predpostavljamo, da se podatki na kartah ne spreminjajo, pri uporabnikih pa, da so ti podatki spremenljivi. Tako spletna kartografija pozna

samo uporabnike, ki so dejavni v odnosu do dinamične kartografske vsebine, kar je v nasprotju s pasivnimi bralci analognih statičnih kart.

## 2.2 Kartografija, spletna kartografija in geografsko informacijski sistemi (GIS)

Skrajšana uradna definicija kartografije iz strateškega plana ICA iz leta 2003 opredeljuje kartografijo kot umetnost, znanost in tehnologijo izdelave in uporabe kart. Ob skrajšani definiciji obstaja tudi obsežnejša: »Kartografija je edinstvena dejavnost za ustvarjanje in manipulacijo vizualnih ali virtualnih predstavitev geo prostora – kart –, ki omogočajo raziskovanje, analizo, razumevanje in posredovanje informacij o tem prostoru.« (International Cartographic Association, 2003) Navedli smo samo dve novejši definiciji kartografije, čeprav se razprave o najustreznejši definiciji vrstijo že od druge polovice 19. stoletja, ko je skovanko prvič uporabil Manuel Francisco de Barros e Sousa, zlasti sklicevaje se na raziskovanje starih kart.

Koncept spletne kartografije je bil prvič predstavljen leta 1997 na mednarodni konferenci ICA v Stockholmu, njegov namen pa je bilo oblikovanje nove paradigme, s katero bo kartografija prevzela pomembno vlogo v informacijski družbi. Spletna kartografija spreminja pogled na vlogo kartografije v na znanju temelječem gospodarstvu 21. stoletja. Lahko poudarimo sedem osnovnih elementov spletne kartografije (Taylor, 2007):

- spletna kartografija uporablja več čutil, vid, sluh, dotik in lahko celo vonj in okus;
- spletna kartografija uporablja multimedijske formate in nove telekomunikacijske tehnologije, kot je splet;
- spletna kartografija je zelo interaktivna in končne uporabnike vključuje na nove načine;
- spletna kartografija se nanaša na različna tematska področja, ne samo na ugotovitve o lokaciji in fizičnem okolju;
- spletna kartografija ni samostojen izdelek, kot je analogna karta, ampak je del informacijsko analitičnega svežnja;
- spletna kartografija vključuje delo posameznikov različnih disciplin;
- spletna kartografija vključuje raziskovalno partnerstvo med akademskim, vladnim, nevladnim in privatnim sektorjem.

Iz osnovnih elementov spletne kartografije izhajajo tudi razlike med njo in geografsko informacijskimi sistemi (GIS), ki so bili pred spletno kartografijo vrsto let predmet obravnave kartografskih zbirk.

Pomen GIS-ov, kot tehnologije za združevanje kartografije, prostorskih analiz in podatkovnih baz, je v zadnjih štiridesetih letih močno naraščal. Zato je Goodchild (1992) uvedel termin geografsko informacijska znanost ali geoprostorske informacijske študije, kot akademsko disciplino ali delo z geografskimi informacijskimi sistemi. Obstajajo znatne razlike med spletno kartografijo in GIS-i. V spletni kartografiji so uporabniki sestavni del kreativnega procesa in niso samo »objektivni« ali »znanstveni« opazovalci. Spletna kartografija dodaja vizualnemu še zvok, dotik in multimedijo, kar ustvarja novo obliko komunikacije, medtem ko so GIS-i primarno vizualna oblika komunikacije, pri čemer je njihov osnovni namen vizualizirana prostorska analitika. GIS-i so kot »jezik geografije« izključno in predvsem aplikativne narave. Spletna kartografija je bolj subjektivna in integrativna. Vključuje znanstvene in pozitivistične elemente GIS-ov, vendar gre preko teh omejenih konceptov. Je celovit pristop, ki vgrajuje elemente humanističnih, družboslovnih in fizikalnih ved pri soočanju z izzivi povezovanja znanja kot enega od temeljnih načel informacijske dobe (Taylor, 2007). Tehnologije spletne kartografije omogočajo obsežnejšo integracijo znanja, pa tudi nove oblike povezovanja in sodelovanja, kar spletno kartografijo razlikuje od konvencionalne. Spletna kartografija ob karti omogoča prikaz različnih pogledov v različnih oblikah na isto realnost. Tako GIS-i kot spletna kartografija uporabljajo nove oblike sodelovanja z računalniškimi bazami podatkov. GIS-i so osredotočeni na tehnološke elemente interakcije, spletna kartografija pa jih nadgrajuje s širšega vidika navigacije skozi abstrahirani realni in virtualni svet.

### 3 Značilnosti prostorskih podatkov

Čeprav se prostorski podatki generirajo po uveljavljenih standardih, še vedno obstaja veliko odprtih vprašanj. Prostorski podatki se od drugih razlikujejo glede na velikost, raznovrstnost in hitrost spreminjanja. Obsežnost podatkov je posledica izboljšanih tehnologij pri zajemanju, podatki so zbrani iz različnih virov in različnih panog, so pogosto posodabljeni ter po spletu dostopni večjemu številu uporabnikov. Takšni prostorski podatki zahtevajo ogromno prostora za shranjevanje in dodatna prizadevanja pri katalogizaciji, upravljanju in dolgoročni hrambi.

Geoprostorski podatki so znani po svoji kompleksnosti in velikosti. Velikost prostorskih podatkov je odvisna od vrste podatkov, formata in resolucije, npr. zelo zahtevna je hramba in zaščita velikih rastrskih datotek, še bolj pa podatkov, zajetih z daljinskim zaznavanjem in satelitskimi raziskavami, ki presegajo več terabajtov prostora, kar lahko hitro preseže zmogljivosti repozitorijev. Prostorski podatki navadno vsebujejo več datotek in vsebine v različnih formatih brez enotnih podatkovnih modelov. Prostorski podatki so zajeti in predstavljeni v različnih

formatih, kot so GeoTiff, ESRI Shapefile (vektorski podatkovni format) in prostorske podatkovne baze, vendar še ni splošno sprejete strategije, ki bi določila najustreznejši format. Vsak format predstavlja poseben izziv v smislu osnovnega podatkovnega modela, strukture, semantike in metapodatkovnih zahtev.

Kot primer naj omenimo format Shapefile, ki pogosto zahteva metapodatke za attribute in lahko vsebuje pomožne tabele ali datoteke podatkovnih baz. Podobni pomisleki se nanašajo tudi na standarde za opis digitalnih prostorskih podatkov. Obstajajo uveljavljeni standardi, kot so ISO serije geografskih metapodatkovnih standardov, U.S. FGDC (Šolar, 2003, 2013), Geography Markup Language (GML), ter niz ustreznih drugih formatov, iz katerih lahko knjižnice izberejo svoj format za opis prostorskih podatkov (Kong, 2015). Pogosto je nujna uporaba več standardov za opis določenega objekta. Nekateri metapodatkovni standardi se lahko uporabljajo za opis posameznih slojev, vendar jim primanjkuje komponent za opis celotnega sestavljenega kartografskega dokumenta. Katalogizacija prostorskih podatkov je zamudna, vendar je nezadostni obseg metapodatkov velika ovira za učinkovito hranjenje, odkrivanje in ponovno uporabo dragocenih podatkov. Iskanje po virih je za končnega uporabnika pogosto neustrezno, saj so nabori podatkov najpogosteje katalogizirani le na ravni zbirk, malo ali nič metapodatkov pa obstaja na ravni slojev, kot so datoteke v Shapefile ali GeoTIFF formatih. Katalogizacija elementov na ravni slojev je ključnega pomena za lažje iskanje. Kadar tovrstna katalogizacija umanjka, so uporabniki pri uporabi knjižničnih katalogov in pri iskanju po zapisih v formatu MARC obsojeni na brskanje po različnih direktorijih, če želijo dostopati do ustreznih podatkovnih slojev.

Naslednji problem v zvezi z metapodatki za ohranjanje prostorskih podatkov je obseg informacij, nujnih za podporo dolgoročnega pojmovanja in ponovne uporabe. Prostorski podatki so sestavljeni iz kompleksne palete grobo in drobnozrnatih nizov atributov s podrobnimi opisnimi, administrativnimi in tehničnimi podatki, pri čemer lahko izguba katerega koli ogrozi njihovo celovitost ali uporabnost (Wheeler in Benedict, 2015).

Z vidika shranjevanje podatkov so lahko prostorski podatki shranjeni v različnih oblikah, z različnimi kartografskimi lastnostmi. Pri arhiviranju prostorskih podatkov se soočamo s težavami, kot so:

- a) pomanjkanje splošno sprejetih standardov otežuje identifikacijo bistvenih in potrebnih metapodatkov in preprečuje interoperabilnost;
- b) ukrepi in opombe, ki se nanašajo na prostorske podatke, so pogosto specifični in namenjeni določeni uporabi, zato je veliko vsebinskih podatkov na eni strani preozkih za arhivske namene, medtem ko na drugi strani zahtevajo obsežno dokumentacijo o izvoru in viru in

c) časovna narava podatkov in s tem pogoste posodobitve (npr. prometno omrežje, administrativne meje) otežujejo ohranjanje (Kong, 2015).

Zbiranje, upravljanje in uporabo prostorskih podatkov za različne domene znaniosti omogoča tako imenovana prostorska podatkovna infrastruktura, ki je lahko sestavni del širše zasnovanih spletnih infrastruktur. Razvoj infrastrukture prostorskih podatkov je veliko prispeval k poenostavitvi dostopa do prostorskih informacij in k širitvi prostorskih informacijskih konceptov, podatkovnih baz, tehnik in modelov (Maguire in Longley, 2005).

#### **4 Odzivi kartografskih zbirk na spremembe v kartografiji**

Konceptualne spremembe v kartografiji prinašajo temeljne spremembe v delo kartografskih zbirk. Kartografske zbirke se soočajo s problemom eksponentne rasti prostorskih podatkov in tehnologij ter s potrebami po zbiranju in upravljanju z največjo količino podatkov do sedaj (Kong, 2015). Prostorski podatki se čedalje pogosteje pojavljajo v obliki odprtih podatkov in geografskih informacij, ki jih ustvarja širša javnost, ne več samo profesionalne institucije. Obenem so velike količine novih podatkov posledica razpoložljivosti novih senzorskih tehnologij, kot je lidar. Nadalje je prostorski način razmišljanja postal sestavni del različnih panog, saj lahko vgrajene prostorske informacije prekrivajo ali povezujejo zbirke podatkov drugih disciplin, upravljanje s prostorskimi podatki pa omogoča nove načine interdisciplinarnega raziskovanja. Široka uporaba prostorskih metod in tehnologij v akademskih raziskavah je spremenila zahteve za kartografske zbirke v njihovi podpori študijskega in raziskovalnega procesa. Uporaba GIS-ov za analizo in pripravo raziskovalnih podatkov je bila še na začetku 21. stoletja omejena le na področje geoznanosti, zdaj pa je že splošna praksa v različnih disciplinah (Durante in Hardy, 2015). Vzpon spletnih GIS-ov je spremenil obseg in področja iskanja prostorskih informacij v vseh knjižnicah. V tradicionalnih prostorskih storitvah, ki so jih opravljale kartografske zbirke, so uporabniki GIS kopirali ali prenesli prostorske podatke za svoje raziskave, medtem ko sodobne spletne storitve omogočajo neposreden (oddaljen) spletni dostop do prostorskih podatkov. Novi prostorski spletni servisi in spletne GIS aplikacije so postali prednostni načini dostopa do prostorskih podatkov, kar spreminja njihovo upravljanje in ohranjanje in širi potencialne skupine uporabnikov.

Cilj visokošolskih in specialnih kartografskih zbirk je izgradnja repozitorijev, ki zagotavljajo upravljanje s prostorskimi podatki kot dragocenim gradivom digitalne knjižnice, zatem pa omogočajo dostop do vektorskih, rastrskih in georeferenciranih kart ter različnih podatkovnih slojev preko prostorske podatkovne

infrastrukture, z različnimi aplikacijami in v različnih kontekstih, ter nazadnje tudi skrbništvo nad prostorskimi podatki v skupno vzdrževanem ekosistemu (Wheeler in Benedict, 2015).

Knjižnice geoinformacijskih podatkov lahko izberejo različne programe pri načrtovanju in implementaciji prostorske spletne infrastrukture, kot so ArcGIS Server, GeoServer, CartoDB in GeoCommons. Izbira je odvisna od potreb različnih znanstvenih disciplin, ki bodo podatke ustvarjale in uporabljale, ter razpoložljivih sredstev in razvojne politike knjižnice. Ko knjižnice raziskujejo svojo aktivno vlogo v e-raziskovanju in e-izobraževanju, morajo upoštevati širitev svojih nalog tako v zgodnjih fazah znanstvenega in izobraževalnega procesa pri pridobivanju podatkov kot tudi v zaključnih fazah pri objavi in ponovni uporabi podatkov. Zato je nujno sodelovanje med knjižničarji, visokošolskimi učitelji, raziskovalci in študenti pri upravljanju, shranjevanju in distribuciji prostorskih podatkov. Knjižničarji morajo poznati delovni proces, lastnosti in življenjski cikel raziskovalnih podatkov ter prevzeti vlogo skrbnikov podatkov z namenom njihovega ohranjanja v ustrezni in uporabni formi (Kong, 2015).

The screenshot shows the Stanford University Libraries website. The main content area is titled "File Formats for Long-Term Preservation". It includes a search bar, a "USER LOGIN" section, and a sidebar with "NEED HELP?" and "QUICK LINKS" sections. The main text discusses the importance of file formats for archiving and lists several examples of preferred formats for different types of data.

**File Formats for Long-Term Preservation**

File formats play a key role in the ability for one to reuse and access data into the future. Saving data in non-proprietary file formats is preferred although not always an option if saving it in that format causes a loss of information or usability. The Library of Congress has created a Sustainability of Digital Formats web site that discusses this topic in great depth.

**When selecting file formats for archiving, the formats should ideally be:**

- Non-proprietary
- Unencrypted
- Uncompressed
- In common usage by the research community
- Adherent to an open, documented standard, such as described by the State of California (see AB 1668, 2007)
  - Interoperable among diverse platforms and applications
  - Fully published and available royalty-free
  - Fully and independently implementable by multiple software providers on multiple platforms without any intellectual property restrictions for necessary technology
  - Developed and maintained by an open standards organization with a well-defined inclusive process for evolution of the standard.

**Examples of preferred formats for different types of data:**

- Containers: TAR, GZIP, ZIP
- Databases: XML, CSV
- Geospatial: SHP, DBF, GeoTIFF, NHCDF
- Moving Images: MOV, MPEG, AVI, MXF
- Sounds: WAV, AIF, MP3, MXF
- Statistics: ASCII, DTA, POR, SAS, SAV
- Still Images: TIFF, JPEG 2000, PDF, PNG, GIF, BMP
- Text: XML, PDF/A, HTML, ASCII, UTF-8
- Web Archive: WARC

See the Library of Congress' Sustainability of Digital Formats web site for more complete listings and discussions of formats, including guidance for the preservation of data sets, geospatial data, and web archives.

◀ Back

© Stanford University. Stanford, California 94305. (650) 725-1064. [terms of use](#) | [copyright complaints](#)

*Slika 3: Napotki za storitev upravljanja s podatki v knjižnicah Univerze Stanford, ki pomagajo uporabnikom z organizacijo, upravljanjem in ohranjanjem podatkov v raziskovalno-izobraževalnem procesu*

Do sedaj so se z izzivi najuspešnejše spopadale visokošolske knjižnice v ZDA in Kongresna knjižnica s svojim programom digitalne informacijske infrastrukture in arhiviranja (Library of Congress's National Digital Information Infrastructure and Preservation Program, NDIPP). Kot primer lahko navedemo knjižnico Univerze Stanford v Kaliforniji, ki je zgradila GeoHydro, prostorsko podatkovno infrastrukturo, kot del digitalnega repozitorija univerze (Slika 3), s ciljem vzpostavitve avtomatskega zajemanja podatkov, obdelave in delovnih tokov, ki omogočajo uporabnikom dostop, uporabo in hrambo geoprostorskih podatkov in metapodatkov (Slika 4) (Durante in Hardy, 2015).



Slika 4: Spletna stran EarthWorks, ki omogoča uporabnikom iskanje GIS podatkov

V Evropi vzpostavitev infrastruktur za prostorske podatke ureja direktiva INSPIRE (2007), države članice pa so odgovorne za njeno uresničevanje. Kot izredno uspešen primer implementacije direktive lahko poudarimo kartografsko zbirko Katalonskega kartografskega in geološkega inštituta (l'Institut Cartogràfic i Geològic de Catalunya, ICGC). Zbirka deluje znotraj kartografskega inštituta, zato ima poseben privilegij (in nalogo), da neposredno sodeluje pri upravljanju in hrambi prostorskih podatkov in tako lahko hitro implementira najnovejše standarde, protokole in delovne procese, ki uporabnikom omogočajo hiter



spletne kartografije in uresničevanju poslanstva ohranjanja kulturne dediščine, bo poiskala možnosti vključitve v prostorsko informacijsko infrastrukturo Slovenije. Že omenjena direktiva INSPIRE o vzpostavitvi infrastrukture za prostorske informacije kot svoje vodilno načelo navaja združevanje prostorskih podatkov iz različnih virov ter možnost souporabe teh podatkov za več uporabnikov oziroma načelo dostopnosti prostorskih informacij in storitev na enem mestu. Glede na zahtevnost upravljanja z geoinformacijskimi podatki in pomanjkanje človeških in finančnih virov ter ustrezne infrastrukture se zdi edina ekonomsko in tudi strokovno upravičena možnost, da se rešitve poiščejo v sodelovanju z zakonsko odgovornimi inštitucijami za upravljanje s prostorskimi podatki v Sloveniji.

Spremembe v polju kartografije so tako temeljne, da so vplivale tudi na organiziranost evropskih »kartografskih knjižničarjev«. Ti so od leta 1978 do leta 2012 kot združenje strokovnjakov iz kartografskih zbirk delovali pod okriljem krovne organizacije LIBER.<sup>1</sup> Leta 2012 je LIBER v novem strateškem načrtu z reorganizacijo ukinil vse ekspertne skupine, zato so knjižničarji iz kartografskih zbirk morali poiskati druge možnosti za medsebojno povezovanje in skupno organizacijo. Problem povezovanja je bil toliko bolj pereč zaradi dejstva, da je leta 2010 prenehala delovati tudi IFLA sekcija geografskih in kartografskih knjižnic (IFLA Section of Geography and Map Libraries). Tako so »kartografski knjižničarji« ostali brez povezav z največjimi združenji bibliotekarske stroke. Glede na spremenjene značilnosti prostorskih podatkov, konceptualne spremembe v kartografiji in dejstvo, da se »kartografski knjižničarji« globoko identificirajo z naravo kartografskega gradiva, so se odločili za povezovanje z uradnimi ustvarjalci in upravljavci prostorskih podatkov (Smits, 1999). Tako je leta 2014 nastalo novo združenje kuratorjev kart in geoinformacij Map and Geoinformation Curator Group – MAGIC, v tesni povezavi z ICA, natančneje ICA Commission on Cartographic Heritage into the Digital. Na podlagi v članku opisanih sprememb se zdi naravni korak pri reševanju kompleksnih nalog, povezanih z geoinformacijami, usmeritev k iskanju sogovornikov v mednarodnem kartografskem združenju in mogoče so prav knjižničarji kartografskih zbirk prvi znanilci povezovanja različnih disciplin v informacijski družbi, ki bo dolgoročno spremenila tudi koncept in strukturo samih knjižnic.

---

<sup>1</sup> Nekoč LIBER (Ligue Européenne de Bibliothèques de Recherche) the Groupe des cartothonécaires – GdC.

## Navedeni viri

Andrews, J. H. (1998). Definitions of the word »map«, 1649–1996. V *MapHist: forum on the history of cartography*. Pridobljeno 9. 5. 2016 s spletne strani: <http://www.maphist.nl/discpapers.html>

Asche, H. (1996). Modellierung und Nutzung elektronischer Karten. V F. Mayer in K. Kriz (ur.), *Kartographie im multimedialen Umfeld: 5. Wiener Symposium* (str. 150–167). Wien: Universität Wien.

Durante, K. in Hardy, D. (2015). Discovery, management, and preservation of geospatial data using Hydra. *Journal of map and geography libraries*, 11(2), 123–154.

Fridl, J. (2013). *Metodologija tematske kartografije nacionalnega atlasa Slovenije*. Ljubljana: ZRC. Pridobljeno 6. 5. 2016 s spletne strani: <http://giam.zrc-sazu.si/sites/default/files/9616182838.pdf>

Goodchild, M. F. (1992). Geographical information science. *Geographical information systems*, 6(1), 31–45. Pridobljeno 8. 6. 2016 s spletne strani: <http://www.geog.ucsb.edu/~good/papers/166.pdf>

Goodchild, M. F. (2007). Citizens as sensors: the world of volunteered geography. *GeoJournal*, 69(4), 211–221.

Harley, J. B. (1987). The map and the development of history of cartography. V J. B. Harley in D. Woodward (ur.), *The history of cartography. Vol. 1: cartography in prehistoric, ancient, and medieval Europe and the Mediterranean* (str. 1–42). Chicago: University of Chicago.

*Infraestructura de Dades Espacials de Catalunya, IDEC*. (2012). Barcelona: Institut Cartogràfic de Catalunya. Pridobljeno 21. 6. 2016 s spletne strani: <http://www.geoportal-idec.net/geoportal/eng//index.jsp>

*INSPIRE: infrastructure for spatial information in the European Community*. (2007). Luxembourg: European Commission. Pridobljeno 23. 6. 2016 s spletne strani: <http://inspire.ec.europa.eu/>

International Cartographic Association. (2003). *A strategic plan of the International Cartographic Association, 2003–2011*. Pridobljeno 4. 5. 2016 s spletne strani: [http://icaci.org/files/documents/reference\\_docs/ICA\\_Strategic\\_Plan\\_2003-2011.pdf](http://icaci.org/files/documents/reference_docs/ICA_Strategic_Plan_2003-2011.pdf)

Kong, N. N. (2015). Exploring best management practices for geospatial data in academic libraries. *Journal of map and geography libraries*, 11(2), 207–225.

Kozmus Trajkovski, K., Domajnko, M. in Petrovič, D. (2015). Uporaba prostorskih podatkov v večpredstavnostnem okolju. *Geodetski vestnik*, 59(3), 577–585.

Kraak, M. J. in Ormeling, F. (2010). *Cartography: visualization of geospatial data*. Harlow: Pearson Education Limited.

MacEachren, A. M. (1995). *International Cartographic Association*. Michigan: Michigan State University Board of Trustees. Pridobljeno 23. 5. 2016 s spletne strani: <https://msu.edu/~olsonj/def.html>

Maguire, D. J. in Longley, P. A. (2005). The emergence of geoportals and their role in spatial data infrastructures. *Computers, environment and urban systems*, 29(1), 3–14.

- Moellering, H. (2007). Expanding the ICA conceptual definition of a map. V *Proceedings of the 23rd International Cartographic Conference, Moscow*. Pridobljeno 10. 5. 2016 s spletne strani: [http://icaci.org/files/documents/ICC\\_proceedings/ICC2007/html/Proceedings.htm](http://icaci.org/files/documents/ICC_proceedings/ICC2007/html/Proceedings.htm)
- Muehlenhaus, I. (2014). *Web cartography: map design for interactive and mobile devices*. Boca Raton, FL: CRC.
- Nyerges, T. (1991). Geographic information abstractions: conceptual clarity for geographic modeling. *Environment and planning A*, 32(10), 1483–1499.
- Peled, A. (2011). When transparency and collaboration collide: the USA open data program. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(11), 2085–2094.
- Roset, R., Pascual, V. in Montaner, C. (2015). From gazetteer to bounding box: using SDI standards to build a geoportal for ancient maps in Catalonia. *e-Perimetron*, 10(1), 11–20.
- Rystadt, B. (2015). *Presentation at the ICA opening session*. Pridobljeno 22. 5. 2016 s spletne strani [http://mapyear.org/wp-content/uploads/2015/08/IMY\\_Presentation\\_Rio.pdf](http://mapyear.org/wp-content/uploads/2015/08/IMY_Presentation_Rio.pdf)
- Slovar slovenskega knjižnega jezika*. (2000). Ljubljana: Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU. Pridobljeno 23. 5. 2016 s spletne strani <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>
- Smits, J. (1999). The necessity and nuisance of survival, or how to keep to our senses. *Liber quarterly*, 9(2), 140–148.
- Šavli, A. (2012). *Obvezni izvod digitalnega kartografskega gradiva v evropskih knjižnicah*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Šolar, R. (2003). Digitalno kartografsko gradivo, nov izziv kartografskih zbirk. *Knjižnica*, 47(4), 7–22.
- Šolar, R. (2013). Načini in prednosti georeferenciranja knjižničnega gradiva. *Knjižnica*, 57(2–3), 127–150.
- Taylor, D. R. F. (2007). *Cybercartography: theory and practice*. Amsterdam: Elsevier.
- Wheeler, J. in Benedict, K. (2015). Functional requirements specification for archival asset management: identification and integration of essential properties for services-oriented architecture products. *Journal of map and geography libraries*, 11(2), 155–179.
- Zupan Vrenko, D. (2013). *Oblikovanje kart v spletnih pregledovalnikih in spletno kartiranje*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za gradbeništvo in geodezijo.

---

## dr. Renata Šolar

Narodna in univerzitetna knjižnica, Turjaška 1, 1000 Ljubljana  
e-pošta: [renata.solar@nuk.uni-lj.si](mailto:renata.solar@nuk.uni-lj.si)





# Vpliv odprtega dostopa na citiranost znanstvenih objav s področja gradbeništva

*Impact of open access on citation of scholarly publications in field of civil engineering*

**Teja Koler Povh**

---

Oddano 7. 9. 2016 – Sprejeto: 16. 11. 2016

1.01 Izvirni znanstveni članek  
*1.01 Original scientific paper*  
UDK 001.89:655.411:624

## **Izvleček**

Razvoj znanosti spremlja tudi rast znanstvenih objav, predvsem v obliki člankov v recenziranih znanstvenih revijah. Analizirali smo znanstvene članke iz 14 mednarodnih znanstvenih revij z dejavnikom vpliva s področja gradbeništva, vključene v JCR vsebinsko kategorijo Civil engineering, objavljenih leta 2007. Članke smo razvrstili v dve skupini, odprto dostopne članke (članki OA) in članke, ki niso odprto dostopni (članki NONOA). Ugotavljali smo vpliv odprtega dostopa na število citatov v obdobju od objave leta 2007 do konca leta 2012. Na osnovi vrednosti dejavnika vpliva in razvrstitve v kvartile smo proučevali tudi vpliv kakovosti revije na število citatov, ločeno za članke OA in NONOA. Citiranost smo proučevali po podatkovnih zbirkah WoS, Scopus in Google Scholar (GS) ter podatke primerjali. Prvi dve zbirki sta v Sloveniji dostopni le univerzam in raziskovalnim ustanovam ob plačilu licenčnin, v nasprotju z zbirko GS.

Za proučevanih 2026 člankov smo ugotovili, da je 21% objavljenih kot članki OA in dosega 29% vseh citatov v proučevanem obdobju od objave leta 2007 do konca 2012. Največ citatov je odkritih v zbirki GS. V zbirki GS dosega v povprečju članki OA več citatov kot članki NONOA v revijah prvih treh kvartilov, v zbirkah WoS in Scopus pa lahko z dovoljeno stopnjo tveganja  $\alpha = 5\%$  trdimo le za članke, objavljene v revijah 1. kvartila, da dosega članki OA več citatov kot članki NONOA. Mestoma se ta rezultat izkaže tudi pri posameznih revijah 2. kvartila. Zaključimo lahko, da za znanstvene članke s področij gradbeništva, objavljene v kakovostnih revijah, velja, da so odprto dostopni članki citirani večkrat kot odprto nedostopni.

**Ključne besede:** *znanstvene objave, gradbeništvo, citiranost, odprti dostop, vpliv na citiranost*

## Abstract

The development of science is accompanied by the growth of scholarly publications, primarily in the form of articles in peer-reviewed journals. Scientific work is often evaluated through the number of scientific publications in international journals and their citations. This article discusses the impact of open access (OA) on the number of citations for an institution from the field of civil engineering. We analysed articles published in 2007 in 14 international journals with an impact factor, which are included in the Journal Citation Reports (JCR) subject category "Civil Engineering". The influence of open access on the number of citations in the period from 2007 until the end of 2012 was analysed. The aim of our research was to determine if open access articles from the field of civil engineering receive more citations than non-open access articles. Based on the value of impact factor and ranking in quartiles, we also looked at the influence of the rank of journals on the number of citations, separately for OA and NONOA articles, in databases Web of Science (WOS), Scopus and Google Scholar (GS). The results were compared through all of three data bases. In Slovenia the WOS and Scopus are available only for public universities and research institutions through the payment of licences, the GS is available to all.

In a study of 2026 articles, we found out that 21 % of them were published as OA articles. They received 29 % of all citations in the observed period from 2007 until the end of 2012. We can conclude by the significance level 5 % or less that in the databases WOS and Scopus the articles from top ranked journals (first quartile) achieved more citations than NONOA articles. This argument can be confirmed for some other journals from the second quartile as well, while for the journals ranked into the third quartile it cannot be confirmed.

**Keywords:** *scholarly publications, civil engineering, citation analysis, open access*

## 1 Uvod

Razvoj znanosti spremlja tudi porast znanstvenih objav, predvsem v obliki člankov v recenziranih znanstvenih revijah. Swan (2009) ugotavlja, da se na leto objavi okrog milijon znanstvenih člankov v 23.000 znanstvenih revijah, ki so v 90 % elektronsko dostopne. Björk (2011) ugotavlja, da je bilo konec leta 2011 v zbirki recenziranih znanstvenih revij *Ulrichs* indeksiranih 30.000 revij, obstaja pa še nekaj tisoč revij zunaj anglosaškega jezikovnega področja. V njih je vsako leto objavljenih okrog 1,5 mio. člankov.

Znanstvene revije so kot informacijski vir nepogrešljiv del znanstvene infrastrukture in njihovo rangiranje v kvartile glede na dejavnik vpliva je mednarodno uveljavljeno. Število člankov v mednarodno odmevnih revijah z visoko vrednostjo dejavnika vpliva in s tem z uvrstitvijo v ustrezen kvartil je pomemben kazalnik vrednotenja raziskovalnega dela v številnih državah, tudi v Sloveniji. Prav tako

je pomemben kazalnik število njihovih citatov, indeksiranih v uveljavljenih zbirkah, kot sta Web of Science (v nadaljevanju WoS) in Scopus.

Pri proučevanju mednarodno odmevnih objav učiteljev in raziskovalcev Fakultete za gradbeništvo in geodezijo Univerze v Ljubljani (nadalje UL FGG) na področju gradbeništva v revijah z dejavnikom vpliva v obdobju 2003–2008 v eni naših prejšnjih raziskav (Koler Povh, Južnič, Turk in Turk, 2011) smo ugotovili, da prevladujejo objave v revijah v zgornjem kvartilu njihovega vsebinskega področja. Polovica proučevanih objav je objavljena v reviji v 1. kvartilu in samo 15 % v 4. kvartilu. Ugotavljamo tudi, da so raziskovalci UL FGG v letih 2007 in 2008 objavili veliko člankov v mednarodno odmevnih revijah, vendar so le redke od njih vključene v vsebinsko kategorijo JCR Civil engineering. To priča o veliki interdisciplinarnosti gradbeništva kot znanstvene discipline.

## 1.1 Namen raziskave

Odločili smo se podrobneje raziskati svetovno produkcijo znanstvenih člankov na področju gradbeništva. Zanimala nas je njihova citiranost, ločeno za odprto dostopne članke in tiste, ki so objavljeni v revijah z naročninami in niso odprto dostopni. Ugotoviti želimo vpliv odprtega dostopa članka na število citatov. Zanima nas tudi, ali članki, objavljeni v revijah z višjim dejavnikom vpliva, prejmejo več citatov kot tisti, objavljeni v revijah z nižjim dejavnikom vpliva. Vse to smo proučili v podatkovnih zbirkah WoS, Scopus in Google Scholar (v nadaljevanju GS). Raziskava je bila izvedena leta 2013.

## 1.2 Predstavitev ustreznih bibliografskih zbirk

Pred izvedbo raziskave smo temeljito proučili več bibliografskih podatkovnih zbirk. Do leta 2004 je bila WoS edina zbirka, ki je vsebovala podatke o citiranosti. 3. novembra 2004 je Elsevier postavil svojo podatkovno zbirko Scopus, 18. novembra 2004 pa je zaživel Google Scholar (Bar-Ilan, 2008). Multidisciplinarni bibliografski podatkovni zbirki WoS in Scopus omogočata iskanje znanstvenih člankov, objavljenih v mednarodnih revijah, in posredujeta podatke o njihovi citiranosti.

## Web of Science (WoS)

Zbirka WoS je v Sloveniji že dve desetletji uveljavljena za vrednotenje raziskovalnega dela in je raziskovalcem javnih univerz in inštitutov prosto dostopna. Leta

2014 se ji je po izbiri resornega ministrstva pridružila tudi zbirka Scopus. Zbirka GS pa je dostopna vsem, ki se povežejo v splet od koderkoli, in je od ustanovitve leta 2004 široko uporabljana po vsem svetu. Graditelji informacijskih sistemov nenehno bogatijo ponudbo vsebin, orodij in storitev za zagotavljanje kakovostnih informacij. V času izvedbe te raziskave je sistem WoS vključeval tri osnovne zbirke citatnih indeksov, Indeks citiranja za tehniške in naravoslovne znanosti (Science Citation Index Expanded®, SCI-EXPANDED), Indeks citiranja za družboslovje (Social Sciences Citation Index®, SSCI) in Indeks citiranja za umetnost in humanistiko (Arts & Humanities Citation Index®, AHCI). Skupno je bilo leta 2013 v WoSu indeksiranih več kot 13.000 mednarodnih revij s članki od leta 1900 naprej, za AHCI od 1975 naprej. V času izvedbe raziskave so indeksi zbirke WoS temeljili predvsem na objavah v znanstvenih revijah, na kar se nanašajo rezultati naše raziskave.

Zadnjih nekaj let so se že uveljavljenim pridružili novi indeksi, Indeks citiranja za konferenčne objave (novembra 2016 indeksiranih 110.000 objav od leta 2011 naprej, starejše vključujejo retrospektivno) in Indeks citiranosti knjig. Po podatkih, objavljenih na spletni strani IZUM-a, je novembra 2016 vključenih 50.000 znanstvenih knjig od leta 2011 naprej, ki zbirko WoS bogatijo z dodatnimi več kot 15 milijoni citiranih virov (IZUM, 2016). Med najnovejšimi je Data citation index z dvema milijonoma raziskovalnih podatkov iz različnih mednarodnih repozitorijev. S svojimi citatnimi indeksi je bila WoS prva in do leta 2004 edina citatna zbirka, uporabljana po vsem svetu za pridobivanje in tudi vrednotenje znanstvenih informacij, med drugim na univerzah kot merilo za habilitacijska napredovanja. V Sloveniji je WoS dostopen učiteljem, raziskovalcem in študentom javnih univerz, javnih raziskovalnih zavodov ter posameznim samostojnim visokošolskim zavodom in raziskovalnim ustanovam, združenim v konzorcij naročnikov.

## Scopus

Zbirka Scopus je mednarodna podatkovna zbirka, ki je med prvimi v indeksiranje vključila tudi konferenčne objave. Junija 2013 jih je bilo 5,3 milijona, indeksiranih pa je bilo tudi 24 milijonov patentnih objav. Zaradi navedenega je upravičeno zelo zanimiva predvsem za raziskovalce s področij tehnike in inženirstva, kjer so tovrstne objave pogoste in zelo pomembne. Indeksirala je tudi 315 milijonov znanstvenih spletnih strani. 57 % virov je dostopnih retrospektivno do leta 1996 (78 % ima povezave na citirane in citirajoče vire), preostalih 43 % pa vse do leta 1823 (brez povezav na citirajoče vire). Hiter prenos znanja zagotavlja s servisom Article in Press, ki ga uporabnikom ponuja okrog 4000 revij. Letni prirast gradiva v zbirko Scopus znaša dva milijona enot. Junija 2013 je vključevala več kot 5000 založnikov in indeksirala več kot 20.500 naslovov recenziranih znanstvenih revij

in okrog 50 milijonov objav, vključno s povezavami do njihovih izvlečkov. Po podatkih, objavljenih na spletni strani Scopusa, je bil za 1900 odprto dostopnih revij omogočen dostop do celotnih besedil (Elsevier, 2016). Od januarja 2014 je zbirka Scopus v Sloveniji dostopna učiteljem, raziskovalcem in študentom javnih univerz in drugih ustanov v okviru konzorcija, ki ga upravlja Centralna tehniška knjižnica.

Obe zbirki, WoS in Scopus, s svojimi orodji omogočata analize objav in analize citiranja ter zagotavljata sledljivost citiranosti, kar je koristno orodje za bibliometrijske analize. Že leta 2013 sta posredovali kazalnik Hirschev indeks (indeks h) za vrednotenje raziskovalcev, ki sporoča število najodmevnejših objav avtorja in hkrati spodnjo mejo citatov teh objav. Postopoma vključujeta tudi novejše kazalnike. Omogočata še izvoz podatkov v osebne zbirke citatov, ki jih gradijo mednarodno uveljavljena programska orodja, kot so RefWorks, EndNote, BibTeX in Mendeley, kar uporabnikom olajša sestavo lastne zbirke uporabnih virov.

## **Google Scholar**

V znanstveni komunikaciji 21. stoletja je za znanstveno komuniciranje raziskovalcev in študentov pomemben tudi Google Scholar (GS). GS je prosto dostopno spletno orodje za odkrivanje in dostopanje do znanstvenih in strokovnih virov. Indeksira objave, tudi odprto dostopne, znanstvenih in strokovnih revij, tehničnih poročil, monografij in znanstvenih disertacij. Indeksira tudi spletne objave, objavljene na spletnih straneh avtorjev in ustanov. Informacije žanje tudi iz digitalnih repozitorijev. Njegova slabost je, da zajema tudi nerecenzirane predtiske, ki za znanstveno skupnost niso sprejemljivi. S svojimi orodji zagotavlja avtomatizirano štetje citatov, kar je uporabno za izvajanje bibliometrijskih analiz. Med uporabniki je priljubljen zaradi brezplačne dostopnosti in enostavne uporabe.

Vsi trije proučevani sistemi so bili za potrebe pretoka znanstvenih informacij in zagotavljanja kakovosti za vrednotenje znanstvenega dela do danes nadgrajeni s številnimi novimi produkti, npr. s sledljivostjo citiranosti, informacijo o navzkrižnem citiranju, kartiranjem znanosti, identifikacijo avtorja, možnostjo izvoza bibliografskih podatkov in celotnih člankov ipd. Številčna okrepitev zbirk z novimi viri in orodji bi lahko vplivala na rezultate naše raziskave, če bi jo izvedli v današnjem času.

### 1.3 Primerjava zbirk sistemov WoS, Scopus, Google in Google Scholar

Veliko je raziskav, v katerih so raziskovalci primerjali omenjene mednarodne podatkovne zbirke in delež prekrivanja istih dokumentov. Izsledki so različni, predvsem je ugotovljena večja pokrivnost med sistemoma WoS in Scopus, med njima Scopus izkazuje večjo pokrivnost znanstvene produkcije s področij tehnike in naravoslovja, WoS pa s področij družboslovja in humanistike (Bar-Ilan, 2008). Kousha in Thelwall (2007) sta ugotovila, da je delež prekrivanja dokumentov med sistemoma WoS in GS precej nizek, za kemijo samo 33 %. Gavel in Iselid (2008) sta proučevala medsebojno pokrivnost revij v zbirkah WoS in Scopus in ugotovila, da 64 % revij iz Scopusa ni vključenih v zbirki WoS, medtem ko samo 16 % revij iz WoSa ni v Scopusu.

Bar-Ilan (2008) je proučevala znanstveni vedi matematika in računalništvo v vseh treh podatkovnih zbirkah WoS, Scopus in GS ter ugotovila največjo citiranost v slednji, domnevno predvsem zaradi množice recenziranih objav v zbornikih posvetovanj. Ti so bili v času izvedbe raziskave leta 2013 indeksirani v GS, nekateri tudi v zbirki Scopus, redki pa v zbirki WoS. Avtorica zaključuje, da je izbira orodja (WoS, Scopus, GS) za ugotavljanje vrednosti indeksa h pomembna, upoštevati pa je treba tudi vpliv znanstvenih področij. Primerjava iskalnikov Google, Google Scholar, OAster in Open DOAR v raziskavi, ki so jo opravili Norris, Oppenheim in Rowland (2008), je pokazala, da je bilo 86 % odprto dostopnih člankov najdenih z uporabo navedenih orodij. Kousha in Thelwall (2007) sta poudarila prednost sistema Google Scholar, ki drugače kot Google generira tudi reference iz različnih odprto dostopnih objav iz številnih repozitorijev ter množico drugih znanstvenih objav, ki v iskalniku Google v tistem času še niso bile indeksirane. Jacso pa je že leta 2005 poudarjal, da Google in Google Scholar ne moreta nadomestiti iskalnikov zbirke WoS (Jacso, 2005).

Natančno medsebojno primerjavo zbirk WoS in Scopus sta izvedla Vieira in Gomes (2009). Na osnovi objav dveh portugalskih univerz leta 2006 v vsaki od omenjenih zbirk in njihovih citatov sta ugotovila, da se dve tretjini objav nahajata v vsaki od proučevanih zbirk, tretjina objav pa je le v eni ali drugi zbirki. Ugotovila sta tudi, da so objave, vključene v obeh zbirkah, visoko citirane.

Bar-Ilan (2010) je v primerjavi zbirk WoS, Scopus in GS ugotovila, da GS posreduje največje število citatov. Opozarja pa, da citate različnih tipologij objav (člankov, objav s konferenc, povzetkov iz zbornikov povzetkov, ki imajo enak naslov) pogosto pripisuje enemu samemu viru, to je članku. Bar-Ilan (2010) pravi, da je treba izbiro podatkovne zbirke prilagoditi vsebini in namenu raziskave, podobno ugotavljata Meho in Yang (2007) pri proučevanju objav s področja bibliotekarstva. Zbirka WoS ima najdaljšo kontinuiteto indeksiranja gradiva, SCI-EXPANDED

zajema gradiva od leta 1900, zato je zbirka WoS po mnenju Bar-Ilanove (2010) najprimernejša za retrospektivne analize.

Naša praksa kaže, da je bila v preteklosti v zbirki WoS za področja tehnike v večji meri indeksirana znanstvena produkcija Amerike in anglosaškega območja sveta, med indeksiranimi so prevladovale objave, pisane v angleškem jeziku. To pomanjkljivost je delno odpravila leta 2007 z vključitvijo številnih znanstvenih revij manjših narodov. Takrat je bilo vključenih tudi nekaj slovenskih revij (Koler Povh in Žumer, 2012). Zbirka Scopus obstaja od leta 2004 in zajema gradiva od leta 1996 naprej, vendar je njena prednost za znanstvena področja tehnike v indeksiranju konferenčnih in patentnih objav, ki so na področjih tehnike velikega pomena, in v vključevanju večjega deleža objav z jezikovnih področij zunaj anglosaškega območja. Zbirka GS je nastala leta 2004 in je orodje, prosto dostopno vsakomur, ki ima dostop do interneta. Iskanje v njej je preprosto, rezultati so hitro na voljo, sporno pa je podvajanje rezultatov, kot so sestavki, objavljeni v zbornikih konferenc v obliki povzetka in hkrati kot sestavek s celotnim besedilom, ki se v GS npr. prikazujejo kot dva različna članka. O težavah iskanja in odzivnosti GS piše Bar-Ilan (2010), mnogo težav smo doživeli tudi mi, predvsem z objavami v revijah založbe TechnoPress in tistih, ki v naslovu uporabljajo diakritične znake.

Sistem Google Scholar (GS) je bil zgrajen za posredovanje in sledljivost uporabe znanstvenih objav, in tako je v primerjavi s sistemom Google GS primernejši za akademske raziskave. Sami smo v času raziskave leta 2013 ugotovili večjo zanesljivost sistema GS pri identifikaciji iskanih člankov na osnovi njihovega naslova in večjo uporabnost rezultatov o citiranosti. Odločili smo se za bibliografske podatkovne zbirke WoS, Scopus in GS. Želeli smo ugotoviti, kako vse tri podatkovne zbirke vključujejo znanstvene članke s področja gradbeništva in njihovo odmevnost, torej število člankov in njihovo citiranost, ter podatke medsebojno primerjati.

## 2 Pregled objav o odprtem dostopu

Po objavi Lawrenca (2001), da so članki, objavljeni po modelu odprtega dostopa, citirani trikrat toliko kot tisti, objavljeni v revijah z ohranjenim naročniškim modelom, so bile izvedene številne raziskave, nekatere so se osredotočile tudi na razlike med znanstvenimi disciplinami. Pregled objav o vplivu odprtega dostopa na citiranost sta objavili Koler Povh in Žumer (2012). V tem prispevku želimo opozoriti na vpliv odprtega dostopa na objave znanstvenega področja gradbeništvo. Obstaja nekaj objav o bibliometrijskih analizah revij tega področja, ki jih bomo predstavili v nadaljevanju.

## 2.1 Objave o bibliometrijskih analizah za področje gradbeništva

Abudayyeh, Dibert-DeYoung, Rasdorf in Melhem (2006) so izvedli bibliometrijsko analizo revije *JCCE/ASCE*, ki objavlja članke s področja računalništva v gradbeništvu. Na osnovi analize člankov za obdobje 1987–2003 so potrdili veliko priljubljenost revije med raziskovalci, strokovnjaki in študenti, kar ji zagotavlja obstoj tudi v prihodnje.

Chanson (2007) je v svojem članku poudaril velik pomen uveljavljenega sistema strokovnih recenzij kot jamstva za kakovost objav, ki mu napoveduje preživetje tudi v sistemu sodobnega odprtega znanstvenega publiciranja.

Meier in Conkling (2008) sta izvedla primerjavo indeksiranosti člankov od leta 1950 do leta 2007 s področij gradbeništva v zbirki Compendex in v GS. Ugotovila sta, da GS indeksira 90 % vseh proučevanih člankov iz Compendexa, največ najnovejših. Prepričana sta, da je GS pravo orodje za dijake in študente za pridobivanje strokovnih člankov, saj je njegova iskalna strategija podobna Googlovi, medtem ko je iskanje po zbirki Compendex zahtevnejše. Poudarjata tudi primerčnost GS kot orodja za strokovno literaturo s področja inženirstva za inženirje v gospodarskih subjektih, ki običajno nimajo dostopa do komercialnih zbirk in pričakujejo, da njihovi strokovnjaki obvladajo veččine za uporabo odprto dostopnih spletnih orodij, kot je GS.

Rojas-Sola in Jorda-Albinana (2011) sta izvedla bibliometrijsko analizo revij in člankov s področja gradbeništva in vodnih virov s poudarkom na hidravličnem inženirstvu. Raziskavo sta izvedla po zbirki WoS za obdobje 1997–2008. Odkrila sta 20 ustreznih revij in v njih 373 člankov, ki so jih večinoma objavili mehiški raziskovalni inštituti. Potrdila sta visok delež latinske Amerike in še posebej Mehike v proučevanih člankih ter mednarodno sodelovanje z ZDA, Francijo in Španijo.

Mikoš (2011) je proučeval kakovost revij na področju geomehanike in drsenja zemljin ter jih podrobno proučil po več bibliometrijskih kazalnikih. Ugotovil je, da na tem področju obstaja dovolj kakovostnih revij z visokimi vrednostmi dejavnika vpliva, kar je v času pogostih rušilnih vplivov naravnih sil zelo pomembno. Z njimi imajo raziskovalci vzpostavljeno infrastrukturo za hitro in kakovostno znanstveno komunikacijo.

O vplivu interneta in odprtega dostopa na znanstveno komunikacijo in njen razvoj v svojih člankih že dve desetletji piše Björk s sodelavci, tudi za področje gradbeništva.

Björk in Turk (2000) sta izvedla anketno raziskavo med 239 raziskovalci vsega sveta in ugotovila, da raziskovalci v povprečju preberejo več kot 100 odprto dostopnih dokumentov na leto. Pri svojem delu radi uporabljajo elektronske objave, redki pa so pripravljani po svetovnem spletu posredovati svoje objave. Nikakor pa niso pripravljani zanje plačati, niti naročnine niti podpore recenzijskemu aparatu. Z analizo odprte dostopnosti člankov v zbirki WoS (Björk, Roos in Lauri, 2008) in Scopus (Björk idr., 2010) je bilo ugotovljeno, da je dobrih 20 % vseh objav odprto dostopnih, vendar morajo avtorji za odprti dostop založnikom plačati. V raziskavi o objavljenih člankih leta 2008 so Björk in soavtorji (2010) ugotovili, da je 8,5 % vseh člankov prosto dostopnih na spletnih straneh revije, nadaljnjih 11,9 % člankov je kot zadnji recenzirani manuskrpt avtorja odprto dostopnih preko repozitorijev in spletnih strani avtorjev. Skupno je bilo leta 2008 odprto dostopnih 20,4 % člankov celotne svetovne znanstvene produkcije. Posebej za področja gradbeništva sta istega leta Turk in Björk (2008) objavila domnevo, da v gradbeništvu in gradbeni informatiki prednosti odprtega dostopa kot nove oblike znanstvene komunikacije še niso dovolj razširjene. Pripravila sta pregled mogočih poslovnih modelov, ustreznih za izdajatelje, avtorje objav in uporabnike. Hibridni model izdajanja revij, v katerih bralec plača naročnino in hkrati avtor plača pristojbino za odprti dostop do svojega članka, se jima ne zdi primerna rešitev.

## 3 Raziskava

### 3.1 Delovne hipoteze

Z raziskavo želimo ugotoviti, ali so odprto dostopni (OA) članki citirani večkrat kot tisti, ki so objavljeni v naročniških revijah in niso odprto dostopni (NONOA), zato smo postavili hipotezo, da je število citatov odprto dostopnih člankov večje od citatov tistih, ki so objavljeni v plačljivih revijah. Za statistično preverjanje trditve smo postavili ničelno hipotezo, da je število citatov objav OA enako številu citatov objav NONOA.

Statistično smo analizirali podatke iz zbirk WoS in Scopus, ki uporabljata podobno metodologijo zajemanja citatov, in zbirke GS. Zaradi drugačne zasnove zbirke GS lahko v njej pričakujemo velika odstopanja. Podatke o citiranosti smo pridobili z analizo, ločeno po treh podatkovnih zbirkah, in tako ugotavljali vpliv posamezne zbirke. Podatke smo interpretirali ločeno po kvartilih in tako spoznali vpliv kakovosti revije in s tem kakovosti članka na njegovo citiranost.

## 3.2 Metodologija

Analizirali smo vse članke 14 mednarodno odmevnih revij z dejavnikom vpliva, v katerih so leta 2007 ali 2008 svoje članke objavili tudi raziskovalci UL FG. Vse proučevane revije so uvrščene na ISI/Thomson Reuters seznam Journal Citation Report (nadalje JCR) v vsebinsko skupino Civil engineering. Ta je leta 2007 zajemala 88 mednarodnih revij.

Revije smo po vrednosti dejavnika vpliva razvrstili v štiri kvartile. Z razdelitvijo v kvartile smo pripravili osnovno kategorizacijo člankov za kasnejšo analizo vpliva kakovosti revije na citiranost njenih člankov. Znotraj vsake revije smo tvorili dve kategoriji člankov: odprto dostopne (OA) in odprto nedostopne (NONOA) članke. Odprto dostopnost članka smo preverjali po sistemu GS zunaj domene UL, ki omogoča prosti dostop do številnih plačljivih revij, za katere je naročnino za potrebe pedagoškega procesa in znanstvenoraziskovalnega dela plačala UL oziroma ministrstvo. Z analizo vseh člankov iste revije smo izpolnili pogoj za verodostojno raziskavo o vplivu odprtega dostopa na citiranost (Harnad in Brody, 2004).

V zbirkah WoS, Scopus in GS smo ugotavljali število citatov (vključno s samocitati) za vsak članek v omenjenih revijah leta 2007 posebej, razvrščeni so bili v omenjeni kategoriji (članki OA in NONOA) znotraj posamezne revije. Proučevali smo obdobje citiranosti od objave v 2007 do konca 2012.

V vseh 14 revijah je bilo skupaj objavljeno 2026 člankov, ki so vsi dostopni v zbirkah WoS, Scopus in GS. V analizo smo vključili znanstvene objave, ki obsegajo več kot dve strani. Te so običajno tipov izvornih in preglednih znanstvenih člankov, strokovnih člankov in kratkih objav, kjer nekatere obsegajo tudi do osem strani (npr. v reviji *EESD*). Obvestil uredništva in napovednikov dogodkov v raziskavo nismo vključili.

Vrednosti dejavnika vpliva za posamezne revije najdemo v sistemu WoS, v seznamu Journal Citation Reports (JCR). Seznam JCR za leto 2012 je vseboval 12.000 mednarodno odmevnih revij, razvrščenih v 256 vsebinskih kategorij, nekatere med njimi vključujejo tudi več kot 1000 revij (predvsem s področij medicine, kemije, fizike). Za vrednotenje raziskovalnega dela je tudi v Sloveniji veljaven sistem kvartilov, v katerem se revije znotraj iste vsebinske kategorije po vrednosti dejavnika vpliva razvrstijo v štiri kvartile, objave v reviji, vključene v najvišji, to je 1. kvartil, so najvišje ovrednotene. Ugotavljali smo tudi vpliv kakovosti objave na njeno citiranost. Kakovost objav smo opredelili z uvrščenostjo revije v kvartile, pri čemer 1. kvartil pomeni visoko kakovostno revijo, ki je po vrednosti dejavnika vpliva uvrščena v zgornjo četrtino med proučevanimi 88 revijami, leta 2007

uvrščeni v vsebinsko kategorijo JCR – Civil engineering. V 4. kvartil so uvrščene revije z vrednostjo dejavnika vpliva v spodnji četrtini.

Za medsebojno primerjavo podatkov smo za vse proučevane revije poiskali vrednost dejavnika vpliva za leto 2007 in razporeditev revije v ustrezni kvartil (Preglednica 1). Uporabljena raziskovalna metoda je bibliometrijska analiza citatov, podatki so iz WoSa in Scopusa pridobljeni z orodjem Analiza citatov za obdobje 2007 do 2012. Pri pridobivanju podatkov o citiranosti iz treh podatkovnih zbirk smo upoštevali dejstvo, da WoS in Scopus uporabljata podobne tehnike in tehnologije spremljanja citiranosti, zato so podatki, pridobljeni iz teh dveh podatkovnih zbirk, medsebojno primerljivi. Pomanjkljivosti iskalnih orodij sistema GS je podrobneje opisala Bar-Ilan (2010), potrdile pa so se tudi v naši raziskavi, zato smo število citatov, pridobljenih v sistemu GS, obravnavali zgolj informativno.

### 3.3 Predstavitev revij in njihovih objav za analizo

Vse revije so pisane v angleškem jeziku. Od 14 analiziranih revij je šest revij v 1. kvartilu, pet jih je v drugem, dve sta v 3. in ena v 4. kvartilu, kar se ujema z ugotovitvami Koler-Povh, Južnič, Turk in Turk (2011), da raziskovalci UL FGG večino člankov objavljajo v revijah, uvrščenih v 1. in 2. kvartil. Med proučevanimi 14 je izdajatelj sedmih revij Elsevier, ene Wiley, po tri revije so izdali pri American Society of Civil Engineers (nadalje ASCE) in pri TechnoPress, kar se prav tako ujema z ugotovitvami Koler Povh in sodelavcev (2011). Vse imajo več desetletij trajajočo kontinuiteto izhajanja. Med analiziranimi revijami imajo revije izdajatelja TechnoPress najkrajše obdobje izhajanja, ena od njih (*Computers and Concrete*) je dejavnik vpliva prvič prejela v proučevanem letu 2007. Revije TechnoPress obravnavajo visoko specializirane vsebine, tudi zato so lahko njihovi dejavniki vpliva nizki, vse tri revije so uvrščene v 3. ali 4. kvartil. Članki omenjenega izdajatelja so v GS redki in težko najdljivi, preverjeno tudi zaradi pogoste prisotnosti dia-kritičnih znakov v naslovu članka, prav tako so težko sledljivi, kar je predpogoj za analizo citiranosti. Tudi v zbirkah WoS in Scopus so članki revij TechnoPress v proučevanem obdobju prejeli najmanj citatov v obeh kategorijah objav (OA, NONOA) in v vseh treh zbirkah. V revijah, uvrščenih v 1. in 2. kvartil proučevane vsebinske kategorije Civil engineering, med analiziranimi revijami prevladuje izdajatelj Elsevier (Preglednica 1).

Vrednosti dejavnika vpliva za leto 2007 za proučevane revije se gibljejo od 2,161 do 0,23. Revije zasedajo v proučevani JCR skupini Civil engineering mesta od 2 (*Jhydrol*) do 73 (*SteelComStr*).

Proučevane revije so predstavljene v Preglednici 1.

**Preglednica 1: Seznam proučevanih revij**

Št.	Revija krajšan naslov	Revija celotni naslov	ISSN	Izdajatelj	Prva izdaja	IF 2007
1	JHydrol	Journal of Hydrology	0022-1694	Elsevier	1963	2,161
2	EESDyn	Earthquake Engineering & Structural Dynamics	0098-8847	Wiley	1972	1,386
3	JHE-ASCE	Journal of hydrologic engineering – ASCE	1084-0699	ASCE	1996	1,314
4	StrSaf	Structural safety	0167-4730	Elsevier	1982	1,075
5	Comp&Struct	Computers & structures	0045-7949	Elsevier	1971	0,934
6	Build&Env	Building and environment	0360-1323	Elsevier	1976	0,852
7	JSE-ASCE	Journal of structural engineering – ASCE	0733-9445	ASCE	1983	0,791
8	JCCE-ASCE	J.of Computing in Civil Engineering – ASCE	0887-3801	ASCE	1987	0,707
9	JConStRes	Journal of Constructional Steel Research	0143-974X	Elsevier	1980	0,664
10	AutCon	Automation in construction	0926-5805	Elsevier	1992	0,609
11	ThWalStr	Thin-walled structures	0263-8231	Elsevier	1983	0,552
12	StrEngMech	Structural Engineering & Mechanics	1225-4568	Techno-Press	1993	0,361
13	Com&Concr	Computers & Concrete	1598-8198	Techno-Press	2004	0,351
14	Steel&ComStr	Steel and Composite Structures	1229-9367	Techno-Press	2001	0,230

## 4 Rezultati

### 4.1 Rezultati analize objav in odprtega dostopa

V vseh 14 revijah je bilo objavljenih skupaj 2026 člankov. Od dveh revij iz 1. kvartila (*Build&Env* in *JHydrolog*) je vsaka objavila več kot 400 člankov, zato predstavljata zanesljiv doprinos podatkov v vzorec člankov. Od treh revij, ki so leta 2007 objavile manj kot po 30 člankov, je revija *StrSafety* uvrščena v 1. kvartil in izhaja od 1982. To pomeni, da malo objavljenih člankov v proučevanem letu ne pomeni nujno kratke dobe obstoja revije in njen nizek dejavnik vpliva (primera revij *Com&Concr* in *SteelComStr*; obe sta najmlajši med proučevanimi revijami).

V 1. kvartilu je bilo objavljenih skupaj 1253 člankov, v 2. kvartilu 586 člankov, v 3. kvartilu 158 in v 4. kvartilu 29. Pregled števila člankov in njihovih deležev znotraj posamezne kategorije in za vsako revijo posebej je podan v Preglednici 2.

**Preglednica 2: Število člankov in njihovih deležev po kategorijah**

Št.	Revija skrajšan naslov	Število OA člankov	Delež %	Število NONOA člankov	Delež %	Število člankov skupaj	Delež %	Kvartil JCR
1	JHydrol	146	33	302	67	448	100	I
2	EESDyn	35	29	86	71	121	100	I
3	JHE-ASCE	19	28	50	72	69	100	I
4	StrSaf	7	30	16	70	23	100	I
5	Comp&Struct	41	27	112	73	153	100	I
6	Build&Env	52	12	387	88	439	100	I
<b>Skupaj I</b>		<b>300</b>	<b>24</b>	<b>953</b>	<b>76</b>	<b>1253</b>	<b>100</b>	
7	JSE-ASCE	44	24	143	76	187	100	II
8	JCE-ASCE	11	23	37	77	48	100	II
9	JConStRes	14	10	125	90	139	100	II
10	AutCon	29	32	61	68	90	100	II
11	ThWalStr	18	15	104	85	122	100	II
<b>Skupaj II</b>		<b>116</b>	<b>20</b>	<b>470</b>	<b>80</b>	<b>586</b>	<b>100</b>	
12	StrEngMec	19	15	110	85	129	100	III
13	Com&Concr	6	21	23	79	29	100	III
<b>Skupaj III</b>		<b>25</b>	<b>16</b>	<b>133</b>	<b>84</b>	<b>158</b>	<b>100</b>	
14	SteelComStr	1	3	28	97	29	100	IV
<b>Skupaj</b>		<b>442</b>	<b>21</b>	<b>1584</b>	<b>79</b>	<b>2026</b>	<b>100</b>	

Splošna ugotovitev je, da je v povprečju 21 % vseh proučevanih člankov odprto dostopnih, 79 % pa jih je odprto nedostopnih. Delež odprte dostopnosti je v povprečju največji za članke iz revij 1. kvartila (24), za članke iz revij nižjih kvartilov delež odprto dostopnih člankov pada skladno z vrednostjo kvartila. V analizi je bilo ugotovljeno, da prevladuje odprti dostop preko različnih institucionalnih repozitorijev. Članki so običajno dosegljivi v obliki zadnje recenzirane avtorjeve različice v formatu .pdf, redki so v obliki založnikove različice.

## 4.2 Rezultati analize citiranosti

### 4.2.1 Absolutno število citatov

V analizi citiranosti smo ugotavljali število citatov, ki jih je posamezni članek iz posamezne revije pridobil od objave v 2007 do konca leta 2012.

Iz pregleda pridobljenih podatkov je razvidno, da je 2026 člankov v proučevanih 14 revijah v obdobju od objave v 2007 do konca leta 2012 skupno prejelo 65.240 citatov. 29 % vseh citatov so dosegli članki OA. V povprečju je bil vsak članek v proučevanem obdobju citiran 32-krat. Članki OA so pridobili v povprečju vsak po 43 citatov, članki NONOA pa vsak po 29 citatov. Revija *SteelComStr* 4. kvartila ima od 29 objav samo eno odprto dostopno, zato za to revijo analiza razlik v citiranosti člankov OA in NONOA ni smiselna. Za analizo citiranosti ostane 13 revij s skupno 1997 objavami.

### Absolutno število citatov posameznega članka po poslovnem modelu in zbirkah

Največ citatov je dosegel članek OA, objavljen v reviji *JHydrol*. Dosegel je najvišje absolutno število citatov v vseh treh zbirkah, največ (131 citatov) v zbirki GS. Isti članek je najbolj citiran med objavami OA tudi v zbirkah WoS in Scopus, kjer je dosegel 80 oziroma 89 citatov.

Med objavami NONOA je največ citatov dosegel članek iz revije *Com&Struct* (1. kvartil), največ v zbirki GS (105 citatov), v Scopusu 95 in v WoSu 72 citatov. Podatki so navedeni v Preglednici 3.

**Preglednica 3:** Zgornje vrednosti doseženih citatov po dveh kategorijah in treh zbirkah

Zbirka	Največje število citatov za članke OA	Članek, objavljen v reviji	Največje število citatov za članke NONOA	Članek, objavljen v reviji
WoS	80	JHyd	72	Com&Struct
Scopus	89	JHyd	95	Com&Struct
GS	131	JHyd	105	Com&Struct

### Absolutno najmanj citatov

Absolutno najnižje število citatov je nič, doseglo ga je več člankov v različnih revijah v obeh kategorijah člankov (OA in NONOA), kar je razvidno iz Preglednice 4.

**Preglednica 4:** Število in deleži necitiranih člankov po zbirkah in kategorijah OA in NONOA

	WoS			Scopus			GS		
	Necitirani članki	Vsi članki	Delež necitiranih %	Necitirani članki	Vsi članki	Delež necitiranih %	Necitirani članki	Vsi članki	Delež necitiranih %
OA	26	469	5,5	17	469	3,6	14	469	3
NOA	179	1773	10,1	147	1773	8,3	128	1773	7,2
Skupaj	205	2242	9,12	164	2242	7,31	142	2242	6,33

### Absolutno število citatov po zbirkah in kvartilih

Največje število citatov po posamezni podatkovni zbirki, ločeno za članke OA in NONOA, je prikazano v Preglednici 5.

**Preglednica 5:** Največje število citatov po revijah, zbirkah in kvartilih

Št.	Revija skrajšan naslov	Zbirka			Zbirka			Zbirka			Kvartil
		WoS	Scopus	GS	WoS	Scopus	GS	WoS	Scopus	GS	
1	JHydrol	80	89	131	60	66	92	1,33	1,35	1,4	1
2	EESDyn	60	56	57	31	39	57	1,94	1,44	1	1
3	JHE-ASCE	58	64	71	24	25	35	2,42	2,56	2	1
4	StrSaf	37	40	61	27	42	42	1,37	0,95	1,5	1
5	Com&Struct	48	53	60	72	95	105	0,67	0,56	0,6	1
6	Build&Env	28	55	64	69	80	102	0,41	0,69	0,6	1
7	JSE-ASCE	22	27	34	33	37	38	0,67	0,73	0,9	2
8	JCCE-ASCE	21	34	47	24	40	35	0,88	0,85	1,3	2
9	JConStRes	16	29	39	26	39	35	0,62	0,74	1,1	2
10	AutCon	37	52	49	37	60	65	1	0,87	0,8	2
11	ThWalStr	11	15	14	31	37	43	0,35	0,41	0,3	2
12	StrEngMec	10	12	10	16	18	19	0,63	0,67	0,5	3
13	Com&Concr	4	6	6	7	8	5	0,57	0,75	1,2	3
14	SteelComStr	0	0	1	37	38	23	0	0	0	4

Na osnovi podatkov o največjem številu doseženih citatov lahko za članke iz proučevanih 13 revij trdimo, da so članki OA v proučevanem obdobju v povprečju prejeli več citatov kot članki NONOA v revijah 1. kvartila. V revijah 2. in 3. kvartila v danem vzorcu tega ne moremo potrditi za zbirki WoS in Scopus.

Ugotavljamo, da je razmerje citatov med objavami OA in NONOA v prid OA objavam v 1. kvartilu v vseh treh podatkovnih zbirkah. V zbirkah WoS in Scopus so članki OA revije *JSE-ASCE* prejeli 2,5-krat toliko citatov kot tisti, ki niso bili odprto dostopni, v zbirki GS pa so članki OA iste revije prejeli dvakrat toliko citatov kot članki NONOA. Rezultati so primerljivi z ugotovitvami raziskave, ki jo je opravil Eysenbach (2006). Podatki o razmerju citatov za objave OA in NONOA so prikazani v Preglednici 6.

**Preglednica 6:** Razmerje citatov člankov OA in NONOA

Št. citatov	WoS	Scopus	GS
Povprečje	0,99	0,97	1,02
Max	2,42	2,60	2,00
Min	0,35	0,40	0,30

#### 4.2.2 Mediana

Za analizo srednje vrednosti števila citatov smo uporabili mediano. Pri ugotavljanju njenih vrednosti znotraj posamezne od 13 proučevanih revij, ločeno po modelih OA in NONOA, smo ugotovili, da je mediana citatov višja za objave OA v osmih proučevanih revijah, v preostalih petih proučevanih revijah so razlike med vrednostima median zelo majhne, pol enote ali eno enoto.

Najvišjo mediano citatov (34) so dosegle objave OA revije *StrSaf* iz 1. kvartila, vrednosti sta isti v zbirkah Scopus in GS.

#### Mediana citatov po revijah in zbirkah

V analizi citiranosti, ločeno po treh podatkovnih zbirkah (WoS, Scopus in GS), smo za mediano ugotovili, da so v poprečju članki OA citirani večkrat kot članki NONOA. Članki OA dosegajo v povprečju od 1,5 do 34 citatov na objavo, medtem ko članki NONOA od 1 do 12 citatov na objavo. Tri izjeme v zbirki WoS in 2 v zbirki Scopus kažejo majhna odstopanja v revijah predvsem 2. kvartila.

V zbirki **GS** objave OA vedno dosegajo več citatov kot objave NONOA.

V zbirki **WoS** so objave OA dosegle več citatov v 10 revijah, to je v vseh revijah 1. kvartila in v treh revijah 2. kvartila. V reviji *StrSaf* (1. kvartil) je razmerje v citiranosti člankov OA proti člankom NONOA največje, to je 5 : 1. V treh revijah nižjih vrednosti kvartilov (JCE-ASCE (2. kvartil), ThWalStr in Com&concr (obe 3. kvartil)) pa več citatov dosegajo objave NONOA, vendar razlika v mediani citatov med članki OA in NONOA znaša le od 0,5 do 1.

V zbirki **Scopus** je presežek citatov za objave OA izkazalo 11 revij, dve (*JHE-ASCE*, 1. kvartil, in *JConStRes*, 2. kvartil) pa izkazujeta več citatov za objave NONOA, vendar z zelo majhno razliko v medianah za kategoriji OA in NONOA. Tudi tu je razlika le 0,5 do 1 (Preglednica 7).

Preglednica 7: Mediana citatov po revijah in zbirkah

Št.	Revija skrajšan naslov	OA			NONOA			OA vs. NONOA		
		WoS	Scopus	GS	WoS	Scopus	GS	WoS	Scopus	GS
1	Jhydrol	12	14	17	9	10	12	1,3	1,4	1,4
2	EESDyn	7	10	18	4	6	7	1,8	1,7	2,6
3	JHE-ASCE	5	5	10	4	6	5	1,3	0,8	2
4	StrSaf	20	34	34	4	5,5	11,5	5	6,2	3
5	Com&Struct	8	11	13	5	7	8,5	1,6	1,6	1,5
6	Build&Env	9	11,5	17	6	8	10	1,5	1,4	1,7
7	JSE-ASCE	5	6,5	9	4	6	6	1,3	1,1	1,5
8	JCE-ASCE	3	6	6	4	5	5	0,8	1,2	1,2
9	JConStRes	4,5	5,5	8,5	4	6	7	1,1	0,9	1,2
10	AutCon	4	9	14	4	8	10	1	1,1	1,4
11	ThWalStr	3	5	6	3,5	5	5,5	0,9	1	1,1
12	StrEngMec	3	3	3	2	2	1	1,5	1,5	3
13	Com&Concr	1,5	2	2,5	2	2	1	0,8	1	2,5
14	SteelComStr	0	0	0	1,5	2	1	0	0	0

Vrednosti razmerij median med citati člankov OA vs. NONOA so prikazane v Preglednici 8.

**Preglednica 8:** Vrednosti razmerij median med citati člankov OA vs. NONOA

	WoS	Scopus	GS
Povprečje	1,5	1,6	1,9
Max	5,0	6,2	3,0
Min	0,8	0,8	1,1

Kot je razvidno iz Preglednice 8, največjo vrednost median za citate med objavami OA in NONOA izkazuje zbirka Scopus, kjer so članki OA citirani šestkrat več kot članki NONOA. Podobno izpričuje mediana v zbirki WoS petkrat večjo citiranost člankov OA v primerjavi s citiranostjo člankov NONOA. V zbirki GS znaša ta vrednost 3.

Vrednosti median so v poprečju za vse tri zbirke precej uravnotežene, razmerja med mediano citatov za OA članke in mediano citatov za članke NONOA so v vseh treh zbirkah približno enake (1,5 do 1,9).

Število člankov v revijah, kjer dosegajo več citatov članki NONOA, je majhno (WoS: tri revije, skupno 199 člankov, Scopus: dve reviji, skupno 208 člankov), prav tako so majhne razlike v medianah za članke OA in NONOA, zato ta rezultat ne zadošča za zavrnitev ničelne hipoteze o enakosti median citatov.

### 4.3 Statistični preizkus rezultatov analize citiranosti

Za statistično analizo smo postavili ničelno domnevo, da sta mediani števila citatov za članke OA in NONOA proučevanih revij enaki. Za preizkus domneve o enakosti median smo uporabili preizkus Mann-Whitney.

Preglednica 9 za revije 1. kvartila izkazuje, da lahko zavržemo ničelno domnevo o enakosti median števila citatov za članke OA in NONOA in z dovoljeno stopnjo tveganja 5 % trdimo, da so mediane števila citatov za članke OA in NONOA različne. Odprto dostopni članki revij 1. kvartila so v povprečju citirani večkrat kot članki istih revij, ki niso odprto dostopni. Izjema je revija *JHE-ASCE*, za katero je tveganje za takšno trditev višje od 5 %. Za revije preostalih kvartilov na osnovi Mann-Whitneyevega preizkusa domneve o enakosti median ničelne domneve ob upoštevanju dovoljene stopnje tveganja 5 % večinoma ne moremo zavreči.

**Preglednica 9:** Preizkus domneve o enakosti median (Mann-Whitney) po revijah

Št.	Revija skrajšan naslov	WoS		Scopus		GS	
		Statistika	Tveganje	Statistika	Tveganje	Statistika	Tveganje
1	JHydro	26366	0	26283	0,001	26148	0,001
2	EESDyn	1930	0,015	1911	0,02	2246	0
3	JHE-ASCE	499	0,757	491	0,835	588	0,132
4	StrSaf	96	0,009	93	0,016	88	0,038
5	Comp&Struct	3026	0,003	2896	0,014	3015	0,003
6	Build&Env	12404	0,006	12657	0,002	13380	0
7	JSE_ASCE	3767	0,048	3637	0,118	3732	0,062
8	JCEE_ASCE	216	0,777	228	0,563	264	0,143
9	JConStRes	1008	0,354	1003	0,371	1054	0,212
10	AutCon	887	0,885	949	0,492	1043	0,131
11	ThWalStr	874	0,648	883	0,696	891	0,742
12	StrEng&Mech	1074	0,851	1277	0,121	1367	0,028
13	Comp&Concr	58	0,514	57	0,498	85	0,412
14	Steel&ComStr	0	0	0	0	0	0

Poudarjeno so izpisane vrednosti, kjer je stopnja tveganja za trditev manjša od 5 %.

## 5 Razprava

Zaključki naše raziskave poudarjajo pomembno vlogo odprtega dostopa za večjo vidnost, branost in s tem večjo citiranost člankov s področij gradbeništva, zlasti za članke, objavljene v revijah 1. kvartila. To je skladno z večkrat objavljeno trditvijo, da so bolj kakovostni članki citirani večkrat (Craig idr., 2007; Davis in Fromerth, 2007; Davis idr., 2008; Gargouri idr., 2010), domnevno zato, ker so bolj iskani, zato se njihovi avtorji odločijo, da jih objavijo kot odprto dostopne – bodisi jih shranijo v repozitorije bodisi plačajo založniku pristojbino za odprti dostop. Uveljavljeni komercialni založniki v času, ko je bila izvedena analiza, in tudi danes, niso pripravljene spreminjati svojih poslovnih modelov izdajanja revij. Ves čas pa je v porastu število hibridnih revij, kjer so ob ohranjenih naročninah za celotno revijo, ki jih plačujejo bralci oziroma v njihovem imenu posamezne ustanove in njihove knjižnice, uveljavljene pristojbine za avtorje za takojšnji odprti dostop do posameznega članka. Zaradi visokih pristojbin (APC, Article Processing Charges) za takojšnji odprti dostop do člankov je za avtorje bolj kot hibridni zanimiv zeleni odprti dostop, ki z dovoljenjem založnika omogoča hranjenje predvsem zadnje recenzirane avtorjeve različice manuskripta v digitalnih repozitorijih. Ta model je zanimiv in pomemben tudi za običajnega

sodobnega uporabnika, ki nima dostopa do plačljivih naročniških revij. Problem pa predstavljajo določila založnika o nujnem časovnem odlogu, ki naj bi za objave s področij tehnike predstavljal obdobje šest mesecev, vendar je v praksi in ob preverjanju določil založnika v seznamu SHERPA/RoMEO to obdobje vedno daljše od omenjenega.

V podkrepitev navedenega smo v naši raziskavi leta 2013 ugotovili, da med repozitoriji prevladujejo institucionalni repozitoriji visokošolskih izobraževalnih ustanov, prepoznani po končnicah .edu in .ac. Manj je repozitorijev vladnih organizacij in raziskovalnih ustanov, najmanj pa repozitorijev gospodarskih in industrijskih družb. V repozitorijih smo odkrili tudi različice člankov, ki so identične založnikovi različici. Predvidevamo, da so avtorji za njihov odprti dostop plačali pristojbino APC ali pa so (nevede?) kršili pogodbeno določila založnika, dostopna v seznamu SHERPA/RoMEO. Za shranjevanje člankov v repozitoriju UL FGG, imenovanem DRUGG, ki je bil zgrajen v času poteka raziskave leta 2011 in je dosegljiv na spletni strani,<sup>1</sup> ta določila dosledno preverjamo za vsak članek in revijo posebej (Koler Povh, Mikoš in Turk, 2014).

V naši raziskavi smo v nekaterih repozitorijih odkrili uvodno stran posameznega članka z bibliografsko navedbo in povezavo na revijo. Najdoslednejši med njimi imajo naveden tudi datum arhiviranja, vendar je takih člankov malo. To dejstvo smo upoštevali na UL FGG pri gradnji repozitorija DRUGG, saj je vsak hranjeni dokument opremljen z uvodno stranjo, na kateri sta bibliografska navedba dokumenta in napotilo za navajanje vira. Datum digitalne shranitve smo dodali januarja 2014.

Pri pridobivanju podatkov o citiranosti iz treh podatkovnih zbirk smo upoštevali dejstvo, da WoS in Scopus uporabljata podobne tehnike in tehnologije spremljanja citiranosti, zato so podatki, pridobljeni iz teh dveh podatkovnih zbirk, medsebojno primerljivi. Pomanjkljivosti iskalnih orodij sistema GS je podrobneje opisala Bar-Ilan (2010), potrdile so se tudi v naši raziskavi, zato smo število citatov, pridobljenih v sistemu GS, obravnavali zgolj informativno. Iz analize posamezne podatkovne zbirke je razvidno, da je največ citatov neodvisno od modela odprtega dostopa vedno prikazanih v GS, najmanj v zbirki WoS, kar je skladno z ugotovitvami mednarodnih raziskav (Jacso, 2005; Kurtz idr., 2005; Bar-Ilan, 2010). Skladno z njimi smo ugotovili, da leta 2013 zbirka GS ni bila dovolj zanesljiva za proučevanje števila citatov in preverjanje trditve o vplivu odprtega dostopa na število citatov. Zbirki WoS in Scopus sta za tovrstne analize primerni, izkazujejo zanesljive rezultate, ki so medsebojno primerljivi in uravnoteženi.

---

<sup>1</sup> Spletna strani: <http://drugg.fgg.uni-lj.si/>.

## 6 Zaključek

Naša splošna ugotovitev je, da je v povprečju 21 % vseh proučevanih člankov odprto dostopnih, 79 % pa jih je odprto nedostopnih. Delež odprte dostopnosti je v povprečju največji za članke iz revij 1. kvartila. Prevladuje odprti dostop preko različnih institucionalnih repozitorijev. Odkrili smo, da se med njimi pojavljajo tudi članki v obliki, identični založnikovi različici, označeni so z vodnim odtisom za osebno rabo avtorja, prevladujejo pa članki v obliki, ki je avtorju lastna in ki jih kot neoporečne z vidika spoštovanja avtorske pravice in rabe intelektualne lastnine omenja Suber (2007).

V analizi citiranosti smo ugotovili, da so odprto dostopni članki, objavljeni v visoko kakovostnih in mednarodno odmevnih revijah, ki so uvrščene v 1. kvartil, citirani večkrat kot članki v isti reviji, ki niso odprto dostopni. Zaključujemo, da odprti dostop prispeva k večji vidnosti in posledično večji citiranosti visoko kakovostnih objav.

V svoji raziskavi se zavedamo nekaterih omejitev, ker nimamo podatkov o tem, ali je članek OA res vse citate pridobil kot odprto dostopen članek. To smo kot pomemben pomislek odkrili tudi v naši raziskavi, ko smo za 10 % člankov OA revije *Journal of Hydrology* ugotovili, da so bili leta 2012 odprto dostopni, leto kasneje pa so bili odprto nedostopni. Dodatna pomisleka sta tudi, ali je članek odprto dostopen takoj po objavi (problem embarga založnikov revij) in ali je bil odprto dostopen ves čas trajanja analize. Odgovore na ta vprašanja bomo iskali v nadaljnjih raziskavah.

## Zahvala

Članek je izsek iz moje doktorske disertacije z naslovom *Vpliv odprtega dostopa na citiranost znanstvenih objav v gradbeništvu*, katere mentor je bil prof. dr. Primož Južnič (UL FF), somentor pa prof. dr. Goran Turk (UL FGG). Obema se zahvaljujem za konstruktivne polemike.

## Navedeni viri

Abudayyeh, O., Dibert-DeYoung, A., Rasdorf, W. in Melhem, H. (2006). Research publication trends and topics in computing in civil engineering. *Journal of computing in civil engineering*, 20(1), 2–12.

Bar-Ilan, J. (2008). Which h-index?: a comparison of WoS, Scopus and Google Scholar. *Scientometrics*, 74(2), 257–271.

- Bar-Ilan, J. (2010). Citations to the »Introduction to informetrics« indexed by WOS, Scopus and Google Scholar. *Scientometrics*, 82(3), 495–506.
- Björk, B. C. (2011). A study of innovative features in scholarly open access journals. *Journal of medical internet research*, 13(4), e115. doi: 10.2196/jmir.1802
- Björk, B. C. in Turk, Ž. (2000). How scientists retrieve publications: an empirical study of how the internet is overtaking paper media. *Journal of electronic publishing*, 6(2), 1–16.
- Björk, B. C., Roos, A. in Lauri, M. (2008). Global annual volume of peer reviewed scholarly articles and the share available via different open access options. V *Proceedings ELPUB 2008 conference on electronic publishing* (str. 178–186). Toronto: ELPUB.
- Björk, B. C., Welling, P., Laakso, M., Majlender, P., Hedlund, T. in Guônason, G. (2010). Open access to the scientific journal literature: situation 2009. *PLoS ONE*, 5(6), e11273.
- Chanson, H. (2007). Research quality, publications, and impact in civil engineering into the 21st century. Publish or perish, commercial versus open access, Internet versus libraries?. *Canadian journal of civil engineering*, 34(8), 946–951.
- Craig, I. D., Plume, A. M., McVeigh, M. E., Pringle, J. in Amin, M. (2007). Do open access articles have greater citation impact? A critical review of the literature. *Journal of informetrics*, 1(3), 239–248.
- Davis, P. M. in Fromerth, M. J. (2007). Does the arXiv lead to higher citations and reduced publisher downloads for mathematics articles?. *Scientometrics*, 71(2), 203–215.
- Davis, P. M., Lewenstein, B. V., Simon, D. H., Booth, J. P. in Connolly, M. J. L. (2008). Open access publishing, article downloads, and citations: randomized controlled trial. *BMJ*, 337, a568. doi: 10.1136/bmj.a568
- Elsevier. (2016). *Scopus*. Amsterdam: Elsevier. Pridobljeno 15. 12. 2016 s spletne strani: <http://www.info.sciverse.com/scopus>
- Eysenbach, G. (2006). The open access advantage. *Journal of medical internet research*, 8(2), e8.
- Gargouri, Y., Hajjem, C., Larivie're, V., Gingras, Y., Carr, L., Brody, T. in Harnad, S. (2010). Self-selected or mandated, open access increases citation impact for higher quality research. *PLoS ONE*, 5(10), e13636.
- Gavel, Y. in Iselid, L. (2008). Web of Science and Scopus: a journal title overlap study. *Online information review*, 32(1), 8–21.
- Harnad, S. in Brody, T. (2004). Comparing the impact of open access (OA) vs. non-oa articles in the same journals. *D-lib magazine*, 10(6), 1–6.
- IZUM. (2016). *Web of Science*. Maribor: Institut informacijskih znanosti. Pridobljeno 5. 11. 2016 s spletne strani: [http://home.izum.si/izum/ft\\_baze/dokumenti/WoS\\_citation\\_conection.pdf](http://home.izum.si/izum/ft_baze/dokumenti/WoS_citation_conection.pdf)
- Jacso, P. (2005). As we may search: comparison of major features of Web of Science, Scopus and Google Scholar citation-based and citation-enhanced databases. *Current science*, 89(9), 1537–1547.
- Koler Povh, T. in Žumer, M. (2012). Raziskave o vplivu odprtega dostopa na citiranost znanstvenih del. *Geodetski vestnik*, 56(2), 325–342. doi: 10.15292/geodetski-vestnik.2012.02.325-342

- Koler Povh, T., Južnič, P., Turk, Ž. in Turk, G. (2011). Analiza znanstvenih objav v slovenskem gradbeništvu in geodeziji na primeru UL FGG. *Geodetski vestnik*, 55(4), 749–763. doi: 10.15292/geodetski-vestnik.2011.04.764-780
- Koler Povh, T., Mikoš, M. in Turk, G. (2014). Institutional repository as an important part of scholarly communication. *Library hi tech*, 32(3), 423–434. doi: 10.1108/LHT-10-2013-0146
- Kousha, K. in Thelwall, M. (2007). Google Scholar citations and Google Web/URL citations: a multi-discipline exploratory analysis. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(7), 1055–1065.
- Kurtz, M. J., Eichhorn, G., Accomazzi, A., Grant, C. S., Demleitner, M. in Murray, S. S. (2005). The effect of use and access on citations. *Information processing and management*, 41(6), 1395–1402.
- Lawrence, S. (2001). Online or invisible?. *Nature*, 411(6837), 521–523. Pridobljeno 20. 12. 2016 s spletne strani: <http://www.m-hikari.com/online.pdf>
- Meho, L. I. in Yang, K. (2007). Impact of data sources on citation counts and rankings of LIS faculty: Web of science versus Scopus and Google Scholar. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(13), 2105–2125.
- Meier, J. J. in Conkling, T. W. (2008). Google Scholar's coverage of the engineering literature: an empirical study. *Journal of academic librarianship*, 34(3), 196–201.
- Mikoš, M. (2011). Landslides: a state-of-the art on the current position in the landslide research community. *Landslides*, 8(4), 541–551.
- Norris, M., Oppenheim, C. in Rowland, F. (2008). The citation advantage of open-access articles. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(12), 1963–1972.
- Rojas-Sola, J. I. in Jorda-Albinana, B. (2011). Bibliometric analysis of Mexican scientific production in hydraulic engineering based on journals in the Science Citation Index-Expanded database (1997–2008). *Tecnología y ciencias del agua*, 2(4), 195–213.
- Suber, P. (2007). *Open access overview: focusing on open access to peer-reviewed research articles and their preprints* [blog zapis]. Richmond: Earlham College. Pridobljeno 16. 7. 2011 s spletne strani: <http://www.earlham.edu/~peters/fos/overview.htm>
- Swan, A. (2009). *The open access citation advantage: studies and results to date*. Technical report. Southampton: School of Electronics and Computer Science. Pridobljeno 14. 8. 2010 s spletne strani: [https://eprints.soton.ac.uk/268516/2/Citation\\_advantage\\_paper.pdf](https://eprints.soton.ac.uk/268516/2/Citation_advantage_paper.pdf)
- Turk, Ž. in Björk, B. C. (2008). Effective web dissemination of construction IT research publications. *Journal of professional issues in engineering education and practice*, 134(2), 165–172.
- Vieira, E. S. in Gomes, J. (2009). A comparison of Scopus and Web of Science for a typical university. *Scientometrics*, 81(2), 587–600.

---

## dr. Teja Koler Povh

Fakulteta za gradbeništvo in geodezijo, Univerza v Ljubljani, Jamova cesta 2,  
1000 Ljubljana  
e-pošta: teja.povh@fgg.uni-lj.si





# Vrednotenje kakovosti uporabniških storitev v visokošolskih knjižnicah: zadovoljstvo uporabnikov in izpolnitev njihovih pričakovanj

*The evaluation of quality of user's services in academic libraries*

**Miha Mali**

---

Oddano: 9. 11. 2016 – Sprejeto: 27. 1. 2017

1.02 Pregledni znanstveni članek

1.02 Review Article

UDK 027.7-052

## Izvleček

**Namen:** Prispevek obravnava zadovoljstvo uporabnikov storitev visokošolskih knjižnic, in sicer predvsem z vidika današnjih hitrih sprememb, ki se dogajajo na področju informatizacije in digitalizacije knjižnic, in z vidika vedno večjih zahtev po učinkovitosti in uspešnosti vseh javnih (ne samo visokošolskih) knjižnic. Spremembe silijo vodstva knjižnic k bolj analitičnemu spremljanju zadovoljstva uporabnikov. Zadovoljstvo uporabnikov je posledica izpolnitve njihovih pričakovanj. Z namenom spremljati zadovoljstvo uporabnikov knjižničnih storitev so strokovnjaki razvili različna kvantitativna in kvalitativna orodja (npr. LibQUAL+, LibSat), ki so prilagojena specifikam knjižnic.

**Metodologija/pristop:** Namen prispevka je podati kritični pregled ključnih teoretičnih konceptov in metod, ki se uporabljajo za analizo potreb uporabnikov knjižničnih storitev, in ki so se v bibliotekarski stroki razvili pod vplivom tržno-marketinških raziskav in socialne psihologije.

**Rezultati:** Na temelju meta analize različnih pristopov ugotavljanja potreb uporabnikov knjižničnih storitev je avtor prišel do zaključka, da visokošolske oziroma javne knjižnice nasploh v zadnjem času odločilno spreminjajo odnos do svojih uporabnikov. Čedalje večjo težo namreč dobiva zadovoljstvo uporabnikov.

**Omejitve raziskave:** Avtor se omejuje na splošno predstavitev koncepta »zadovoljstvo«, ki vključuje tudi uporabnikovo »pričakovanje«. Ne izhaja iz lastne empirične raziskave situacije v Sloveniji, ki bi glede na družbeno-zgodovinske okoliščine morda razkrila določene specifikke, kar zadeva odnos knjižnic do njihovih uporabnikov.

**Izvirnost/uporabnost:** Prispevek ponuja pregled osnovnih teoretskih in metodoloških trendov razvoja spremljanja pričakovanj in zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev.

**Ključne besede:** *visokošolske knjižnice, knjižnične storitve, zadovoljstvo uporabnikov, Kano model, LibQUAL+*

## Abstract

**Purpose:** The aim of this paper is to present the satisfaction and expectations of academic library customers in the recent time of pressing needs to change library policies. The need to make a change is coming from new technologies (digitisation and the use of ICT in modern libraries) and from the market-oriented perspective on the role of libraries. The library management is coping with the challenge how to adequately conceptualise and methodologically operationalise the categories of library users or customers, their satisfaction and expectations, etc.

**Methodology/approach:** The paper tries to give a critical overview and content analyses of the main theoretical concepts and methodologies used in the measurement of customer satisfaction and expectations. They originate from market and socio-psychological studies and are accommodated to the requirements of library sciences.

**Results:** Findings based on the meta-analysis of different approaches show that academic and public libraries have changed their attitude towards their users and user services in the last few decades. Increasingly the satisfaction and expectations of customers are given the greatest priority.

**Research restrictions:** The article gives an overview of various theoretical and methodological concepts and methodologies regarding the measurement of satisfaction and expectations of library customers. The article is not based on the empirical research of the practice in Slovenia, which could (hypothetically) show a certain degree of non-compliance with general trends presented in the article.

**Originality/Contribution:** The paper gives the basic overview of theoretical and methodological trends in the study of satisfactions and expectations of modern customers of library services.

**Keywords:** *academic libraries, library services, user satisfaction, Kano model, LibQUAL+*

## 1 Uvod

V sodobnih družbah so se pričakovanja uporabnikov glede kvalitetnega opravljanja različnih storitev povečala. Od vsakega ponudnika storitev se pričakuje, da bo svoje delo opravil čim bolj kvalitetno, tako da bodo vsi uporabniki zadovoljni. V skupino teh ponudnikov storitev spadajo tudi visokošolske knjižnice. Visokošolske knjižnice razpolagajo z eno najbolj dragocenih družbenih dobrin, z veliko množico informacij, ki so potrebne za poučevanje in raziskovanje. Brez možnosti dostopa do teh informacij, ki jih visokošolske knjižnice zbirajo, urejajo, hranijo

in posredujejo svojim uporabnikom (študentom, profesorjem, raziskovalcem), bi se družbeni razvoj upočasnil, če ne že kar ustavil. Visokošolski sektor je namreč zelo pomemben pri ustvarjanju in tudi prenašanju novega znanja v družbo, česar pa ne bi zmožel brez močne informacijske podpore.

V prispevku se ukvarjamo z vprašanjem, ali visokošolske knjižnice sledijo zahtevam in pričakovanjem svojih uporabnikov.<sup>1</sup> Podan je splošni pregled nekaterih teoretskih razlag in metodologij, ki se v zadnjem času ukvarjajo z zadovoljstvom in pričakovanji uporabnikov storitev visokošolskih knjižnic. Uporabniki visokošolskih knjižnic predstavljajo eno najbolj zahtevnih uporabniških skupin. Če te knjižnice ne znajo prisluhniti potrebam svojih uporabnikov, težko odgovorijo na izzive, ki jih prinašajo nove informacijske družbe. Zelo hitro lahko zaostanejo v razvoju in se spremenijo samo še v »grobnico« nedostopnih in nikoli uporabljenih virov znanja, namesto da predstavljajo odprt, dinamičen in živahen (fizični in virtualni) prostor posredovanja in izmenjave najbolj svežih informacij in znanj.

V prispevku izhajamo iz osnovne predpostavke, da so predvsem tiste visokošolske knjižnice, ki so del javnih visokošolskih sistemov, začele slediti novim pogledom, ki postavljajo v ospredje vlogo in pričakovanja uporabnikov. Tako sledijo trendom, ki jih lahko opazimo pri vseh javnih knjižnicah po svetu. Kot javne knjižnice razumemo neprofitne storitvene organizacije, ki skrbijo, da je gradivo, ki ga te knjižnice zbirajo in hranijo, dostopno vsakomur. Javne storitve, ki jih opravljajo te knjižnice, financira bodisi država bodisi lokalna skupnost. V primeru visokošolskih javnih knjižnic finančna sredstva praviloma zagotavlja državni proračun.

Tradicionalni pristopi pri ocenjevanju javnih knjižnic, vključno z visokoškolskimi, niso neposredno vključevali uporabnikov knjižničnih storitev in so zato predstavljali »... interno vrsto ocenjevanja« (Scott, 2004, str. 501). To velja tudi v primeru, ko se je skušalo simulirati izkušnje uporabnikov (Hernon in McClure, 1986). Tradicionalni pristopi so se opirali na relativno enostavne statistične kazalce ocenjevanja uspešnosti ali učinkovitosti njihovih ustanov: razmerje med številom nabavljenih in izposojenih enot knjižničnega gradiva, število vpisanih članov knjižnice itd. Ocene, ki so izhajale iz takšnih splošnih statističnih kazalcev, niso mogle podati popolne informacije o tem, ali neka knjižnica skrbi za kakovost svoje ponudbe.

---

<sup>1</sup> Članek nadgrajuje nekatera teoretska spoznanja pred leti opravljene empirične analize. Empirična analiza med uporabniki storitev knjižnice je bila izvedena v okviru diplomskega dela (Mali, 2010). Rezultati te empirične analize (temeljila je na anketiranju naključno izbranega vzorca obiskovalcev knjižnice *Ekonomске fakultete Univerze v Ljubljani*) in pregled nekaterih virov na to temo so nas kasneje usmerili k temu, da smo se lotili dodatnega preučevanja stališč strokovnjakov, ki se ukvarjajo s tem vprašanjem.

Šele v novejšem obdobju so v bibliotekarski stroki večjo težo dobila vprašanja potreb, hotenj in zahtev uporabnikov knjižničnih storitev. S temi pobudami so prišla v ospredje vprašanja, kakšna je razlika med hipnim in trajnim zadovoljstvom uporabnikov, med konkretnim in splošnim zadovoljstvom uporabnikov, med pričakovanjem in zadovoljstvom uporabnikov itd. Pogosto se je to zgodilo šele pod vplivom marketinških analiz.

V prvem delu prispevka skušamo opozoriti na vpliv družbenega okolja pri oblikovanju potreb in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev. Glede tega vprašanja ni bistvenih razlik med uporabniki različnih vrst javnih knjižnic. Enako velja za vprašanje razlikovanja med kategorijama zadovoljstva in pričakovanja uporabnikov knjižnične storitve, ki ga pojasnujemo s pomočjo Kanovega modela (Brophy, 2008; Matthews, 2007). Ta model zelo nazorno prikazuje razlike med kategorijami samoumevnega, običajnega in nadstandardnega pričakovanja uporabnikov.

V drugem delu predstavljamo nekatere kvalitativne in kvantitativne pristope, ki se uporabljajo v okviru empiričnih preučevanj potreb, zadovoljstva, pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev. V okviru kvalitativnih pristopov namenjamo nekoliko več pozornosti metodi fokusnih skupin, metodi prikritega klienta in pritožbam uporabnikov, ki se lahko uporabljajo tudi kot podzvrst kvalitativnega zbiranja informacij o zadovoljstvu in pričakovanju uporabnikov glede ponujanih storitev knjižnic. V okviru pregleda kvantitativnih pristopov namenjamo več pozornosti metodama LibQUAL+ in LibSAT, ki se v zadnjem času zlasti pogosto uporabljata pri spremljanju zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov v visokošolskih knjižnicah.

## **2 Vloga uporabnikov pri oceni kakovosti storitev visokošolskih knjižnic**

Javne visokošolske knjižnice sodijo med neprofitne storitvene organizacije, od katerih imajo glavno korist zahtevne skupine uporabnikov, kot so študentje, profesorji in raziskovalci. Zato bi morale biti kakršnekoli spremembe potreb in navad teh uporabnikov,<sup>2</sup> poleg napredka podpornih tehnologij v knjižnicah, najmočnejši dejavnik, ki vpliva na njihovo delovanje in organiziranost. Vprašanje je, ali se

---

<sup>2</sup> Uporabniki storitev so ljudje, ki hodijo v knjižnice za to, da si izposojajo gradivo oziroma koristijo druge knjižnične storitve. Pri tem jih ni mogoče zamenjevati s t. i. zainteresiranimi skupinami (angl. stakeholders groups), ki nastopajo predvsem v vlogi financerjev in zakonodajalcev ter občasno lahko močno vplivajo na delovanje in razvoj knjižnic (Dorner, Gorman in Calvert, 2015).

visokošolske knjižnice v zadostni meri zavedajo dejstva, da »so uporabniki tisti, ki dajejo legitimnost delovanju knjižnic.« (Quinn, 1997, str. 359)

Bibliotekarski strokovnjaki, ki se ukvarjajo z analizo informacijskih potreb,<sup>3</sup> opozarjajo, da je za prihodnji razvoj knjižnic pomembno upoštevati naslednje temeljno načelo tržnih gospodarstev: »Če uporabniki pravijo, da je to kakovostna storitev, potem to je to. Če tega ne rečejo, potem to ni to. V tem primeru ni več pomembno, kaj si o ravni svojih storitev predstavlja knjižnica.« (Hernon in Altman, 1996, str. 6)

Zahteva po upoštevanju zgoraj navedenega načela je nenazadnje posledica številnih in hitrih tehnoloških sprememb, ki se dogajajo še posebej na področju visokošolskih knjižnic. Tehnološke spremembe se nanašajo na prehod od tradicionalnih k digitalnim oblikam storitev. Ambrožič (2012, str. 73) navaja naslednjo spremembo, ki jo prinaša razvoj novih tehnologij: »Do pojava interneta knjižnice niso imele resnih tekmecev. Uporabniki so se morali sprijazniti z njihovimi pravili in postopki, tudi če so bili zapleteni in neprijazni do njih, sicer niso imeli dostopa do informacij. Prehod z analognih na digitalne vire in dostopnost zmogljivih iskalnikov je vlogo knjižnic kot posrednikov informacij resno ogrozila, knjižnice so postale le eden od številnih kanalov za pretok informacij do uporabnikov, digitalne zbirke, ki niso omejene na prostor in odpiralni čas knjižnice, pa so zmanjšale pomen njihovih lokalnih zbirk.«

Danes študent lahko od koderkoli, včasih zgolj z dotikom zaslona na svojem mobilnem telefonu, preiskuje baze podatkov in tudi že prebira besedila. Tako se mu ponujajo številne možnosti, da pride čim hitreje do želene informacije. Prav zaradi sprememb, ki so posledica novih tehnologij, je potrebno na ponovno premisliti o današnjem poslanstvu visokošolske knjižnice. To ne pomeni, da bodo vse tradicionalne knjižnične storitve, tudi tiste, ki se nanašajo na specifično delovanje visokošolskih knjižnic, enostavno ugasnile. Po eni izmed študij Association of Research Libraries (ARL) v ZDA je širjenje uporabe elektronskih informacijskih virov odpravilo funkcijo klasičnih referenčnih centrov. Po tej študiji naj bi na vseh vrstah ameriških raziskovalnih univerz samo v obdobju desetih let, od 1998 do 2008, prišlo do 58 % padca tedenskih referenčnih povpraševanj (Peters, 2015). Kljub temu pa vloga klasičnih referenčnih centrov ni bila kar odpravljena. Temu pritrjujejo številne analize. Študentje so tako na primer v okviru Baggetove in Williamsove raziskave trdili, da jim široka dostopnost informacijskih virov ne

---

<sup>3</sup> V angleščini se je za analizo informacijskih potreb uveljavila kratica INA, kar pomeni »information needs analysis« (Dorner idr., 2015).

zadošča, potrebujejo tudi strokovnjake, ki jih učijo, kako naj te vire kakovostno uporabijo (Bagget in Williams, 2012).

Razvoj digitalne tehnologije sam po sebi torej ne prispeva k dvigu kvalitete knjižnične storitve. Prisotne morajo biti tudi druge predpostavke. Celo več – če niso zagotovljeni vsi pogoji, zaupanje študentov v moč digitalnih informacij začne celo upadati (Catlow, Górný in Lewandowski, 2015; OCLC, 2006). Zato se lahko, ne glede na vse spremembe, ki jih danes spremljamo na področju zbiranja, hranjenja, posredovanja in uporabe informacijskih virov v visokošolskih knjižnicah, v celoti strinjamo z oceno Ambrožičeve (2012, str. 60), ki pravi, da se niso uresničile črnoglede napovedi izpred kakšnih dveh desetletij, po katerih naj »... bi knjižnice v smislu fizičnih zgradb, ki naj bi jih postopoma zamenjale digitalne knjižnice in elektronske storitve, izginile.«

K spremembi pogledov na vlogo uporabnikov sili danes visokošolske knjižnice tudi vedno bolj neizprosna konkurenca. Zlasti v zadnjih desetletjih morajo visokošolske knjižnice konkurirati celi vrsti drugih ponudnikov informacij. Mednje lahko štejemo različne internetne ponudnike, knjigarne, informacijsko dokumentacijske centre itd. Raba novih tehnologij in premik k digitalnim informacijskim virom povečuje konkurenco med različnimi ponudniki informacij (Gessner in Eldermire, 2015; Levine-Clark, 2014; Ambrožič, 2012). Da bi se prilagodile tem novim konkurenčnim pogojem, visokošolske knjižnice uvajajo nekatere zanimive inovacije s ciljem pritegniti uporabnike k načrtovanju knjižničnega razvoja. Omenjene inovacije, o katerih pišejo različni avtorji (glej Islam, Agarwal in Ikeda, 2015; Meunier in Eigenbrodt, 2014; Khoo, Rozaklis, Hall in Kusunoki, 2016), predstavljajo najboljšo pot pri preseganju razkoraka med potrebami in pričakovanji uporabnikov in ponudnikov storitev.

Zanimiv je primer t. i. uporabniškega pristopa pri nabavi gradiva knjižnice na Univerzi Arizona (Richardson, 2013). Uporabnikom knjižnic je omogočeno, da identificirajo t. i. »signifikantne uporabe« e-knjig, ki spodbujajo knjižnice k njihovem nakupu. Prav tako so zanimive tehnike komentiranja knjig na WorldCat, LibraryThing, GoodReads ali Amazon, ki jih posnemajo knjižnice v svojih računalniških katalogih. Takšni inovativni primeri se ne omejujejo samo na povratna sporočila glede nabave gradiv in digitalnih informacij. Znani so tudi primeri visokošolskih knjižnic, ki so na začetku svoje gradnje ali prenove povabile uporabnike k posredovanju idej o tem, katera prostorska rešitev se jim zdi najboljša. Zaradi uvajanja novih tehnologij, ki so povezane s hranjenjem in uporabo informacij, včasih kar pozabimo, da je prostorska razporeditev v visokošolskih knjižnicah za uporabnike še vedno izredno pomembna. Pritegnitev obiskovalcev knjižnic k urejanju njihovega prostora se zdi še posebej inovativna zlasti na visokošolskih ustanovah. Fizični prostor je v tej vrsti knjižnic vedno igral izredno pomembno

vlogo. Glede tega so visokošolske knjižnice v svoji dolgi zgodovini prešle različne faze. V začetnem obdobju je bila poudarjena možnost gibanja uporabnikov po vsej knjižnici (zadovoljevanje potreb učenjakov, ki so v prvi fazi razvoja tiska v knjižničnem prostoru dostopali do relativno majhnega števila knjig). Drugo obdobje je bilo usmerjeno k hranjenju gradiva (vse je podrejeno skladiščenju in sočasnemu urejanju velikih in obsežnih letnikov knjig in revij, da bi bil sploh omogočen dostop). V tretjem obdobju, ki se nanaša tudi na današnji čas, je v središču pozornosti učenje (uporabnik na temelju individualnega ali skupinskega učenja uporablja digitalno tehnologijo in ni več neposredno vezan na fizični prostor).

### 3 Potrebe in zadovoljstvo uporabnikov knjižničnih storitev

Kako v času razvoja modernih knjižnic opredeliti zadovoljstvo uporabnikov knjižničnih storitev? Ne glede na vrsto javne knjižnice morajo te za osnovni cilj svojega delovanja določiti čim večje zadovoljstvo svojih uporabnikov. Temu vprašanju bomo v nadaljevanju poglavja namenili nekoliko več pozornosti. Še nedolgo tega so ponudniki knjižničnih storitev celo v izrazito tržno naravnanih gospodarstvih uporabnike obravnavali kot nadlogo. V Angliji se je v zvezi s tem uveljavila celo skovanka »Another Bloody Customer!«<sup>4</sup> (Matthews, 2007, str. 9). Zadeve so se v zadnjih desetletjih spremenile. Tako smo danes vedno bližje viziji indijskega bibliotekarja Ranganathana, ki je že pred osemdesetimi leti izpostavil naslednja načela, ki bi jih morala upoštevati vsaka javna knjižnica: (1) knjiga je namenjena za uporabo, (2) vsakemu bralcu je potrebno »najti« njegovo lastno knjigo, (3) vsaka knjiga ima svojega bralca, (4) varčuj s časom bralca, (5) knjižnica je razvijajoči se organizem (Brophy, 2008).

Po Snoju in Gabrijanu (2015) fizično-psihični občutek pomanjkanja nečesa označujemo kot potrebo, ki predstavlja izhodišče za kakršnokoli aktivnost posameznika in skupin. Potrebe ne moremo enačiti z željo ali hotenjem. »Želja je zgolj hrepenenje po izpolnitvi potreb. Veliko želja ni mogoče uresničiti ... Hotenja pa so potrebe, ki jih ljudje izražajo v konkretnih izdelkih ali storitvah.« (Snoj in Gabrijan, 2015, str. 110) Četudi Snój in Gabrijan opozarjata, da prisotnost potrebe še ne zadostuje za spodbuditev vedenja pri človeku, saj tega lahko spodbudijo le motivi, ki dajejo potrebi ustrezno intenzivnost, kljub temu za opise posameznih primerov uporabljata pojem »potreba« tako, da ta zajema tudi vsebine izrazov »hotenje« in »motiv«.

---

<sup>4</sup> Slov.: »Že spet presneti uporabnik!«

V primeru uporabnikov knjižničnih storitev igra centralno vlogo njihovo zadovoljevanje potreb po informacijah. Green (1990), ki se je ukvarjal z analizo potreb uporabnikov knjižničnih storitev, pravi, da je za ponudnike knjižničnih storitev ključnega pomena razumevanje potreb svojih uporabnikov. Potrebe uporabnikov naj bi bile na splošno bolj objektivne kot njihove želje. Pri potrebah uporabnikov knjižničnih storitev gre namreč vedno za nekaj instrumentalnega. Če potrebe niso zadovoljene, naj uporabnik ne bi dosegel zastavljenega cilja ali končnega namena, saj naj bi potrebe uporabnikov knjižničnih storitev temeljile na logičnih oziroma razumskih predpostavkah, ne pa zgolj subjektivnih željah, ki predstavljajo, kot ugotavljata tudi Snój in Gabrijan (2015), zgolj hrepenenje po izpolnitvi potreb. Green je zato mnenja, da bi se knjižničarji morali predvsem usmeriti h ključnim potrebam uporabnikov, kot so ustrezni prostorski in časovni dostop do knjižničnih informacij, relevantnost informacij itd.

Dorner, Gorman in Calvert (2015), ki so v okviru analize potreb po informacijah izhajali iz Maslowe teorije hierarhije človeških potreb,<sup>5</sup> so prav tako sledili Greenovi razlagi, po kateri je želja, v nasprotju s potrebo, bolj instinktivna. Razlika med obema dispozicijama so ponazorili na naslednji način: če izhajamo iz potrebe, potem je pri selekcioniranju gradiva za knjižnično zbirko vse podrejeno izpolnitvi zastavljenega cilja, v nasprotju z željo, kjer vlogo igra samo enostavni pogojni refleks oziroma instinktivni vzgib (Dorner idr., 2015). Tudi Orr (1973) je na prvo mesto postavil potrebe uporabnikov knjižničnih storitev kot bolj objektivizirane in kot tiste, ki zaslužijo večjo pozornost. Meni, da je zadovoljitev potrebe uporabnika knjižnične storitve mogoče doseči samo z dovolj kakovostno in relevantno storitvijo. Kakovost knjižnične storitve se nanaša na to, ali je knjižnica dobra ali ne, njena relevantnost pa na to, kako deluje. Ko govorimo o kakovosti storitev v knjižnicah, moramo upoštevati dvoje – kaj smo ponudili uporabnikom storitev in kako je potekala ta storitev (Hernon, Dugan in Matthews, 2015). Pri načinu opravljanja storitve je zelo pomembna interakcija med ponudniki in uporabniki neke storitve. Kombinacija knjižničnega osebja in razpoložljive opreme v knjižnici vpliva na to, kako uporabniki dojemajo to medsebojno povezavo. Eno brez drugega ne gre. Prevelik poudarek zgolj na izposoji knjig vodi k opuščanju pozornosti, kako bo ta izposoja potekala. Za knjižnice je danes izredno pomembno, da znajo poiskati vse možnosti pri uresničevanju svojega poslanstva. Ker številni ljudje v svojem vsakdanjem življenjskem tempu sploh ne zaznajo knjižnic, je toliko bolj pomembno, da knjižnice ponujajo storitve tako, da svoje

---

<sup>5</sup> Abraham Maslow je razvil splošno veljavno teorijo hierarhije človeških potreb (fiziološke potrebe, potrebe po varnosti in zaščiti, socialne potrebe, potrebe po ocenjevanju in spoštovanju, potrebe po samouresničevanju), kasnejši avtorji so jo uporabljali kot osnovo za pojasnjevanje posameznih konkretnih potreb in jo v skladu s svojimi cilji raziskovanja tudi prilagajali (Snój in Gabrijan, 2015, str. 114–115; Dorner idr., 2015, str. 11).

(potencialne) uporabnike očarajo ali jih celo premamijo, vse morajo staviti na zadovoljstvo uporabnika. Kdaj sploh govorimo o zadovoljstvu uporabnikov knjižničnih storitev?

Najprej moramo poudariti, da na področju marketinga potekajo intenzivne razprave o zadovoljstvu uporabnikov storitev in potrošnih dobrin, ki v zvezi s kategorijo zadovoljstva uporabnikov še zdaleč niso odpravile vseh dilem (Snoj in Gabrijan, 2015). V strokovni literaturi s področja marketinga obstajajo različni pristopi k obravnavanju koncepta zadovoljstva. Zanimivo je, da je eden vodilnih avtorjev na tem področju, Richard L. Oliver (1997), prišel do zaključka, da zadovoljstva ne moremo enoznačno definirati, če pa se pri taki definiciji na vsak način vztraja, potem je na temelju teoretskih in empiričnih spoznanj najbolje uporabiti naslednjo začasno definicijo: »Zadovoljstvo je sodba, da sta značilnost proizvoda ali storitve, oziroma proizvod ali storitev sama po sebi zagotovila (oziroma zagotavljata) želeno raven izpolnitve pričakovanja, vključno s premajhnim ali previsokim pričakovanjem.«<sup>6</sup> (Oliver, 1997, str. 13) Po Oliverju se ni smiselno naprezati glede definicije nezadovoljstva kot zadovoljstvu nasprotujoče dispozicije, saj je dovolj, da besedo željen nadomestimo z besedo neželen in besedo zadovoljstvo z besedo nezadovoljstvo. Že Anderson (1973) je v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, ko marketinška stroka še ni bila tako razvita, menil, da se na področju marketinga ni razvila nobena natančna definicija zadovoljstva oziroma nezadovoljstva uporabnikov.

Z bolj specifičnim vprašanjem zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev se je ukvarjal Joseph Matthews (2007, str. 252), ki je to kategorijo opredelil kot »čustveno reakcijo na posredovanje specifičnih storitev«.<sup>7</sup> Matthews ločuje med konkretnim in splošnim zadovoljstvom uporabnikov knjižničnih storitev, medtem ko Nitecki in Franklin (1999) govorita o njihovem hipnem in trajnem zadovoljstvu. Prvi tip zadovoljstva naj bi nastopil takoj ob posredovanju neke storitve, je neke vrste »trenutek resnice« (Matthews, 2007, str. 252), ki ga uporabnik doživi ob stiku s ponudnikom storitve. Pri drugem, splošnejšem oziroma trajnejšem tipu zadovoljstva, je občutek ugodja trajno zakoreninjen v našo psiho in se ne spreminja tako hitro. Tomšič in Kolar (2015) sta skušala na primeru uporabnikov telekomunikacijskih storitev ugotoviti, ali višje stopnje zadovoljstva s storitvijo vodijo k višji stopnji zvestobe ponudniku te storitve. Rezultati njune raziskave so pokazali, da je zadovoljstvo pomembni dejavnik zadržanja in predvsem zvestobe (namere)

---

<sup>6</sup> Angl.: »Satisfaction is a judgment that a product or service feature, or the product or service itself, provided (or is providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment, including levels of under or over fulfillment.«

<sup>7</sup> Tudi v Slovarju slovenskega knjižnega jezika se kategorija zadovoljstva pomensko navezuje na psihično ugodje (Slovar slovenskega knjižnega jezika, 1998, str. 1580).

uporabnikov storitev, zato morajo ponudniki skrbno graditi zadovoljstvo svojih uporabnikov. Rezultati njune raziskave so torej v skladu z empiričnimi spoznanji marketinških znanosti, ki ugotavljajo, da zadovoljstvo in zvestoba praviloma močno korelirata (Oliver, 1999). Tomšičeva in Kolarjeva analiza je pokazala še, da je za opisovanje pojava zvestobe nujno potrebno uporabiti tudi kompleksnejše modele z več dejavniki, kot so strošek prehoda od enega k drugemu ponudniku, predhodno trajanje razmerja med uporabnikom in ponudnikom storitve, možnosti izbire med alternativnimi ponudniki, socio-demografske značilnosti itd.

Snoj in Gabrijan (2015) opozarjata, da morajo ponudniki izdelkov ali storitev ugotoviti, katere potrebe ciljnih skupin zadovoljujejo s svojimi izdelki ali storitvami. Upoštevati morajo različne ravni potreb ciljnih skupin. Na potrebe ciljnih skupin vplivajo tako socio-demografske in druge objektivizirane značilnosti kot tudi značilnosti ožjega in širšega okolja. Podobno razmišljajo Dorner, Gorner in Calvert (2015, str. 39): »Analiza zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov informacij ne more nikoli potekati neodvisno od socio-demografskega in vrednostnega konteksta, v katerem se ti nahajajo. Bolj se bodo tisti, ki nameravajo prepoznati informacijske potrebe uporabnikov, tega dejstva zavedali, bolj zanesljivi bodo podatki, ki jih zbirajo.«

Naslednji primer ilustrira razlike v socio-demografskih dejavnikih: skupina starejših ljudi, ki pripada srednjemu razredu, pogosto jemlje obiskovanje knjižnic tudi kot sredstvo za utrjevanje njihove (samo)podobe v družbenem okolju, kjer živijo. To ne velja za pripadnike mlajše generacije, ki dobro obvladajo mobilno tehnologijo in samopotrditve ne oblikujejo na takšen način. Njihov primarni cilj je čim prej priti do hotenih informacij. Če tega cilja ne dosežejo, se hitro odmaknejo od danega ponudnika informacij in poiščejo drugega. Nezadovoljstvo s storitvami neke knjižnice je zato pri starejših generacijah prebivalstva lahko daljše.

V situaciji, kjer se interesi uporabnikov razlikujejo, se knjižnice znajdejo pred naslednjo dilemo: ali slediti ustaljenim in preverjenim potrebam starejše skupine uporabnikov ali preiti v agresivno oglaševanje njihovih storitev mlajšim, ki so njihove alternativne ponudbe šele začeli spoznavati? Katera pot je boljša? Da bi našle odgovore na zastavljena vprašanja, nujno potrebujejo dobro metodološko podprte raziskave (o tem bomo več spregovorili v nadaljevanju), s katerimi lahko ugotavljajo stopnjo zadovoljstva svojih uporabnikov. Zadev v tem primeru ni mogoče posploševati. Vedno moramo izhajati iz konkretne situacije. Večina strokovnjakov se strinja, da je razumevanje konkretne situacije najbolj kritični moment v okviru kompleksnega preučevanja informacijskih (ne samo knjižničnih) potreb nasploh (Catlow idr., 2015; Dorner idr., 2015). Nujen je za razumevanje, kako se oblikujejo potrebe po novih informacijah. Dorner s soavtorji opiše naslednji primer: »Če vzamemo analizo informacijskih potreb kot osnovo

za načrtovanje, delovanje in ocenjevanje knjižnic, potem se je treba zavedati, da se znotraj knjižnice srečujemo z različnimi uporabniškimi zahtevami, tako tistimi, ki spadajo na področje tradicionalnih načinov izposoje, na primer potrebami starejših prebivalcev nekega ruralnega okolja, kot tudi v zadnjem času postavljenimi zahtevami, da knjižnice ponudijo prosto dostopne repozitorije za namene raziskovanja in poučevanja.« (Dorner idr., 2015, str. 10)

Iz predhodno citirane misli Dornerja in ostalih avtorjev izhaja, da je pri iskanju odgovora na vprašanje, zakaj imajo uporabniki neke knjižnične storitve prav takšne potrebe oziroma pričakovanja, zelo pomembno, da upoštevamo tudi povsem konkretne, ne samo splošne družbene okoliščine, v katerih delujejo tako uporabniki kot ponudniki posameznih storitev.

#### **4 Vpliv marketinških znanj na metodologijo spremljanja zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev**

Spremljanje zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev zahteva metodološko dobro podprte analize. Zato se morajo vsi novi pristopi k strategiji vodenja knjižnic v večji meri opirati na empirične (kvantitativne ali kvalitativne) pristope zadovoljstva njihovih uporabnikov. Ni se mogoče več opirati na relativno enostavne kazalce ocenjevanja uspešnosti svojih ustanov: razmerje med številom nabavljenih in izposojenih enot knjižničnega gradiva, število vpisanih članov knjižnice itd. Čeprav se ta (napačna) predstava še kar naprej ohranja, je vendarle zastarela. Tako je npr. ugledna mednarodna revija *Chronicle of higher education* še ob koncu devetdesetih let prestižnost visokošolskih knjižnic v Veliki Britaniji utemeljevala s številom knjig, ki jih le-te hranijo (Hernon, 1998). Ocenjevanje, ki uporablja enostavne statistične kazalce, je neučinkovito. Ne odslikava kakovosti storitev knjižnic. Potrebni so novi pristopi, ki se bodo po vzoru dobrih praks v drugih storitvenih dejavnostih prenašali tudi v knjižnice. V nadaljevanju tega poglavja bomo opozorili na nekatere dejavnike, ki so že vplivali na spremembo pogledov v knjižnicah.

Med dejavniki, ki so vplivali na spremenjene poglede, je potrebno omeniti:

- uvajanje bolj restriktivnih vladnih politik, ki so krčile proračune javnim ustanovam in s tem tudi knjižnicam. Knjižničarji so bili prisiljeni dokazovati pomen svojega obstoja, to je spodbudilo njihovo inovativnost pri iskanju novih pristopov k evalvaciji knjižnic (Brophy, 2008);
- vpliv marketinških pristopov na merjenje kvalitete knjižničnih storitev. Marketinške analize so izhajale iz ocen navad potrošnikov, ki so jih uporabljala podjetja z namenom ustvariti čim večji kapitalski dobiček. Ta model razmišljanja

se je, četudi je neredko vodil v poenostavitve, prenesel tudi v sektor javnih služb. V tržnih in marketinških raziskavah je bila na prvo mesto postavljena učinkovitost. Peter Drucker, guru tržne ekonomije v osemdesetih letih prejšnjega stoletja, je v enem svojih del zapisal: »V podjetništvu in menedžmentu je treba razvijati predvsem učinkovitost; in to je potrebno meriti, jo vsaj vrednotiti, in jo stalno dvigovati.« (Drucker, 2001, str. 12);

- razlikovanje med marketinškimi analizami, ki se ukvarjajo s storitvami, in marketinškimi analizami, ki se ukvarjajo s produkti. Marketinške analize o storitvah so dokazovale, da obstaja močna korelacija med kvaliteto neke storitve in stopnjo zadovoljstva uporabnika s to storitvijo. V preteklosti je bilo na področju marketinških raziskav sprva opravljeno malo analiz o zadovoljstvu uporabnikov proizvodov in storitev. Posamezne raziskave so se večinoma ukvarjale s poklicnim zadovoljstvom (angl. job satisfaction) (Irfan, 2014). Z vprašanjem zadovoljstva uporabnikov storitev se je začel temeljiteje ukvarjati Richard L. Oliver v delu *Satisfaction: a behavioral perspective on consumer* (1997). Oliverjev velik prispevek je v tem, da je opisoval celotni proces oblikovanja zadovoljstva uporabnikov z neko storitvijo.

Na področju tržnih raziskav se pogosto daje kot primer legendarne ponudbe storitev Ritz-Carltonovih hotelov (Hernon idr., 2015). V teh hotelih lahko vsak zaposleni porabi do 2000 dolarjev za rešitev katerekoli pritožbe hotelskega gosta, ne da bi mu ta strošek nekdo izmed nadrejenih odobril. Četudi številne storitvene organizacije ne morejo (ali ne želijo) slediti takšni poslovni politiki, imajo vendarle en skupni cilj: ponuditi takšne storitve, ki bodo navdušile uporabnike. Logika v današnjem tekmovalnem svetu je povsod enaka, ne glede na to, za katero vrsto storitve gre. Nezadovoljni uporabnik storitve lahko že s kratko in nepomembno informacijo preko Twiterja naredi ogromno poslovno škodo. Zeithaml, Berry in Parasuraman (1993) so že v osemdesetih letih prejšnjega stoletja uporabljali kvalitativno metodologijo (npr. analizo fokusnih skupin) za analizo poteka manjših bančnih storitev, uporabe kreditnih kartic, zavarovanja itd. V okviru teh svojih analiz so skušali ugotoviti, kako uporabniki ocenjujejo kakovost storitev. Prišli so do zaključka, da uporabniki precej težje ocenjujejo storitve kot izdelke. To velja tudi za storitve knjižnic.

Ne glede na vse pozitivne posledice, ki jih je na oceno delovanja knjižnic prinesel »marketinški način razmišljanja«, ki sili knjižnice k večji tekmovalnosti in kvaliteti njihovih storitev, se moramo hkrati zavedati, da ni mogoče enostavno prenašati rešitev iz podjetniško-komercialnega v neprofitni javni sektor. To velja še posebej za visokošolske knjižnice, ki predstavljajo del javnega sektorja za zadovoljevanje specifičnih družbenih ciljev (ustvarjanje in prenos znanja vsem družbenim skupinam ljudi). Quinn (2016) v zvezi s tem navaja težave direktnega prenosa celostnega obvladovanja kakovosti (angl. total quality management,

TQM). Po njegovem mnenju mehanski prenos iz poslovanja komercialnih podjetij v zasebni lasti na upravljanje neprofitnih visokošolskih knjižnic ni mogoč, saj se visokošolske knjižnice ne srečujejo z relativno standardiziranim tipom potrošnikov. Storitve visokošolske knjižnic zadovoljujejo potrebe različnih skupin uporabnikov (študentov, profesorjev, raziskovalcev itd.). V takšni situaciji vseh rešitev, ki se ponujajo v privatnem podjetniškem sektorju, ni mogoče enostavno preslikati na javni neprofitni sektor.

Tržne raziskave so v raziskovanje knjižničnih storitev prenesle tudi številne kontroverze glede tega, katera definicija t. i. kakovosti storitev je primernejša. Običajno se srečujemo z množico definicij kakovosti storitev, četudi se za to raznolikostjo nahaja povsem ista vsebina. Primer dveh definicij kakovosti, ki govorijo o isti stvari na različne načine, je opredeljevanje kakovosti storitve oziroma produkta bodisi kot skladnost z neposrednimi zahtevami uporabnikov (angl. *conformance to requirements*) bodisi kot skladnost s smotri uporabnikov (angl. *fitness for purpose*) (Brophy, 2008). V obeh primerih, naj govorimo o zahtevah ali smotrih, je v ospredju vprašanje, kako priti do kakovostne storitve. Zdi se, da na področju kvantitativnih raziskav zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev v zadnjem času dobiva večji pomen druga definicija. To je razumljivo, saj vključuje predpostavko, da uporabnik deluje na temelju predhodnih izkušenj in širših vrednotnih orientacij, torej že nekih izoblikovanih pričakovanj. Ker se klasična paradigma ocenjevanja knjižnic, ki temelji na zaprtem sistemu kazalcev, vedno bolj umika novim pristopom in na njeno mesto stopa bolj tržno usmerjena »storitvena paradigma«, je pri presoji kakovosti visokošolskih knjižničnih storitev pomembno upoštevati tako zadovoljstvo kot pričakovanje uporabnikov teh storitev.

## 5 Zadovoljstvo in pričakovanje uporabnikov knjižničnih storitev

V bibliotekarski stroki že dolgo obstaja prepričanje, da je v okviru preučevanja zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev potrebno upoštevati njihovo pričakovanje kot zaznavo neke storitve (Brophy, 2008; Quinn, 1997; Milson-Martula in Menon, 1995). Že iz predhodnih raziskav je znano, da pričakovanja uporabnikov vplivajo na njihovo (trenutno) zadovoljstvo s storitvijo. Anderson (1973) je v okviru paradigme nepotrditve pričakovanj (angl. *expectancy disconfirmation paradigm*) ločil štiri teorije: asimilacijsko teorijo (angl. *assimilation*), kontrastno teorijo (angl. *contrast*), teorijo vsesplošnega negativizma (angl. *generalized negativity*) ter teorijo sočasne asimilacije in kontrasta (angl. *assimilation – contrast*).

(1) Asimilacijska teorija: v okviru prve, asimilacijske teorije je neuskklajenost med pričakovanji in trenutnim zadovoljstvom uporabnikov z dano storitvijo ali

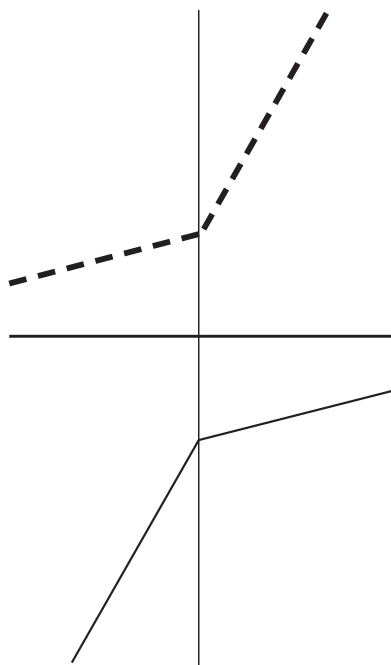
- produktom minimalna, saj se je uporabnik pri zaznavanju dane storitve ali produkta zmožen prilagajati.
- (2) Kontrastna teorija: je nasprotje asimilacijski teoriji in predpostavlja, da bo uporabnik pretiraval pri razliki med njegovo zaznavo storitev ali produktov in njegovimi pričakovanji. Če uporabnikova zaznava storitev ali produktov ne ustreza njegovim pričakovanjem, bo uporabnik ocenjeval storitve ali produkte manj dobrohotno kot v primeru, če ne bi imel nobenega predhodnega pričakovanja.
  - (3) Teorija vsesplošnega negativizma: osnovna predpostavka v teoriji vsesplošnega negativizma je, da razkorak med pričakovanji in realnostjo vodi v posplošeno negativno hedonično stanje, ki povzroči, da so storitve in produkti zaznani manj dobrohotno, kot če bi to zaznavanje sovpadalo s pričakovanji. To pomeni, da tudi če zaznava storitev ali produktov presega uporabnikova pričakovanja, le-te zaznava manj dobrohotno kot bi bilo objektivno upravičeno.
  - (4) Teorija sočasne asimilacije in kontrasta: po tej teoriji se v zaznavanju uporabnika nahajajo tako cone sprejemanja kot tudi zavračanja storitev ali produktov. Če je razkorak med pričakovanji in zaznavo storitev ali produktov dovolj majhen, da pade v cono uporabnikovega sprejemanja teh storitev ali produktov, si bo uporabnik prizadeval za prilagajanje razlikam tako, da bo storitve ali produkte v večji meri ocenjeval v skladu s pričakovanji, kot pa bi bilo to objektivno upravičeno. Če pa je razkorak med pričakovanji in zaznavo storitev ali produktov dovolj velik, da pade v cono uporabnikovega zavračanja teh storitev in produktov, se bo odvijal obratni proces.

Kanov model, ki je bil prav tako razvit v okviru marketinških znanosti, in ki ga v nadaljevanju uporabljamo pri prikazovanju razkoraka med pričakovanjem in trenutnim zadovoljstvom uporabnikov knjižničnih storitev, uvrščamo v teorijo sočasne asimilacije in kontrasta. Matthews je pričakovanje uporabnikov knjižničnih storitev povezal s psihologijo posameznika in pri tem uporabil naslednjo formulo za opredelitev kategorije zadovoljstva uporabnika: »zadovoljstvo uporabnika = ocena dejanskega stanja – pričakovanje« (Matthews, 2007, str. 254). Ta formula je posredno povezana s Kanovim modelom.

Kanov model ugotavlja stopnjo uporabnikovega zadovoljstva predvsem glede na stopnjo zadovoljitve njegovih potreb, vendar pri tem upošteva, da imajo uporabniki različna pričakovanja. V model so tako vključene tri vrste pričakovanj:

- (1) samoumevna pričakovanja, ki se jih uporabnik zaradi svoje navajenosti, da bo prišlo do njihove izpolnitve – primer zvočni pisk pri vzpostavljanju telefonske zveze – sploh ne zaveda in jih niti ne izraža;
- (2) običajna pričakovanja, ki jih uporabnik zmore vedno formulirati in izraziti, zato v primeru, da to pričakovanje ni izpolnjeno, izraža nezadovoljstvo;

- (3) nadstandardna pričakovanja, ki se pojavijo samo pogojno, saj jih uporabnik praviloma sam ne potiska v ospredje, ker v kulturnem okolju, iz katerega izhaja, niso običajna. Če jih storitvena organizacija predvidi in tudi »izven-serijsko« izpelje (v smislu preseganja uveljavljenih kulturnih navad), bodo uporabniki izjemno zadovoljni. Če pa takšne storitve ni, uporabniki njenega manjka niti ne opazijo. V daljšem obdobju pa se lahko nadstandardna zahteva spremeni v neko povsem običajno pričakovano storitev, ali celo več, za obiskovalce knjižnice predstavlja nekaj povsem samoumevnega.



**Slika 1:** Shematski prikaz teorije Kanovega modela: ordinatna os ( $y$ ) = stopnja zadovoljstva uporabnikov; abcisna os ( $x$ ) = stopnja funkcionalnosti storitve; neprekinjena krivulja = samoumevne zahteve (osnovni faktor); prekinjena krivulja = nadstandardne zahteve (latentni faktor).

V zgoraj prikazanem Kanovem model (Slika 1) neprekinjena krivulja predstavlja samoumevno pričakovanje uporabnika, prekinjena krivulja pa nadstandardno pričakovanje uporabnika.

S spodnjimi primeri hočemo ponazoriti obe krivulji:

- (1) Razlaga poteka neprekinjene krivulje: knjižnica je za izposajo gradiva v prostem pristopu opremljena s policami. Uporabnikovo pričakovanje se v tem primeru nanaša na funkcionalnost v dostopu do storitve. Potek krivulje na skrajni levi strani abcisne osi ponazarja primer, če bi bile knjige položene

na tla, potek krivulje na skrajni desni abcise pa se nanaša na primer, ko se uporabnik znajde pred idealno višino knjižnih polic. Točka stičišča obeh osi predstavlja solidno urejeno gradivo v prostem pristopu. Ker uporabnik samoumevno pričakuje, da je knjižnica zadovoljivo opremljena s policami v prostem pristopu, njegov »šok« v nasprotnem primeru vodi k drastičnemu zmanjšanju njegovega zadovoljstva. V grafu to ponazarja potek krivulje na skrajni levi strani ordinatne osi. Če pa knjižnica v prostem pristopu ustrezno poskrbi za knjižne police, je to za uporabnika nekaj tako samoumevnega, da se bo njegovo nadpovprečno zadovoljstvo dvignilo samo za odtenek. To v grafu ponazarja potek krivulje na skrajni desni.

- (2) Razlaga poteka prekinjene krivulje: knjižnica je nabavila kavomat. Potek krivulje na skrajni levi strani abcise ponazarja primer, ko knjižnica kavomata sploh nima, na skrajni desni abcise pa primer, ko si v knjižnici obiskovalci lahko na kavomatu postrežejo z brezplačno kavo. Točka stičišča obeh osi predstavlja kavomat v knjižnici z zmerno ceno kave. Ker je uporabnik močno pozitivno presenečen, če knjižnica premore kavomat z brezplačno kavo, njegovo zadovoljstvo skokovito naraste. Če kavomata ni, se uporabnik ne pritožuje preveč.

Kanov model opozarja, kako je pri kvantitativnih analizah zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev, ki slonijo na anketnih vprašalnikih, pomembno upoštevati vpliv različnih subjektivnih psiholoških dejavnikov (Brophy, 2008). Četudi se zdi neka storitev za uporabnika povsem nepomembna, njena realizacija skokovito poveča njegovo zadovoljstvo, pa čeprav – če se vrnemo k našemu primeru – »učinek brezplačne kave« zamegli pogled na kakovost celotne knjižnične storitve. Če se raziskovalec, ki analizira ankete, tega ne zaveda, se bodo v interpretaciji rezultatov neizogibno pojavile napake.

Pod vplivom Kanovega modela se je v okviru specifičnih bibliotekarskih raziskovanj razvilo merilno orodje LibQUAL+. Pri merjenju zadovoljstva knjižničnih uporabnikov je pomembno, ker vključuje kar tri segmente merjenja: uporabnike sprašuje po njihovem zadovoljstvu, pričakovanjih in minimalnih zahtevah glede kakovosti knjižničnih storitev.

## 6 Osnovne metodologije spremljanja pričakovanj in zadovoljstva uporabnikov visokošolskih knjižničnih storitev

O svojih storitvah lahko visokošolske knjižnice na različne načine pridobivajo informacije o pričakovanju in zadovoljstvu uporabnikov storitev. Uporabljajo lahko kvantitativne metodologije, ki temeljijo predvsem na anketnih vprašalnikih,

lahko pa se oprejo tudi na kvalitativne pristope, ki so prav na tem področju v zadnjem času močno napredovali. V bibliotekarski stroki se je na področju zbiranja in analize podatkov o zadovoljstvu in pričakovanju uporabnikov nabralo že veliko znanja. Ta znanja je potrebno nenehno nadgrajevati in dopolnjevati. Gre namreč za zelo zahtevno delo, zato se vedno tudi ne moremo zadovoljiti z enostavnimi metodološkimi »orodji«. Potrebno je poznati kvantitativne in kvalitativne metodologije vrednotenja knjižnic. Po Charlesu Raginu (2007) je temeljna razlika med občo kvantitativno in kvalitativno metodologijo v naslednjem:

- (1) Kvantitativna metodologija je vrsta družboslovnega raziskovanja, ki praviloma zajema analize vzorcev sočasnega spreminjanja oziroma kovariacije na velikem številu primerov. Ta pristop se osredotoča predvsem na spremenljivke in povezave med njimi ter je namenjen prepoznavanju teh splošnih vzorcev. »To ne pomeni opazovanja povsem istega pojava pri vsakem in pri vseh primerih (enotah), temveč opazovanje povezave med dvema ali več pojavi v nizu številnih enot.« (Ragin, 2007, str. 145)
- (2) Kvalitativna metodologija je vrsta družboslovnega raziskovanja, ki običajno poteka kot poglobljeno preučevanje razmeroma majhnega števila primerov. Preučevanje primerov je intenzivno, s pomočjo tehnik, ki so pripravljene tako, da olajšajo razjasnjevanje teoretičnih pojmov in izkustvenih kategorij. »Med spoznavanjem predmeta raziskovanja raziskovalec izostri svoje razumevanje primera s prečiščenjem in izpopolnjevanjem 'podob' tega predmeta in jih poveže v analitični okvir.« (Ragin, 2007, str. 98)

Pri merjenju zadovoljstva uporabnikov visokošolskih knjižnic je najboljša kombinacija uporabe kvantitativnih in kvalitativnih metod. Med kvalitativnimi metodami so najbolj razširjeni kvalitativni intervjuji, fokusne skupine, sistematične vsebinske analize pritožb uporabnikov. V okviru kvantitativnih ocenjevanj pričakovanj in zadovoljstva uporabnikov uporabljamo bolj ali manj standardizirane ankete. Včasih je mogoče le s kombinacijo obeh pristopov razumeti kompleksno realnost. Za ponazoritev naj uporabimo primer, ki se le posredno nanaša na merjenje pričakovanj in zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev. Gre za vprašanje vpliva knjižnic na splošni družbeni razvoj. Vsi namreč vemo, da je vpliv knjižnic na empirični ravni težko meriti. Najbrž si tukaj težko pomagamo samo z anketiranjem med uporabniki.

Težava nastopi že pri operacionalizaciji kategorije »vpliv«. Je »vpliv« enako »rezultat dela« ali je nekaj več? Kakšne vrste »vpliva« sploh izmeriti? Obstaja več vprašanj kot odgovorov.

Razliko med vplivom in rezultati dela knjižnic si včasih predstavljamo na naslednji način: če je knjižnica organizirala delavnico kreativnega pisanja in je v njej sodelovalo deset tečajnikov, potem število tečajnikov predstavlja rezultate dela

kot posledico aktivnosti knjižnice. Če pa so trije tečajniki izmed desetih izboljšali svoje kreativno pisanje, potem govorimo o širšem vplivu knjižnice na kulturo, izobraževanje oziroma družbo nasploh. Pojavlja se namreč cela vrsta izzivov pri ocenjevanju vpliva storitev različnih vrst knjižnic. Podobne težave pri opredelitvi teh vprašanj se pojavljajo v zvezi z vplivom knjižnic na stopnjo zaposljivosti uporabnikov knjižničnih storitev (uporabnikov, ki so bili v času uporabe teh storitev nezaposleni). Rezultati posameznih raziskav so pokazali, da pogosta raba knjižničnih storitev nezaposlene populacije prispeva k možnosti njihove večje zaposljivosti. Če nas zanima vpliv visokošolskih knjižnic, se zastavlja vprašanje, kako meriti različne vrste vplivov. Ali merimo vpliv na učenje, vpliv na pismenosti, vpliv na kasnejšo zaposlenost itd.? Kot so pokazale dosedanje raziskave, je pri vsaki od zgoraj naštetih možnosti delno (ne pa v celoti) navzoč vpliv knjižnice. Naš zaključek je, da je potrebno zaradi kompleksnosti vprašanj, ki zadevajo merjenje posameznih učinkov delovanja knjižnic, uporabljati različne, po možnosti kombinirane pristope. V nadaljevanju bomo glede na našo osrednjo temo obravnave (vrednotenje kakovosti uporabniških storitev knjižnic) na kratko predstavili in opisali najbolj uporabne kvalitativne in kvantitativne pristope za merjenje zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev.

## 7 Kvalitativni pristopi k spremljanju zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev

Poznamo različne vrste kvalitativnih pristopov pri ugotavljanju stopnje zadovoljstva. V delih, ki se ukvarjajo z omenjeno tematiko, naletimo na različne tipologije kvalitativnih merjenj zadovoljstva uporabnikov. V okviru naše predstavitve si na kratko pogledimo naslednje vrste kvalitativnih merjenj (Matthews, 2007, str. 47–58; Brophy, 2008, str. 175–214; Dorner idr., 2015, str. 161–189):

- (1) Fokusne skupine so ena najbolj popularnih kvalitativnih metod in o njej govorimo, ko izbrani uporabniki v razgovoru za »okroglo mizo« z evalvatorjem ocenjujejo knjižnične storitve ter izražajo svoja pričakovanja. V okviru tržnih raziskav uporabljajo fokusne skupine kot zelo pomemben pristop k razumevanju tega, kako uporabniki sprejemajo proizvode in storitve. Pomen metode fokusnih skupin se nasploh povečuje tudi v okviru vseh tipov akademskih raziskav. »Številna načela, ki so osnova za dobro tehniko intervjuja, se uporabljajo tudi za fokusne skupine, vendar ker je v tem primeru zbrana na enem mestu večja skupina ljudi, se pojavijo druge vrste problemov, ki so povezani s skupinsko interakcijo.« (Brophy, 2008, str. 200) V okviru fokusne skupine gre za neke vrste skupinski intervju, le da ne sledi nujno zaporedju vprašanje – odgovor, kot je to primer pri individualnih intervjujih. Ključni element je interakcija med sodelujočimi. Če evalvator, ki diskusijo moderira, dlje časa

ne prevzame besede, pomeni, da skupinski intervju poteka v pravo smer. Gre za hkratno intervjuvanje udeležencev razgovora, da bi pridobili njihova čim bolj verodostojna stališča. V okviru analiz, ki se nanašajo na storitve knjižnic, intervjuji običajno potekajo od splošnih problemov knjižnice k čedalje bolj specifičnim težavam posameznih diskutantov. Knjižnice praviloma uporabljajo fokusne metode, da bi se dotaknile večjega števila problemov, vključno tistih, ki se nanašajo na analizo informacijskih potreb uporabnikov, marketinške analize, analize promocijskih učinkov, če seveda knjižnice sledijo tej strategiji vrednosti in uporabnosti knjižničnih zbirk.

- (2) Metoda prikritega klienta je kvalitativna metoda, pri kateri prosimo posameznike, da odigrajo vlogo ocenjevalca (prikritega klienta) in obiščejo posamezno, do tedaj neznano knjižnico. Prednost te metode je v knjižničarjevi čim bolj celoviti uporabniški izkušnji. S tem so mišljene vse vrste ocenjevanja, od neposrednih impresij uporabnikov o razpoložljivosti virov, do ocenjevanja profesionalnosti knjižničnega osebja ob razgovoru. Izkušnje uporabnikov, ki igrajo »vloge«, se po vsakem obisku skrbno dokumentirajo in zapisujejo. Stopnja zadovoljstva s storitvijo se tu ne meri z numeričnimi lestvicami, kot je v primeru kvantitativne metode LibQUAL+.
- (3) Pritožbe uporabnikov sodijo med nepogrešljivo kvalitativno metodo merjenja zadovoljstva uporabnikov s knjižnico in se najpogosteje izvajajo s spremljanjem zvezka »Knjiga pohval in pritožb«, ki je namenjen temu, da uporabniki v njem izrazijo svoja občutja glede knjižnice. Ključno pri tem je, da knjižnice na te pritožbe reagirajo in se iz njih tudi kaj naučijo. Zavedati se moramo, da običajno večina pritožb uporabnikov sploh nikoli ne pride do knjižničarjev. V zvezi s pritožbami obstajata dva splošna pristopa:
  - (3.1) Pristop, v katerem se na pritožbo gleda kot da je le-ta enaka popolnemu neuspehu knjižnice, ki se mu je treba na vsak način izogniti in je zato potrebno čim hitreje pomiriti uporabnike. Ker se knjižnice tukaj ne ukvarjajo z vzroki, temveč samo blažijo posledice, se napake (in s tem pritožbe), lahko ponovijo;
  - (3.2) Pristop, v katerem pritožbe niso obravnavane kot »nujno zlo«, saj prevladuje mnenje, da je kritika uporabnikov lahko koristna za boljše delovanje knjižnic. V skladu s tem pogledom se pritožbam namenja veliko pozornost. Sistematično se jih spremlja in tudi ustrezno klasificira.

## 8 Kvantitativni pristopi k spremljanju zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev

Osnovni in nepogrešljivi kvantitativni metodološki instrument za merjenje zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov so anketni vprašalniki. V zadnjem času se

je vloga različnih vrst anketiranj v bibliotekarstvu povečala. Seveda pa moramo vprašalnike smiselno uporabljati.<sup>8</sup> Na področju anketiranja ni univerzalnih rešitev, upoštevati moramo množico posameznih dejavnikov. Ne smemo enostavno spregledati lokalnih posebnosti pri razvoju, zgodovinskih in drugih dejavnikov posamezne knjižnice ali okolja (Hernon idr., 2015). Anketiranja uporabnikov zahtevajo določene vire (finančna sredstva, pa tudi čas zaposlenih), zato je bistveno, da so skrbno pripravljena. Morebitne težave lažje odpravljamo, če se že v izhodišču anketiranja zavedamo morebitnih metodoloških napak, kot so »narekovanje« odgovorov anketirancem, neupravičenost podajanja pozitivnih mnenj pri posploševanju uporabnikovih ocen, nenatančnost zastavljenih vprašanj itd.

V okviru anketiranj, ki se uporabljajo pri ocenjevanjih kakovosti storitev knjižnic, predstavlja trd metodološki oreh merjenje razkorakov med zadovoljstvom in pričakovanji uporabnikov. V pristopih, še bolj pa v interpretaciji pridobljenih podatkov, moramo biti zelo skrbni. V okviru kvantitativnih preučevanj s pomočjo anket moramo nameniti posebno pozornost standardizaciji vprašalnikov. Najvišjo stopnjo standardizacije pri merjenju stopnje zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev sta dosegla dva tipa anket, tj. LibQUAL+<sup>9</sup> in LibSat. Oba pristopa izvirata iz predhodnega merilnega orodja RATER,<sup>10</sup> ki se je uporabljal za preučevanje kakovosti storitvenih dejavnosti nasploh (ne zgolj specifičnih knjižničnih storitev), pri čemer je bil osredotočen na (1) zanesljivost izbrane storitve, (2) kompetentnost osebja, (3) otipljivost stvari – urejen prostor, (4) empatijo do uporabnikov, (5) odgovornost osebja – zavedanje, da uporabniki potrebujejo pomoč. Iz RATER-ja se je razvilo merilno orodje SERVQUAL<sup>11</sup>, ki je v merjenje zadovoljstva uporabnikov vključil tudi merjenje njihovih pričakovanj. Izhajal je iz predpostavke, da zadovoljstvo uporabnikov sestoji iz razkoraka med zadovoljstvom s storitvijo, ki jo uporabnik pričakuje in storitvijo, ki jo dejansko dobi. V skladu s tem<sup>12</sup> so ga zanimale naslednje vrste diskrepanc (razkorakov): razkorak glede kakovosti storitve, razkorak glede razumevanja storitve, razkorak glede ciljev storitve, razkorak glede ponudbe storitve, razkorak glede

<sup>8</sup> Nesmiselno je, da uporabnikom knjižničnih storitev zastavljamo vprašanja o tem, ali so zadovoljni s hitrostjo pridobivanja gradiva, če pa ima knjižnica le pristop do katalogov, nima pa organiziranega tudi prostega dostopa. V tem oziru bi bilo bolj smiselno vprašati, ali so uporabniki zadovoljni z informacijsko-tehnološko opremljenostjo prostora.

<sup>9</sup> LibQUAL+ je razvilo Združenje raziskovalnih knjižnic (ARL, Association of Research Libraries) v ZDA, in sicer v sodelovanju z teksaško A&M univerzo (A&M University of Texas) (Association of Research Libraries, 2011; Killick, Weerden in Weerden, 2014).

<sup>10</sup> Izraz RATER se nanaša na inicialke teh kategorij v angleškem izvorniku, t. j. »Relevance, Assurance, Tangibilities, Emphathy, Responsivness«.

<sup>11</sup> Izraz SERVQUAL je zloženka iz besed Service Quality, tj. »kakovost (storitev) servisa, kakovost (storitev) organizacije«.

<sup>12</sup> Obstajajo pa tudi merjenja v okviru SERVQUAL, ki vključujejo manjše število razkorakov (Hernon, 1998).

komunikacije storitve. American Library Association (ALA) je imelo odločilno vlogo, da sta se iz SERVQUAL-a razvila dve standardizirani orodji merjenja kvalitete storitev knjižnic in zadovoljstva uporabnikov, tj. LibQUAL+ in LibSAT.

(1) LibQUAL+ so prvič preizkusili leta 2000 v nekaterih knjižnicah v ZDA, ki so bile vključene v Association of Research Libraries (ARL), danes pa je najbolj splošno razširjeno merilno orodje (Thompson, Cook in Heath, 2000; Killick idr., 2014). V standardizirano uporabo tega orodja je vključenih 1.300 knjižnic po vsem svetu. LibQUAL+ se je začel po letu 2008 na široko uporabljati tudi v Evropi. Njegova raba je rasla tudi zato, ker je bil preveden v vse ključne evropske jezike. Po študiji, ki jo je opravil Voorbij (2012), in v okviru katere so sodelovale akademske knjižnice iz kar 23 evropskih držav, je to orodje merjenja zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov v Evropi precej razširjeno. Knjižnice v Evropi, ki uporabljajo ali so že uporabljale LibQUAL+, so pohvalile predvsem njegovo uporabo na področju primerjalnih analiz (»benchmarking«), zlasti primerjave rezultatov med univerzami. Voorbijeva študija in tudi številne druge študije so pokazale, da igra LibQUAL kot metoda ocenjevanja zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov izredno pomembno vlogo pri oblikovanju dolgoročnih strateških načrtov knjižnic (Saunders, 2008).

LibQUAL+ vsebuje zbirko vprašanj in orodij za analizo le-teh. Vsebuje 22 vprašanj, ki so razporejena znotraj treh bistvenih segmentov preučevanja zadovoljstva storitev uporabnika: (1) učinek storitve (vključuje znanje osebjia in njihove sposobnosti mentorstva), (2) informacijske storitve (vključuje uporabnikove preference pri uporabi informacij), (3) knjižnično okolje (in tudi simbolni ugled knjižnice). Kdor izpolnjuje LibQUAL+ obrazec, je soočen s triadnim sistemom določevanja stopenjskih ocenjevalnih lestvic (ocena 1 do ocena 5): (1) lestvica sprejemljivosti (v kateri uporabnik numerično opredeli stopnjo kakovosti posamezne knjižnične storitve, ki se mu zdi še sprejemljiva), (2) lestvico pričakovanj (v kateri uporabnik numerično opredeli stopnjo kakovosti, ki se mu zdi pomembna in jo torej tudi »zahteva«), (3) lestvico trenutnega stanja (v kateri uporabnik numerično opredeli svojo oceno kakovosti storitve). LibQUAL+ vprašalnik nadalje skuša določiti nekaj osnovnih demografskih podatkov in zlasti odnos anketiranih do knjižnice in znanja. Posamezne knjižnice pri aplikaciji LibQUAL-a+ v praksi dodajajo še nekaj lokalno obarvanih vprašanj. LibQUAL+ ima ne glede na njegovo naravnost za visokošolske knjižnice tudi modificirane verzije za uporabo v drugih vrstah knjižnic.

Z orodjem LibQUAL+ zlahka zaznavamo različne trende skozi čas in delamo podrobne analize glede na posamezne demografske skupine. LibQUAL+ se dobro obnese tudi pri analizi diskrepanc, prav tako omogoča raziskovalcem uporabnikov, da se lahko osredotočijo na aktualne probleme, kar se odrazi v pripravi

srednjeročnih planov. Iz rezultatov analiz, ki jih opravljamo z LibQUAL+, in ki vključujejo grafiko z imenom radarski diagram, lahko povzamemo določene širše ugotovitve o kakovosti knjižnice in pričakovanih knjižničnih uporabnikov, ki so nam v pomoč pri nadaljnjem načrtovanju knjižnične dejavnosti. Prednost tega pristopa je tudi v tem, da lahko z njegovo pomočjo sledimo trendom skozi čas, in podatke prikazujemo ločeno glede na posamezne segmente uporabniške populacije.

(2) LibSAT vprašalnik je lahko v veliko pomoč vodstvu knjižnic, če želi izboljšati kvaliteto knjižničnih storitev. Gre za orodje, ki je podprto s spletom. LibSAT deluje po sistemu »counting opinion«,<sup>13</sup> kar pomeni, da ga izpolnjujejo zainteresirani uporabniki. To omogoča uporabnikom, da svoja stališča izražajo tudi na temelju odprtih tipov vprašanj. V LibSAT-u je veliko možnosti grafičnih prikazov (krivulje, nakazujoči trendi skozi čas, grafi, preglednice), s katerimi skušamo analizirati odgovore celote ali določene demografske skupine. LibSAT je uporabnikom prijazen, ker zaradi svoje spletne zasnove omogoča, da se uporabnik ob njem zadrži največ 15 minut. Odgovori »ne« omogočajo napredovanje do hitrega zaključka.

Splet uporabnikom omogoča, da lahko vprašalnik izpolnjujejo kadarkoli. Največje koristi LibSAT-a so naslednje (Hernon, Dugan in Matthews, 2014):

- kontinuirano ukvarjanje z uporabniki in s tem povezana možnost, da se ti izrečejo o številnih zadevah glede delovanja knjižnic;
- pomoč uporabnikom storitev pri njihovem ocenjevanju;
- bolj učinkovita razporeditev virov;
- izboljševanje ponudbe storitev in zadovoljstva uporabnikov;
- boljše načrtovanje sprememb in nadzorovanje učinkov;
- širši prispevek k vzpostavljanju kulture ocenjevanja.

Raziskovalci, ki se ukvarjajo z vprašanjem trženja knjižničnih storitev, ocenjujejo, da LibSAT predstavlja zelo fleksibilno in odprto orodje za pridobivanje informacij od njihovih uporabnikov (Hernon idr., 2014). Knjižnice lahko pridobijo vse povratne informacije uporabnikov, pa naj prihajajo preko spleta, telefonskih klicev, pisem itd. Na temelju LibSAT so se v ZDA oblikovala standardizirana poročila, kot je na primer *Opportunity Index report* (Ulwick in Leonard, 2002). Omenjeni indeks ponuja seznam storitev, ki naj bi iz zornega kota uporabnikov vplivale na to, da

<sup>13</sup> »Counting opinion« v najbolj splošnem pomenu besede pomeni prizadevanje ponudnikov različnih storitev, da na čim bolj izčrpen in učinkovit način pridobijo povratne (kvalitativne in kvantitativne) informacije s strani širokega kroga uporabnikov. V okviru tega pristopa lahko vodstva knjižnic identificirajo naraščanje števila »zelo zadovoljnih« uporabnikov njihovih storitev, jih rangirajo in imajo v neki daljši časovni seriji tudi pregled nad njimi. Takšen pristop vodi k bolj kvalitetnim procesom upravljanja knjižnic. (Nie, 2009)

se zadovoljstvo uporabnika lahko izboljša. Knjižnice zaprosijo uporabnike, da označijo stopnjo zadovoljstva z neko storitvijo in njeno ustreznost. Podatki, ki se nanašajo na pomembnost in zadovoljstvo, omogočajo zasnovo zelo dinamičnega indeksa, ki je uporaben za knjižnice, ker spremlja zahteve uporabnikov z vidika celotne institucije kot tudi posameznega problema. Na primer, preko *Opportunity Index report* pridemo do informacije, da bi razširitev parkirišča in čas trajanja parkiranja zelo vplivalo na dvig zadovoljstva, četudi je knjižnica v realnosti zelo omejena pri izboljševanju vseh storitev, ki jih ponuja.

V zaključku tega kratkega pregleda osnovnih metodologij spremljanja zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev je potrebno poudariti, da nam podatki, pridobljeni z eno ali drugo metodologijo, sami po sebi še ne dajo zadostne slike o kvaliteti storitev, ki jih opravlja neka javna knjižnica. Nobena vrsta podatkov ni popolna. Kvaliteta izmerjenih podatkov in numeričnih meritev je odvisna od uspešnosti rešitve zastavljenega problema.

## 9 Zaključek

V prispevku smo se ukvarjali s splošnimi problemi, ki se pojavljajo pri spremljanju zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev. V prvih dveh osrednjih poglavjih smo več pozornosti namenili vprašanju načina izražanja potreb uporabnikov visokošolskih knjižničnih storitev in doseganju njihovega zadovoljstva z opravljeno storitvijo. Zlasti visokošolske knjižnice se danes nahajajo pred izzivom, kako v skladu z izredno hitrimi spremembami na področju informatizacije in digitalizacije poskrbeti za zadovoljstvo njihovih uporabnikov. Razvoj in uporaba novih tehnologij v teh knjižnicah danes do te mere spreminja odnos med ponudniki in uporabniki storitev, da vsak zaostanek lahko postavi visokošolske knjižnice na rob družbenega dogajanja. Te knjižnice namreč danes še zdaleč nimajo več monopolnega položaja, saj morajo neprestano tekmovati z novimi ponudniki informacij, kot so npr. različne spletne založbe, dokumentacijski centri itd. Uporabniki storitev so vedno bolj neizprosni, vsako vztrajanje na zastarelih in že zdavnaj preživetih pristopih zelo hitro »kaznujejo«. Storitve iščejo pri boljšem ponudniku, pri čemer jih morebitne težave, s katerimi se danes srečujejo knjižnice, največkrat niti ne zanimajo preveč. Na to dimenzijo tekmovalnosti in konkurenčnosti, ki sili vse javne, ne samo visokošolske knjižnice, da se v njihovih strategijah vodenja in načrtovanja prihodnjega razvoja čim bolj prilagajajo novim (tržnim) razmeram, smo skušali še posebej opozoriti.

Potrebe uporabnikov visokošolskih knjižnic se zelo hitro spreminjajo. Za to obstajata zlasti dva razloga. Prvi razlog je digitalizacija in informatizacija, drugi razlog

je povečan pritisk družbe po vrednotenju učinkovitega in kakovostnega opravljanja vseh visokošolskih dejavnosti. Ocenjujemo, da se bo vloga obeh dejavnikov v bližnji prihodnosti samo še stopnjevala. Prav tako se bo v skladu s splošnimi trendi na področju ocenjevanja javnih institucij povečevala vloga eksternih ocenjevalcev, med drugim tudi uporabnikov knjižničnih storitev.

V osrednjem delu prispevka smo predstavili nekatere koncepte in kategorije, ki so se v bibliotekarstvu uveljavili pod vplivom tržnih raziskav. Ker gre pri vprašanju potreb uporabnikov knjižničnih storitev, njihovih pričakovanj in zadovoljstva za splošni problem vseh javnih knjižnic, nismo ločeno obravnavali tematike visokošolskih knjižnic. K razumevanju potreb in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev so veliko prispevali koncepti, ki so se razvili v okviru klasičnih družboslovnih in humanističnih ved (psihologije, ekonomije, sociologije itd.). To dokazuje, da se bibliotekarska veda razvija na presečišču različnih disciplin. Je interdisciplinarno usmerjena veda. V okviru predstavitve problema zadovoljstva in pričakovanja uporabnikov knjižničnih storitev nas je posebej zanimal Kanov model in znotraj tega predvsem razlikovanje med samoumevnimi, običajnimi in nadstandardnimi pričakovanji uporabnikov knjižničnih storitev.

V zadnjih treh poglavjih prispevka smo na kratko prikazali osnovne metodologije spremljanja ter tehnike merjenja zadovoljstva in pričakovanj uporabnikov knjižničnih storitev. V skladu z današnjim trendom razvoja teh metodologij, ki so predpogoj za to, da v praksi sploh zmoremo zaznati in analizirati potrebe uporabnikov knjižničnih storitev, smo največ prostora namenili metodi tehniki LibQUAL+, ki so jo prvič preizkusili leta 2000 v nekaterih knjižnicah v ZDA, danes pa jo praktično uporabljajo, ponekod nekoliko prilagojeno, v knjižnicah po vsem svetu.

Prihodnji razvoj informacijskih tehnologij bo ponudil visokošolskim knjižnicam vedno več možnosti, kako čim bolj kvalitetno ponujati svoje storitve študentom, profesorjem in raziskovalcem. Hkrati pa bo ta izredno hiter razvoj na področju novih informacijskih tehnologij odpiral tudi vedno več dilem, kako najti ustrezno ravnovesje med temeljnim poslanstvom teh knjižnic in spreminjajočimi potrebami njenih uporabnikov, ki jih bo v veliki meri narekoval ravno ta razvoj novih informacijskih tehnologij. Pričakovati je, da se bodo te spremembe dogajale zelo hitro, zato bo potrebno tudi v prihodnje veliko raziskovalne pozornosti nameniti vprašanju, ki smo se jih na bolj splošen in opisen način lotili tudi v pričujočem prispevku.

## Navedeni viri

- Ambrožič, M. (2012). Preobrazba visokošolskih knjižnic za učinkovito podporo spremenjenim matičnim okoljem. *Knjižnica*, 56(4), 57–93.
- Anderson, R. (1973). Consumer dissatisfaction: the effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. *Journal of marketing research*, 10(1), 38–44.
- Association of Research Libraries. (2011). *General FAQs*. Washington, DC: Association of Research Libraries. Pridobljeno 5. 4. 2016 s spletne strani: [http://www.libqual.org/about/about\\_lq/general\\_fa](http://www.libqual.org/about/about_lq/general_fa)
- Bagget, S. B. in Williams, M. (2012). Student behaviors and opinions regarding the use of social media, mobile technologies, and library research. *Virginia libraries*, 58(1), 19–22.
- Brophy, P. (2008). *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet.
- Catlow, J., Górný, M. in Lewandowski, R. (2015). Students as users of digital libraries. *Qualitative and quantitative methods in libraries*, 4(4), 861–869.
- Dorner, D. G., Gorman, G. E. in Calvert, P. J. (2015). *Information needs analysis: principles and practice in information organizations*. London: Facet.
- Drucker, P. F. (2001). *The essential Drucker: selections from the management works of Peter F. Drucker*. New York: Harper and Collins.
- Gessner, A. G. C. in Eldermire, E. (2015). Laying the groundwork for information literacy at a research university. *Performance measurement and metrics*, 16(1), 4–17.
- Green, A. (1990). What do we mean by user needs?. *British journal of academic librarianship*, 5(2), 65–78.
- Hernon, P. (1998). *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago: American Library Association.
- Hernon, P. in Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood, NJ: Ablex.
- Hernon, P. in McClure, C. (1986). Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule. *Library journal*, 111(7), 37–41.
- Hernon, P., Dugan, R. E. in Matthews, J. (2014). *Getting started with evaluation*. Chicago: American Library Association.
- Hernon, P., Dugan, R. E. in Matthews, J. R. (2015). *Managing with data: using ACRLMetrics and PLAMetrics*. Chicago: ALA Editions.
- Irfan, A. A. (2014). Satisfaction – a behavioral perspective on consumer: review, criticism and contribution. *International journal of research studies in management*, 3(1), 75–82.
- Islam, A., Agarwal, N. K. in Ikeda, M. (2015). How do academic libraries work with their users to co-create value for service innovation?: a qualitative survey. *Qualitative and quantitative methods in libraries*, 4(Sep.), 637–658.
- Khoo, M. J., Rozaklis, L., Hall, C. in Kusunoki, D. (2016). »A really nice spot«: evaluating place, space, and technology in academic libraries. *College and research libraries*, 77(1), 51–70.

- Killick, S., Weerden, A. van in Weerden, F. van. (2014). Using LibQUAL+ to identify commonalities in customer satisfaction: the secret to success?. *Performance measurement and metrics*, 15(1–2), 23–31.
- Levine-Clark, M. (2014). Access to everything: building the future academic library collection. *Portal: libraries and the academy*, 14(3), 425–437.
- Mali, M. (2010). *Zadovoljstvo in pričakovanja uporabnikov s storitvami visokošolske knjižnice: primer Centralne ekonomske knjižnice*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Matthews, J. R. (2007). *The evaluation and measurement of library service*. Westport: Libraries Unlimited.
- Meunier, B. in Eigenbrodt, O. (2014). More than bricks and mortar: building a community of users through library design. *Journal of library administration*, 54(3), 217–232.
- Millson-Martula, C. in Menon, V. (1995). Customer expectations: concepts and reality for academic library services. *College and research libraries*, 56(1), 33–47.
- Nie, G. (2009). Customer satisfaction management with »counting opinion« surveys. *Public library quarterly*, 28(3), 204–211.
- Nitecki, D. in Franklin, B. (1999). New measures for research libraries. *Journal of academic librarianship*, 25(6), 484–487.
- OCLC. (2006). *College students' perceptions of libraries and information resources*. Dublin, Ohio: OCLC. Pridobljeno 24. oktobra 2016 s spletne strani: <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/pdfs/studentperceptions.pdf>
- Oliver, L. R. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspective on consumer*. New York: McGraw Hill.
- Oliver, L. R. (1999). Whence consumer loyalty?. *Journal of marketing*, 63(special issue), 33–44.
- Orr, R. (1973). Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures. *Journal of documentation*, 29(3), 315–332.
- Peters, T. (2015). Taking librarians off the desk: one library changes its reference desk staffing model. *Performance measurement and metrics*, 16(1), 18–27.
- Quinn, B. (1997). Adapting service quality concepts to academic libraries. *Journal of academic librarianship*, 23(5), 359–369.
- Ragin, C. (2007). *Družboslovno raziskovanje: enotnost in raznolikost metode*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Richardson, J. (2013). The Arizona Universities Library Consortium patron-driven e-book model. *Insights*, 26(1), 66–69.
- Saunders, E. S. (2008). Drilling the LibQUAL+® data for strategic planning. *Performance measurement and metrics*, 9(3), 160–170.
- Scott, N. (2004). A conceptual framework for the holistic measurement and cumulative evaluation of library services. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 41(1), 496–506.
- Slovar slovenskega knjižnega jezika*. (1998). Ljubljana: Državna založba Slovenije.

Snoj, B. in Gabrijan, V. (2015). *Marketing: konceptualne in celostne razsežnosti*. Maribor: Založba Pivec.

Thompson, B., Cook, C. in Heath, F. (2000). The LibQUAL+ gap measurement model: the bad, the ugly, and the good of gap measurement. *Performance measurement and metrics*, 1(3), 165–178.

Tomšič, D. in Kolar, T. (2015). Vpliv zadovoljstva porabnikov in nameravane zvestobe na dejansko zvestobo v panogi mobilnih telekomunikacij. *Economic and business review*, 17(special issue), 23–48.

Ulwick, A. in Leonard, D. (2002). Turn customer input into innovation. *Harvard business review*, 80(1), 91–97.

Voorbij, H. (2012). The use of LibQUAL+ by European research libraries. *Performance measurement and metrics*, 13(3), 154–168.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. in Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*, 21(1), 1–12.

---

## Miha Mali

Narodna in univerzitetna knjižnica, Turjaška 1, 1000 Ljubljana  
e-pošta: miha.mali@nuk.uni-lj.si



**IN MEMORIAM**







## In memoriam Dr. Franc Zadavec (1925–2016)

### Klaudija Sedar



Franc Zadavec se je rodil 27. septembra 1925 v Stročji vasi pri Ljutomeru. Po maturi na murskosoboški gimnaziji ga je pot vodila v prestolnico, kjer se je leta 1947 vpisal na študij slovenistike in rusistike na Filozofski fakulteti. Diplomiral je leta 1952 in se še istega leta vrnil v domačo pokrajino, kjer je na murskosoboški gimnaziji poučeval slovenščino do leta 1957. Nato se je zaradi novih poklicnih izzivov vrnil v Ljubljano, kjer je nastopil kot asistent slavistike za novejšo slovensko literarno zgodovino na Oddelku za slovanske jezike in književnosti na Filozofski fakulteti. Leta 1962 je tam tudi doktoriral, z začetkom sedemdesetih let je postal redni profesor, leta 1993 pa

zaslužni profesor. Kot gostujoči profesor je predaval tudi na tujih univerzah; v Novem Sadu, Celovcu, Jeni, Trstu, Innsbrucku, Regensburgu, Berlinu. Leta 1979 je bil izvoljen za dopisnega, leta 1983 pa za rednega člana Slovenske akademije znanosti in umetnosti.

V času njegovega poučevanja na gimnaziji v Murski Soboti je v Pomurju želja po kulturno-znanstveni instituciji postajala vse večja, kajti vedno več Pomurcev je bilo željnih znanja in intelektualne širine, študijske knjižnice, ki bi zagotovila strokovno literaturo, pa še ni bilo. Franc Zadavec je začutil to željo in občutil manko, navsezadnje je po strokovni in znanstveni literaturi zelo rad posegal tudi sam. Tako se je hitro pridružil tedanjim pobudnikom (kot so bili Vanek Šiftar, Karel Barbarič, Bela Horvat idr.) za ustanovitev študijske knjižnice in je bil v iniciativnem odboru leta 1954 imenovan tudi za predsednika. Vnema pobudnikov je obrodila sadove leta 1955, ko je bila ustanovljena študijska knjižnica, in prav

Franc Zadavec je bil tisti, ki se je za njeno delovanje najbolj goreče zavzemal. Sam je namreč pričel pripravljati in urejati prostore v soboškem gradu, v katerem je tedaj domoval že Pokrajinski muzej (danes Pomurski muzej) in kjer so bile začasno spravljene knjige za knjižnico. Tako je uredil tri sobe v gradu, nakupil in pripeljal pohištvo, prav tako pa opremil sobe za skladišče in čitalnico. Opravil je vsa pionirska dela, ki so bila nujna za pričetek delovanja težko pričakovane študijske knjižnice, vključno z zbiranjem knjig v domači pokrajini. Povsem samo-umevno je bilo, da bo tudi prvi upravnik novoustanovljene knjižnice, kar je uradno postal 29. novembra 1956, ko so se vrata študijske knjižnice v Murski Soboti prvič odprla. Ob tem slovesnem dogodku, odprtju najmlajše slovenske študijske knjižnice, je Franc Zadavec kot njen upravnik pripravil tudi prvo razstavo, na kateri so bile na ogled dragocenosti knjižnice. Po uspešnem zagonu študijske knjižnice v Murski Soboti je leta 1957 vodstvo predal Nikici Brumen, ki je strumno in angažirano nadaljevala, kjer se je Franc Zadavec ustavil.

Sicer pa je Franc Zadavec kot izjemen literarni zgodovinar ustvaril in zapustil zavidljiv opus, pri čemer si je izbral obdobje novejših slovenskih književnosti od moderne naprej. Poleg temeljite proučitve pripovednega opusa Miška Kranjca, ki si ga je izbral za temo svoje diplomske naloge ter tudi doktorske disertacije *Miško Kranjec 1908–1935*, se je v svojem znanstvenem delu posvečal tudi drugim slovenskim avtorjem. Njegovo raziskovalno polje je zajemalo opuse Ivana Cankarja, Alojza Gradnika, Otona Župančiča, Srečka Kosovela, Slavka Gruma, Ivana Preglja, Prežihovega Voranca, Edvarda Kocbeka, Franceta Bevka in Cirila Kosmača. Njegova bibliografija šteje več kot 400 znanstvenih razprav, študij in člankov, objavljenih doma in v tujini. Med njegovimi zadnjimi deli pa najdemo *Pesem, ki te pomni: Utrinki iz slovenske domovinske poezije 20. stoletja* (2013), *Slovenski narodnoobrambni in protivojni roman* (2011), *Zvezde kresnih večerov: Analiza dvajsetih nagrajenih romanov od 1991 do 2010* (2010) in *Slovenska literarna satira od Ivana Cankarja do Slavka Pregla* (2010).

Ob vsem tem pa je opravljal še delo urednika oziroma sourednika revij *Svet ob Muri*, *Jezik in slovstvo*, *Panonski zbornik*, *Slavistična revija*, knjižnih zbirk *Naša beseda*, *Beseda sodobnih jugoslovanskih pisateljev* in drugih. Pripravljala je simpozije, tudi mednarodne, se jih vedno znova z zanimanjem udeleževal in še mnogo več. Bil je tudi častni član Slavističnega društva Slovenije, v letih od 1970 do 1972 celo njegov predsednik. Za izjemne zasluge na znanstvenoraziskovalnem področju je najprej prejel lokalno nagrado Štefana Kovača (za doktorsko disertacijo), leta 1977 je prejel nagrado Sklada Borisa Kidriča in 1984 Kidričevo nagrado. Da je bil res vsestransko dejaven, dokazujeta odlikovanje z redom zaslug za narod s srebrnimi žarki iz leta 1980 in srebrni častni znak svobode Republike Slovenije iz leta 1997.

Čeprav si je poklicno pot ustvaril v Ljubljani, je bil vseskozi zavezan tudi domačemu Pomurju in je imel posluh za kulturne potrebe v tem okolju. Zastavil je svojo besedo ob ustanavljanju študijske knjižnice v Murski Soboti (predhodnice današnje Pokrajinske in študijske knjižnice), postavil njene temelje in jo vpeljal v uspešno delovanje ter spremljal njen nadaljnji razvoj. Prav tako je bil med pobudniki ustanovitve Pomurske založbe, ustanovljene leta 1954, pri kateri je bil nekaj časa tudi član sveta. Med letoma 1956 in 1958 je sourejal revijo *Svet ob Muri*, leta 1966 pa je pod njegovim vodstvom izšel *Panonski zbornik*, ki je še danes, več desetletij po izidu, pomemben vir gradiva za vse raziskovalce Pomurja.

Franc Zadavec je temeljito zaznamoval pokrajino ob Muri, saj je zapolnil mnogo vrzeli, ki so neprecenljive vrednosti in mimo katerih sodobno raziskovanje pomurskega prostora in njegovih ljudi niti ne more. Ustvaril je obsežen in raznovrsten literarnozgodovinski opus, kar je rezultat njegove velike radovednosti in duha znanstvene ustvarjalnosti, tako pri raziskovalnem kot pedagoškem delu. V Pokrajinski in študijski knjižnici Murska Sobota kot naslednici študijske knjižnice se ga s spoštovanjem in hvaležnostjo spominjamo kot utemeljitelja najmlajše slovenske študijske knjižnice, njenega prvega upravnika in zaščitnika knjižnice na poti njenega delovanja. Svojo aktivno življenjsko pot je sklenil 24. julija v Gornjem Gradu v starosti 90 let.

---

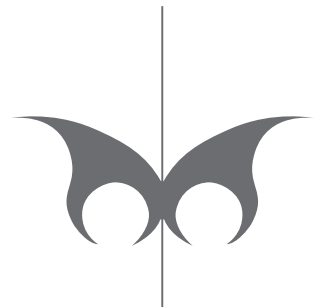
### **dr. Klaudija Sedar**

Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota, Zvezna ulica 10, 9000 Murska Sobota  
e-pošta: [klaudija.sedar@ms.sik.si](mailto:klaudija.sedar@ms.sik.si)



**ZVEZA BIBLIOTEKARSKIH  
DRUŠTEV SLOVENIJE**

***SLOVENIAN LIBRARY ASSOCIATION***







# BESEDA ČOPOVE NAGRAJENKE

## Sedim v knjižnici in razmišljam ...

*I am sitting in the library and thinking ...*

**Vesna Horžen**

---

Oddano: 29. 12. 2016 – Sprejeto: 17. 1. 2017

1.21 Polemika, diskusijski prispevek

1.21 Pemic, Discussion

### 1 Uvod

V svojem prispevku<sup>1</sup> ne bom povedala nič takšnega, česar ne bi že vedeli, brali ali slišali, izvedla nisem nobenih meritev in raziskav, ničesar ne bom dokazovala s kvantitativnimi rezultati, ki jih imamo knjižničarji tako radi. Izhodišče mojega razmišljanja je znamenita besedna zveza, ki jo je pred skoraj 500 leti zapisal rojak iz moje doline, Primož Trubar, in ki jo Slovenci zelo radi in pogosto izrekamo: stati inu obstati.

To bi bil lahko moto, vodilna misel knjižnic 21. stoletja na vseh področjih našega poslanstva. Vse, kar v knjižnicah počnemo, je podrejeno tej sintagmi, saj ni nič več tako, kot je bilo. Naj poudarim še, da v prispevku govorim predvsem o splošnih knjižnicah, saj sem kompetentna le za to vrsto knjižnic.

---

<sup>1</sup> Prispevek je bil predstavljen na Kongresu ZBDS 2016 »Upravljanje znanja v knjižnicah« (19.–20. september 2016, Maribor).

## 2 Skica za avtoportret

Za začetek bom zelo na kratko predstavila svojo knjižničarsko pot od začetkov do danes.

V knjižnico sem bila pred več kot četrto stoletja povabljena v okolju, v katerem živim, predvsem zaradi svojih značajskih lastnosti, ki so odločevalcem o moji namestitvi dajale upanje, da bodo primerna podlaga za izvedbo sprememb v domači knjižnici, ki jo je leta 1986 matična služba NUK-a označila takole: »Če podatke na kratko povzamemo v kvalitativno oceno, lahko rečemo, da je Ljudska knjižnica ta in ta med najslabše razvitimi slovenskimi splošnoizobraževalnimi knjižnicami.«

Poleg značajskih lastnosti, ki so po presoji odločevalcev obetale vpeljavo reda, je bila v njihovih očeh primerna tudi moja ljubezen do knjig in branja. Oboje naj bi bilo zadovoljiva popotnica za vodenje knjižnice, v kateri je bila do mojega prihoda zaposlena ena knjižničarka. Nihče, z menoj vred, ni razmišljal, da nimam nikakršnih znanj in izkušenj s področja bibliotekarstva ali s področja vodenja in da v sredini, kjer naj bi delala, tudi ni nikogar, ki bi mi ta znanja in izkušnje posređoval.

Kljub neobetavnemu začetku sem se z velikim veseljem zakopala v delo in po dveh letih so mi občinske oblasti kot priznanje za zasluge poleg vodenja knjižnice dodelile še vodenje galerije in muzeja. Tako sem postala multipraktik za različna področja kulture, ki so jim bila občasno pridodana še področja gospodarstva, kot sta trgovina in turizem.

Vse dejavnosti, s katerimi sem se ukvarjala, so širile moja znanja in kompetence, moje delovno mesto pa je brusilo tudi na začetku omenjene značajske poteze, ki so mi pri opravljanju vodstvenih nalog prišle včasih prav, spet drugič pa so me ovirale.

Po dvajsetih letih vodenja lokalne kulturne institucije sem dobila novo priložnost, ki se je odprla s profesionaliziranim delovnim mestom predsednika ZSK-ja, in spet sem z veseljem zavihala rokave. Delo, ki ga opravljam, me izpolnjuje in v njem vsak dan najdem nove in zanimive izzive.

Toliko na kratko o moji knjižničarski karieri, k čemur pa naj le še dodam, da večino svojih razmišljanj v teku dneva posvetim knjižničarstvu, knjižnicam in knjižničarjem, iz teh misli pa se rojevajo utrinki spoznanj ali, kot se reče v psihologiji, »faze iluminacij«, čemur po domače pravimo, »da se mi je posvetilo«. Seveda so ta razmišljanja in spoznanja lahko tudi bridke zmote, saj niso vedno podprta z izsledki znanstvenih raziskav, vendar mi ta trenutek strah, da se z menoj morda

ne boste strinjali, ne bo preprečil povedati, kako vidim slovenske splošne knjižnice sedaj in v prihodnosti.

Konec koncev smo iz take snovi kot sanje, je povedal Shakespeare, in v njegove besede ne gre dvomiti.

### 3 Knjižnica, najmanj pomembna postranska stvar na svetu?

Sedim v knjižnici in razmišljam: kakšen je položaj splošnih knjižnic v naši družbi v času, katerega vrednote in atributi so »višje, hitreje, močnejše« in v katerem so knjižnice na prvi pogled verjetno najmanj pomembna postranska stvar na svetu. Skoraj nihče jih ne omenja, predvsem pa ne mediji; ko gre za naštevaje področij kulture, so na zadnjem mestu; včasih se zdi, da branje, katerega promotor in zagovornik so, v slovenski družbi ni vrednota; vse, kar se v knjižnicah ponuja kot storitev, je samoumevno in ni omembe vredno; obstaja stereotip, da je tipična knjižničarka pusta gospa, ki se jo opazi le takrat, ko je zoprna; knjižnice so prostori, ki »dišijo« po prahu in papirju in so zato lahko ljudem neprijetni ... Skratka, knjižnice so kot Pepelke, ki jim redkokdo privošči drugi pogled, potem ko se jim naloži vsa tista dela, ki jih pač nekdo mora opraviti. In ko se le zgodi, da knjižnico opazovalec pogleda drugič, ali sploh vemo, kako jo vidi pod plastjo vsakdanjosti, ko so odstranjeni vsi prašni stereotipi, ki jo prekrivajo? In če še naprej za podlago našega razmisleka spremljamo zgodbo o Pepelki: ali bi ob radikalni preobrazbi podobe knjižnic res vsi ostrmeli in bi »od čudeža godcem roke zastale«? Si tega želimo in ali to potrebujemo? Smo na to pripravljeni? Je to sploh mogoče? In še najpomembnejše vprašanje: se to od knjižničarjev in knjižnic pričakuje?

Ali pa je prav tako, kot je, saj življenje ni praznik, ampak delovni dan, v katerem so Pepelke tiste, ki varujejo svet, da ne pade s tečajev, brez njih pa ni mogoče živeti?

Vsa ta vprašanja in še mnogo drugih si zadnje desetletje in več postavljajo različni strokovnjaki po vsem svetu, saj je knjižnice morda celo bolj kot druge kulturne institucije preplaval val krize identitete.

Da bi lahko načrtovali prihodnost, moramo najprej videti in razumeti sedanost. Če smo knjižnico primerjali s Pepelko, poglejmo najprej na kratko nekaj razlogov za takšno asociacijo. Ti tičijo predvsem v odnosu tistih, ki imajo v rokah škarje in platno:

- ustanavljanje in financiranje splošnih knjižnic je izvorna naloga lokalnih skupnosti, torej občin, ki jih je v Sloveniji 212. Knjižnično zakonodaja oblikuje

in sprejema država, izvajanje pa naloži občinam. Lokalne skupnosti imajo zakonsko določeno nalogo oblikovati pogoje, v katerih delujejo knjižnice, in izpolnjevati to, kar jim predpišeta država in stroka. 212 županov in občinskih svetov, ki so takšni in drugačni, sprejema odločitve, ki so v skladu s knjižnično zakonodajo in stroko, ali pa tudi ne, in njihove odločitve so bolj ali manj nedotakljive. To v praksi pogosto pomeni, da lahko knjižnice njihovi ustanovitelji in financerji ovirajo pri izvajanju zakonskih nalog ali pa jim nalagajo naloge, ki niso v okviru njihovega poslanstva, oboje pa počnejo običajno z namenom znižati finančna sredstva za po njihovem mnenju nikomur potrebno in razsipno kulturo.

- Knjižnicam greni življenje tudi država: tako kot celotnemu javnemu sektorju tudi knjižničarjem sistemsko znižuje plače, predvsem pa izdatno znižuje sredstva za nakup knjižničnega gradiva, nad katerim poleg države bdijo tudi založniki s svojimi očitki, pričakovanji in zahtevami.
- Knjižnice torej na eni strani prizadenejo nesmiselne birokratske ovire in zahteve ter finančni rezi, na drugi strani pa se jim ob tem, da so kot edine kulturne institucije v okolju svojim uporabnikom s celodnevno odprtostjo ves dan na razpolago, kopičijo dodatne naloge in nalagajo nove vsebine, ki jih je včasih toliko, da bi se, če bi bile v tekočem stanju, že zdavnaj prelile iz posode, ki jim je namenjena ... Knjižničarji namreč nikoli ne rečejo ne.

#### 4 Druga stran kovanca

Kaj pa so prednosti Pepelk, deklic, ki obvladajo ognjišče? Kaj se skriva pod plaščem pepela? Preprosto to, da so v različnih oblikah prisotne povsod po naši deželi, kar omogoča, da jih obišče okrog 11 milijonov obiskovalcev, ki tako ali drugače uporabljajo različne knjižnične storitve in ki si izposodijo približno 26 milijonov knjižničnega gradiva. Približno 60 % prebivalcev Slovenije uporablja storitve splošnih knjižnic in čisto preprosto velja, da so uporabniki splošnih knjižnic večinoma tudi naši zagovorniki; morda se tega premalo zavedamo. Leta 2011 je bila v okviru Združenja splošnih knjižnic narejena javnomnenjska raziskava med člani, uporabniki in neuporabniki splošnih knjižnic, katere rezultati bi takšno trditev lahko podprli. Osebno verjamem, da se britanska zgodba, kjer so zaprli nekaj sto knjižnic in odpustili nekaj tisoč knjižničarjev, pri nas ne bi mogla zgoditi. Slovenska mentaliteta, če govorimo o prebivalstvu, je naklonjena Pepelkam, saj jim zagotavljajo varnost, so zanesljive in nikogar ne ogrožajo. Naši uporabniki knjižnicam zaupajo in s svojim obiskom potrjujejo, da jih potrebujejo, saj so knjižnice ena zadnjih oaz človečnosti v naši družbi. To je zelo pomembno vedeti, saj bi moral biti takšen odnos prebivalstva do knjižnic še bolj zavezujoč, da bi te o svoji prihodnosti razmišljale ne samo zaradi svojega obstoja, ampak v prvi vrsti zaradi spoštovanja svojega poslanstva, ki se začne in konča pri

uporabniku. In ne nazadnje: naši uporabniki so tudi volivci, ki zaprtja knjižnic oblastem verjetno ne bi kar tako hitro odpustili.

Takšna je torej v mojih očeh realnost slovenskih splošnih knjižnic v tem trenutku.

## 5 Kako pa bo jutri?

Brez vsakega dvoma bo situacija v prihodnosti še veliko bolj zahtevna in treba bo biti iznajdljiv. Ostati Pepelka ali postati kraljična, to je zdaj vprašanje. Če knjižnice ostanejo Pepelke, saj je kraljestvo knjižnic od tega sveta, imajo v vedno bolj zahtevnih razmerah veliko več možnosti za preživetje, kot če bi postale kraljične. Tokrat torej ne bodo pomagali ptički, sijoča obleka, šolenci in kraljevič, saj se bo deklica najprej morala spremeniti navznoter: postati bo morala bolj samozavestna in samoiniciativna, odločna in odločevalna, sebe bo morala ceniti in spoštovati, več časa bo morala posvetiti ljudem kot loncem, ki se zdaj svetijo kot sonce, pa tega nihče ne vidi in le redkokdo potrebuje, naučiti se bo morala povedati svoje želje in izraziti svoje misli, skratka, naučiti se bo morala postati to, o čemer je že danes prepričana, da bi morali v njej videti drugi, čeprav se sama v resnici vidi popolnoma drugače. In še nekaj pomembnega bo morala priznati: da je slovenske gore list in da jo to določa, kot človeka določa značaj, ki mu ni mogoče ubežati.

Ob takšnem odnosu do svojega obstoja bodo knjižnice oziroma knjižničarji ustvarili pogoje za kvaliteten razmislek o svojem razvoju in poslanstvu. Vprašanja, kaj početi s knjižnicami in zakaj jih sploh še potrebujemo, si moramo zastavljati najprej in predvsem knjižničarji, ter imeti pripravljene odgovore, kadar sprašujejo odločevalci in uporabniki.

Ko sem pri pripravi tega prispevka brskala po različnem gradivu, sem seveda najprej vzela v roke zbornik posvetovanja ZBDS-ja iz leta 2003 z naslovom *Vizija razvoja knjižničarstva v Sloveniji*. Pred 13 leti smo o prihodnosti knjižnic razmišljali v okviru drugačnih razmer, kot nam vladajo dandanašnji, zato je bil takratni pogled v prihodnost bolj umirjen in optimističen. To je bilo tako imenovano tranzicijsko obdobje, ki je dopuščalo svetlo bodočnost in ko smo si še upali verjeti, da bo nekoč boljše.

Danes, v obdobju neoliberalnega kapitalizma, je naš pogled zamejen, osredotočen na tukaj in zdaj, saj je treba preživeti in bije se surov boj za obstoj, ki ga humanisti in družboslovci slabo obvladamo. Večino časa porabimo za to, da strežemo nenasitnim birokratskim zahtevam, ki so največkrat same sebi namen.

Takšno stanje je nevarno, ker zatre duha, snovanje vizije ter zastavljanje ciljev, saj funkcioniramo s predpostavko, da jih v razmerah, v katerih živimo, tako ali tako ne bo mogoče doseči.

Napaka! V teh razmerah je še kako nujna vizija. Knjižničarji moramo oblikovati novo zgodbo svoje prihodnosti, saj to, kar nas je določalo v preteklosti, ni več samo po sebi umevno. Da bi lahko oblikovali odgovore, pa je najprej treba postaviti vprašanja.

Ker sem se pri svojem delu večinoma ukvarjala z vodenjem in upravljanjem, bi si sama najprej postavila vprašanje, kako voditi in upravljati knjižnico, da bo pripravljena na spremembe in da bo omogočala in izvajala inovacije. Strokovnjaki, predvsem za področje realnega sektorja, že več kot desetletje ugotavljajo, da se je model klasičnega menedžmenta in vodenja izpel in da bo treba poiskati nove, drugačne formule za delo z ljudmi, za motiviranje zaposlenih in za predanost poslanstvu organizacije: nujen je premik od praktičnega h kreativnemu menedžerju; od direktorja, ki kontrolira, k takšnemu, ki omogoča; od direktorja, ki je usmerjen k birokraciji, k takšnemu, ki je usmerjen k vrednotenju rezultatov; od direktorja, ki komunicira od zgoraj navzdol, do takšnega, ki komunicira horizontalno. Po mojem mnenju se sicer menedžment in vodenje v javnem sektorju, še posebej v knjižnicah, zelo razlikuje od menedžmenta v realnem sektorju. Prepričana sem, da je biti inovativen in motivacijski vodja v javnem sektorju težje kot v realnem, saj so v javnem sektorju birokratske ovire in finančne omejitve velikokrat nepremostljive. Vendar pri tem ne smemo pozabiti, da se tudi z majhnimi koraki daleč pride, prva pogoja za kakršenkoli napredek pa sta kreativnost in pripravljenost na spremembe. Leta 2015 smo v slovenskem prostoru dobili doktorsko disertacijo z naslovom *Vodenje zaposlenih v splošnih knjižnicah*, avtorica je dr. Sabina Fras Popović, ki prinaša zelo zanimive rezultate raziskav, podatke in razmisleke. Disertacija je več kot odlično izhodišče za iskanje novih poti na tem področju.

Naslednje vprašanje, ki si ga moramo zastaviti, je, kako privabiti v knjižnice čim več prebivalcev vseh ciljnih skupin, ki sestavljajo našo spreminjajočo se družbo. Spremembe, s katerimi se srečujemo, bi morale pomeniti izziv za knjižničarje in knjižnično dejavnost: družbo sestavlja vedno več aktivnih ljudi v tretjem življenjskem obdobju, vedno več ljudi je samskih, oblike družin so različne, povečuje se število ljudi, ki velik del dneva preživijo na poti na delo, vedno večja je potreba prebivalcev po tretjem prostoru, po znanju in zato po vseživljenjskem izobraževanju, uporabnik ni več samo uporabnik, ampak je soustvarjalec, in še mnogo je izzivov, ki bi jih morali knjižničarji prepoznati in razumeti, da bi lahko prebivalcem ponudili svoje storitve na način, ki bi bil zanje zanimiv, primeren in sprejemljiv. Zanimati bi nas morale različne sociološke raziskave, na podlagi katerih bi lahko razumeli družbo in potencialnega uporabnika.

In takoj se nam poraja naslednje vprašanje: katere storitve so tiste, ki jih potrebuje naš uporabnik? Kaj je tisto, kar morajo knjižnice imeti, pa uporabnik niti pomisli ne na kaj takšnega? Uganke, kaj bomo knjižnice počele v prihodnosti, ne moremo rešiti tako, da bomo o tem spraševali uporabnike. Oni te prihodnosti ne poznajo. Kaj jim bomo ponudili, moramo vedeti mi. Zato moramo biti vedno korak pred njimi, kar pa ni niti najmanj enostavno.

Treba je vedeti tudi to, katere storitve že sedaj izvajamo in jih imajo uporabniki radi in kako bi te storitve izvajali bolje, hitreje, bolj prijazno, bolj osebno, prilagojeno individualnim potrebam. Predvsem osebni odnos do uporabnikov in osebna obravnava vsakega posameznika je pomembna prednost splošnih knjižnic, ki jo velja še nadgraditi. Pri rešitvah, kako bi delali nekaj ceneje, pa moramo biti med drugim pozorni, ali so tiste rešitve, ki so dobre za knjižnico, dobre tudi za uporabnika.

In še zadnje vprašanje: imamo knjižnice konkurenco, ki nikoli ne spi? Pa še kako, in to dobesedno, če je ena od njih svetovni splet. In poleg te, ki je najbolj vseobsegajoča konkurenca, imamo še druge, ki ponujajo enake storitve kot knjižnice. Nič ne pomaga, če se sprašujemo, ali je bila prej kura ali jajce. Če so tekmeči boljši od nas, se bo treba s tem čim prej soočiti ter svoje storitve ponuditi drugače in bolj zanimivo, saj bodo financerji razmislili, katere institucije so glede na svoje učinke res vredne finančnih sredstev, ki jih vanje vložijo družba.

## 6 In še za konec

Če bomo sposobni poiskati odgovore na zastavljena vprašanja, ni nobenega razloga, da bi bili pesimisti glede prihodnosti knjižnic. Odnos do knjižnic je v naši družbi večinoma pozitiven, čeprav se počutimo kot Pepelke. Moja teza primerjave je, da je to lahko prednost, saj so Pepelke res tiste, ki varujejo svet, da ne pade s tečajev, in brez katerih ni mogoče živeti. Prepričana sem, da je to vedel tudi kraljevič, ko je s steklenim šolenčkom dirjal po kraljestvu in iskal svojo izbranko in da je deklica iz pepela po združitvi z njim tudi v popolnoma spremenjenih razmerah bivanja obvladala svoje ognjišče.

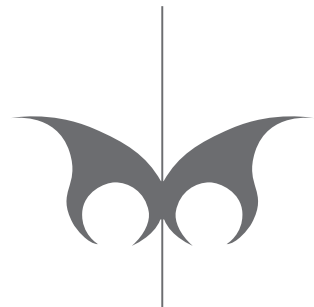
---

### Vesna Horžen

Združenje splošnih knjižnic, Adamičeva 15, 1290 Grosuplje  
e-pošta: vesna.horzen@zdruzenje-knjiznic.si



**NAVODILA AVTORJEM**  
***GUIDELINES FOR AUTHORS***







# Navodila za prispevke v slovenščini

## 1 Temeljne usmeritve

Revija objavlja **znanstvene in strokovne prispevke v slovenskem ali angleškem jeziku**, izjemoma pa tudi znanstvene prispevke v drugih jezikih (nemškem, francoskem, italijanskem, hrvaškem jeziku itd.). Druge prispevke, kot so krajši članki, ocene, poročila z znanstvenih in strokovnih posvetovanj, objave dokumentov, obvestil, razpisov Zveze bibliotekarskih društev Slovenije (ZBDS), njenih strokovnih teles ali področnih društev ipd., pa objavlja le v slovenskem jeziku.

Prispevke avtor/ji odda/jo v elektronski obliki na e-poštni naslov uredništva revije: **revija.knjiznica@nuk.uni-lj.si**. Vsak prispevek mora vsebovati kontaktne podatke avtorja/jev ter naziv in poštni naslov ustanove, kjer je/so zaposlen/i.

Avtor/ji oddanega prispevka zagotavlja/jo, da je vsak **prispevek izvirno delo**, ki še ni bilo objavljeno oziroma ni v postopku za objavo v drugi publikaciji. Prav tako zagotavlja/jo, da so prispevki v celoti strokovno in znanstveno korektni. V primeru objave vse moralne avtorske pravice pripadajo avtorju/em objavljenega prispevka, materialne avtorske pravice pa avtor/ji za vselej, za vse primere, za neomejene naklade in za vse medije neizključno, časovno in prostorsko neomejeno prenese/jo na izdajatelja revije, tj. Zvezo bibliotekarskih društev Slovenije.

V ta namen avtor/ji podpiše/jo *Dovoljenje za objavo prispevka v reviji Knjižnica*,<sup>1</sup> ki ga v tiskani obliki pošlje/jo na naslov uredništva revije (Uredništvo Revije Knjižnica, Narodna in univerzitetna knjižnica, Turjaška 1, 1000 Ljubljana) ali v skenirani obliki po e-pošti na naslov revija.knjiznica@nuk.uni-lj.si.

Če ima revija zagotovljena sredstva za izplačilo avtorskega honorarja, uredništvo pozove vsakega avtorja, da posreduje podatke za sklenitev avtorske pogodbe, ki je pogoj za izplačilo avtorskega honorarja. Ti podatki so: stalni naslov, številka tekočega računa, naziv in sedež banke, davčna številka in delež avtorstva za izplačilo višine honorarja. Avtor dovoljuje, da naročnik lahko uporabi osebne podatke za potrebe izvršitve izplačila in zahtevanega sporočanja podatkov o opravljenem delu po pogodbi. Višina izplačila je določena v letnem ceniku revije. Avtor/ji ob objavi prispevka dobi/jo en avtorski izvod številke.

---

<sup>1</sup> *Dovoljenje za objavo prispevka v reviji Knjižnica* je dosegljivo na spletni strani revije: <http://www.zbds-zveza.si/knjiznica/avtorji>. Svetujemo tudi ogled predloge za pripravo prispevka.

Avtor/ji je/so dolžan/ni poskrbeti za **jezikovno korektnost prispevkov** (predvsem za terminologijo). Za lekturo ter jezikovni pregled prispevkov in prevodov poskrbi uredništvo. **Znanstveni prispevki so recenzirani**. Glede na recenzentsko mnenje lahko uredništvo povabi avtorja/e, da prispevek ustrezno popravi/ jo oziroma dopolni/jo. Uredništvo si pridržuje pravico do zavrnitve vsebinsko neustreznih objav ter prispevkov z negativno recenzijo. Recenzent določi tudi tipologijo prispevka (predlaga/jo jo lahko tudi avtor/ji).

Uredništvo prispelega gradiva ne vrača.

## 2 Tehnična navodila

**Naslov in podnaslov** naj bosta napisana v slovenskem in angleškem jeziku.

**Besedilo** naj bo napisano prvi osebi množine ali neosebno. **Avtor/ji** naj bo/do vedno naveden/i z imenom in priimkom. Če je avtorjev več, naj sami določijo vrstni red navajanja. Poleg imena avtorja je treba navesti tudi njegov morebitni akademski naziv.

**Z izvlečkom (največ 250 besed)** morajo biti opremljeni vsi znanstveni in strokovni članki. Vsebujejo naj namen članka, zasnovo, metodologijo in pristop, analizo rezultatov, omejitve raziskave in uporabnost študije v praksi ter izvirnost oziroma vrednost raziskave. Prevod v angleški jezik mora ustrezati besedilu v slovenskem jeziku.

Avtor/ji določi/jo do 5 (pet) **ključnih besed**.

Prispevki lahko vsebujejo **slikovno gradivo in grafične prikaze** (fotografije, grafikone, zemljevide, skice, diagrame in podobno) ter preglednice (tabele), ki naj bodo oštevilčene in naslovljene z navedbami ustreznih virov (oziroma s soglasji izdajateljev). Avtorja/je prosimo, da slike čim večje ločljivosti priložijo posebej. Naslov preglednice mora biti napisan nad njo, naslov slike pa pod njo.

**Zahvala** naj bo navedena na koncu prispevka.

**Poglavja in podpoglavja** naj bodo številčena po standardu SIST ISO 2145 (tj. 1, 1.1, 1.1.1 itd.).

**Opombe** naj bodo zapisane pod črto in oštevilčene z zaporednimi arabskimi številkami od začetka do konca besedila. Vsebujejo naj samo dodatno besedilo (avtorjeve komentarje), ne pa tudi bibliografskih referenc (citatov).

**Citati** naj bodo navedeni v oklepaju v besedilu prispevka po sistemu APA (tj. sistem Ameriškega psihološkega združenja). Primeri citiranja:

Vprašanje družbenega statusa knjižničarjev je bilo obravnavano večkrat (Novak, 1980; Petek, 1982, 1990a, 1990b; Kovač, Benko in Mlinar, 1987; Mohorko idr., 1990). Med novejšimi študijami bi omenili študijo Urbanije (1993), zanimivo pa je tudi izhodišče, ki ga zagovarja Tomšičeva (1996, str. 4–5), ki piše: »Danes imajo knjižničarji več kompetenc.« V tujih študijah zasledimo podatke o nizkem statusu knjižničarjev (Line, 1979 cv: Mihalič, 1984). Zakonska problematika ni natančno opredeljena (Zakon, 1982), lahko pa zasledimo nekatera stališča v knjigi Osnove knjižničarstva (Banič, 1993). Podobno definira standard o kazalcih uspešnosti knjižnic (ISO 11620, 1998). ZBDS ima svojo spletno stran (<http://www.zbds-zveza.si>).

Če je avtorjev več, naj bodo njihova imena ločena z vejico. Če je navedenih več virov, so ločeni s podpičjem. Podatki o citiranih virih naj bodo zapisani na koncu prispevka v poglavju *Navedeni viri*.

## **PRIMERI NAVAJANJA VIROV:**

### **Knjiga**

Podbrežnik, I. in Bojnc, Š. (2015). *Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Toyne, J. in Usherwood, B. (2001). *Checking the books: the value and impact of public library book reading: final report*. Sheffield: University of Sheffield, Department of Information Studies, Centre for the Public Library and Information in Society.

### **Poglavje v knjigi**

Grilc, U. (2007). Knjiga in razvoj: knjiga kot ena temeljnih razvojnih kategorij družbe. V A. Blatnik ... et al. (ur.), *Zgubljeno v prodaji* (str. 155–184). Ljubljana: UMco.

Karun B. (2009). Predgovor. V P. Štoka (ur.), *Smernice delovnih skupin za domoznanstvo osrednjih območnih knjižnic z analizo vprašalnika o stanju domoznanstva v slovenskih splošnih knjižnicah in UKM za leto 2007* (str. 5–7). Ljubljana: NUK.

### **Članek v zborniku konference, simpozija ali kongresa**

Bon, M. (2011). Splošne knjižnice po knjižničnih območjih v letu 2010. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Knjižnica: odprt prostor za dialog in znanje: zbornik referatov* (str. 171–196). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Semlič Rajh, Z. (2012). Arhivski zapisi in postopki sledenja v arhivskem informacijskem sistemu. V *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja: zbornik referatov z dopolnilnega izobraževanja* (str. 541–548). Maribor: Pokrajinski arhiv.

## Članek v reviji ali časopisu

Ambrožič, M. (2015). Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov: študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica*, 59(1–2), 95–125.

Bartol, T., Budimir, G., Dekleva-Smrekar, D., Pušnik, M. in Južnič, P. (2014). Assessment of research fields in Scopus and Web of Science in the view of national research evaluation in Slovenia. *Scientometrics*, 98(2), 1491–1504. doi: 10.1007/s11192-013-1148-8

Kolšek, P. (2012, 4. avgust). Osebno s Slavkom Preglom: mož, ki je odpustil samega sebe. *Delo*, 54, str. 28.

## Diplomsko, magistrsko ali doktorsko delo

Kunc, U. (2011). *Strategija prehoda na internetni protokol IPv6*. Magistrsko delo. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.

Leskovec, M. (2005). *Delo, izrazna oblika, pojavna oblika: kaj uporabniki res iščejo?*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

## Elektronski viri

*islovar*. (2015) (2. izdaja). Ljubljana: Slovensko društvo Informatika. Pridobljeno 1. decembra 2015 s spletne strani: <http://www.islovar.org>

*Javni razpis DSP za stipendije iz naslova knjižničnega nadomestila*. (2012). Ljubljana: Društvo slovenskih pisateljev. Pridobljeno 5. novembra 2015 s spletne strani: [http://www.drustvopisateljev.si/si/drustvo\\_slovenskih\\_pisateljev/objave/1875/detail.html](http://www.drustvopisateljev.si/si/drustvo_slovenskih_pisateljev/objave/1875/detail.html)

Johnson, L., Levine, A., Smith, R. in Stone, S. (2010). *The 2010 Horizon Report*. Austin, Texas: The New Media Consortium. Pridobljeno 1. marca 2015 s spletne strani: <http://www.nmc.org/sites/default/files/pubs/1316815357/2010-Horizon-Report.pdf>

Pregl, S. (2012). *Sporočilo v zvezi z očitki Javni agenciji za knjigo*. Ljubljana: Javna agencija za knjigo Republike Slovenije. Pridobljeno 1. julija 2014 s spletne strani: [http://jakrs.si/novica/zapisi/sporocilo\\_v\\_zvezi\\_z\\_ocitki\\_javni\\_agenciji\\_za\\_knjigo/162](http://jakrs.si/novica/zapisi/sporocilo_v_zvezi_z_ocitki_javni_agenciji_za_knjigo/162)

## Uradni dokumenti in standardi

*ISO 9001:2015. Slovenski standard. Sistemi vodenja kakovosti – Zahteve*. (2015). Ljubljana: Slovenski inštitut za standardizacijo.

*Podatkovni portal SI-STAT: demografsko in socialno področje*. (B. l.). Ljubljana: Statistični urad RS. Pridobljeno 9. 12. 2015 s spletne strani: [http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem\\_soc/Dem\\_soc.asp](http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem_soc/Dem_soc.asp)

Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe. (2003). *Uradni list RS*, št. 73.

*Statistični podatki o knjižnicah*. (2005). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica, Bib-SiSt online. Pridobljeno 28. 7. 2014 s spletne strani: <http://bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/index.php>

Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). (2004). *Uradni list RS*, št. 86/2004, 67/2007, 94/2007-UPB1.



# Guidelines for contributions in English

## 1 Aim and scope of international cooperation

The aim of the international cooperation is to stimulate scientific communication on recent development in library and information science (LIS) and profession in South Eastern and Eastern European regions. The Editorial Board welcomes research articles covering various aspects of LIS.

## 2 General principles

Papers should be submitted to the Editorial Board by e-mail **revija.knjiznica@nuk.uni-lj.si**. The submitted papers should be **original (scientific) contributions** and should not be under consideration for publication elsewhere at the same time.

In compliance with the guidelines, formal academic style and scientific article layout should be used. Authors are asked to submit the entire paper which is expected to be grammatically correct and without spelling or typing errors. According to peer reviews of submitted papers, the Editor reserves the right to decide whether a paper is acceptable for publication, and if necessary, to require changes in the content, length or writing style. If the author is not subscribed to the journal he/she will receive a copy of the journal issue upon its publication.

Authors complete and sign a **Permission for Publishing** where they agree to transfer the economic rights to Zveza bibliotekarskih društev Slovenije (Slovenian Library Association) when and if the article is published in the journal.<sup>2</sup> Paper version of the permission should be sent to the postal address Uredništvo Revije Knjižnica, Narodna in univerzitetna knjižnica (Library, journal of library and information science), Turjaška 1, 1000 Ljubljana, Slovenia, or scanned on e-mail **revija.knjiznica@nuk.uni-lj.si** or by fax +386 1 42 57 293.

---

<sup>2</sup> See [http://www.zbds-zveza.si/eng/journal\\_library/authors](http://www.zbds-zveza.si/eng/journal_library/authors).

### 3 Technical recommendations

**Author/s.** The title is followed by author's name and surname, institutional affiliation, address and e-mail address should also be submitted. If there are more authors, the corresponding author should be indicated.

**Abstract.** The abstract should not exceed 250 words and is expected to be structured as follows: Purpose, Methodology/approach, Results, Research limitation, Originality/Practical implications.

**Keywords.** The author/s suggest up to 5 keywords.

**Paragraphs and Headings.** Headings levels should reflect the organization of the paper. The headings should be numbered by SIST ISO 2145, that is 1, 1.1, 1.1.1 etc.

**Footnotes.** It is recommended to use footnotes only for additional explanations and not for citing or reference listing.

**Layout of tables and figures.** All tables and figures should be headed by an Arabic numeral and a title which should be placed below the figures (and graphic presentations) and above the tables. All materials should have a note of acknowledgement (reference) to the original, if they are not original works of the paper's author. Figures should be submitted in a separate file in high resolution.

**Acknowledgements.** The name of the person and the type of help should be stated at the end of the paper.

**Citing.** Citing should conform to APA (American Psychological Association) citation style. Citations should be placed in the text using the author-date citation system. If you cite two or more works within the same parentheses, they should be separated by a semicolon. The citing in the text should be as follows:

There were several studies on information retrieval (Smith, 1980; Johnson, 1982, 1990a, 1990b; Kovač, Benko & Mlinar, 1987; Mohorko et al., 1990). Among recent studies the one by Urbanija (1993) should be mentioned, but the opinion of Leight (1996, pp. 4–5) is even more interesting: “The modern librarians have more competencies.” Moreover, there were results published in older research (Line, 1979 as cited in Mihalič, 1984). The legal question was also raised (Act, 1982) and was described in a book *The basic of librarianship* (Banič, 1993). It is also stated in the international standard (ISO 11620, 1998) and on the Slovenian Library Association web site (<http://www.zbds-zveza.si>).

**Reference list.** References and resources should be listed in the alphabetical order according to the APA style. For every in-text citation there should be a full citation in the reference list and vice versa. If the author cites more than 10 information sources which are used as primary research data (annual plans and reports, statistical data etc.) they should be listed in a separate section of resources. If the work has not been published yet it is recommended to use the phrase “in press”. All the authors of the paper should be listed. The examples of references:

### **THE EXAMPLES OF REFERENCES:**

#### **Authored Book:**

Calhoun, K. S. & Cellentani, D. (2009). *Online catalogs: what users and librarians want*. Dublin, Ohio: OCLC.

Case, D. O. (2012). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior* (3rd ed.). Bingley, UK: Emerald.

#### **Chapter in an Edited Book:**

Hinze, A., McKay, D., Vanderschantz, N., Timpany, C. & Cunningham, S. J. (2012). *Book selection behavior in the physical library: implications for ebook collections*. In Proceedings of the 12th ACM/IEEE-CS joint conference on digital libraries (pp. 305–314). New York: ACM.

Law, D. (2009). The changing roles and identities of library and information services staff. In G. Gordon & C. Whitchurch (Eds.), *Academic and professional identities in higher education: the challenges of a diversifying workforce* (pp. 185–198). New York: Routledge.

#### **Journal Article:**

Florjanič, M. M. & Možina, K. (2015). Graphic arts technology students' attitude towards various media of e-books in Slovenia. *Knjižnica*, 59(1–2), 127–144.

Glänzel, W., Debackere, K., Thijs, B. & Schubert, A. (2006). A concise review on the role of author self-citations in information science, bibliometrics and science policy. *Scientometrics*, 67(2), 263–277. doi: 10.1556/Scient.67.2006.2.8

Martindale, G., Willett, P. & Jones, R. (2015). Use and perceptions of e-books in Derbyshire libraries. *Library review*, 64(1–2), 2–20. Retrieved 5. 12. 2015 from: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/LR-04-2014-0030?journalCode=lr>

Saunders, L., Kurbanoglu, S., Boustany, J., Dogan, G., Becker, P., Blumer, E., ... Todorova, T. Y. (2015). Information behaviors and information literacy skills of LIS students: an international perspective. *Journal of education for library and information science*, 56(Supplement 1), S80–S99.

#### **Newspaper Article:**

Flood, A. (2012, 15 May). Pay us for library ebook loans, say authors. *Guardian*, 190. Retrieved 15. 8. 2012 from: <http://www.guardian.co.uk/books/2012/may/14/pay-us-for-library-ebook-loans>

**Graduate, MA and PhD works:**

Kuhlthau, C. C. (1983). *The research process: case studies and interventions with high school seniors in advanced placement English classes using Kelly's theory of constructs*. Doctoral dissertation. New Brunswick, NJ: Rutgers University.

**Electronic resource:**

Firment, E. (1997). *Why you should fall to your knees and worship a librarian* [Web log post]. Retrieved 5. 11. 2015 from: <http://librarianavengers.org/worship-2>

*Hrčak: portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske*. (2016). Zagreb: Srce. Retrieved 11. 4. 2016 from: <http://hrcak.srce.hr>

Zickuhr, K. & Rainie, L. (2014). *A snapshot of reading in America in 2013*. Washington, DC: Pew Internet. Retrieved 9. 3. 2016 from: <http://www.pewinternet.org/2014/01/16/asnapshot-of-reading-in-america-in-2013>

**Legal and other documents:**

Barišić, D. & Bobinac, I. (2015). *Citatna analiza završnih radova studenata Filozofskog fakulteta u Osijeku: akademska godina 2013./2014.: pilot-projekt 2014./2015*. Osijek: Filozofski fakultet. Unpublished document.

*German library statistics 2010*. (2011). Köln: Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen. Retrieved 4. 1. 2015 from: [http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/aktuell/auswertungen/gesamt/dbs\\_gesamt\\_engl\\_10.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/aktuell/auswertungen/gesamt/dbs_gesamt_engl_10.pdf)

*ISO 5963:1985, Documentation – Methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms*. (1985). Geneva: ISO.



