

MESTNA KNJIŽNICA LJUBLJANA

Eva Zadavec

**NAROČILO GRADIVA ZA PREVZEM V DRUGI ENOTI: PRIMER
MESTNE KNJIŽNICE LJUBLJANA**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ljubljana, 2022

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Eva ZADRAVEC

Naslov pisne naloge: Naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti: primer Mestne knjižnice Ljubljana

Kraj: Ljubljana

Leto: 2022

Št. strani: 36 Št. slik: 1 Št. preglednic: 3

Št. prilog: 2 Št. strani prilog: 11 Št. referenc: 15

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Mestni knjižnici Ljubljana

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Barbara Cesar

UDK: 024.6:027.022(497.451.1)

Ključne besede: knjižnično gradivo, knjižnične storitve, splošne knjižnice, knjižničarji

Izvleček:

Mestna knjižnica Ljubljana je uporabnikom ponudila možnost naročila knjižničnega gradiva za prevzem v drugi enoti. Gre za novo nadstandardno storitev, ki pomembno vpliva na izboljšanje dostopnosti knjižničnega gradiva. Uvedba nove storitve je za knjižnico s tako veliko mrežo enot lahko zelo zahtevna. V nalogi se osredotočamo na vidik knjižničarjev, ki sodelujejo pri izvajanju storitve. S pomočjo polstrukturiranih intervjujev smo pridobili mnenja in občutke sedmih knjižničarjev Mestne knjižnice Ljubljana, ki aktivno sodelujejo pri izvajanju storitve. V raziskavo smo vključili po dva knjižničarja iz treh knjižnic mestnih območij in enega knjižničarja iz Službe za pridobivanje in bibliografsko obdelavo knjižničnega gradiva. Zanimalo nas je, kako oni doživljajo novo storitev ter kje vidijo njene prednosti in slabosti. Skozi intervjuje smo identificirali tudi težave, ki se pojavljajo pri naročanju gradiva za prevzem v drugi enoti. Ugotavljamo, da je mnenje sodelujočih knjižničarjev o novi storitvi pozitivno, njihov stres pa se je od uvedbe postopoma zmanjšal. Opozarjajo, da vsi knjižničarji še niso ustrezno usposobljeni za izvajanje storitve, zato smo pripravili pisna navodila z opisanimi postopki, ki jih morajo opraviti. Kljub predhodnemu testiranju še vedno prihaja do nekaterih sistemskih težav, ki jih knjižnica sproti sporoča Institutu informacijskih znanosti. Velik izziv pa povzroča tudi organizacija prevoza gradiva. Kljub temu, da gre za študijo primera, lahko naše ugotovitve služijo kot osnova za uvedbo takšne storitve tudi v drugih slovenskih splošnih knjižnicah.

KAZALO

1	UVOD	1
2	KNJIŽNIČNA ZBIRKA IN DOSTOPNOST KNJIŽNIČNEGA GRADIVA	2
3	NAROČILO GRADIVA ZA PREVZEM V DRUGI ENOTI	3
3.1	Opredelitve ter primerjava z medknjižnično izposajo in nestalno zbirko gradiva	3
3.2	Uvedba naročil gradiva za prevzem v drugi enoti	5
3.3	Prednosti in slabosti naročila gradiva za prevzem v drugi enoti	7
3.4	Naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti v slovenskih splošnih knjižnicah.....	8
3.5	Naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti v MKL.....	9
4	RAZISKAVA.....	11
4.1	Metodologija.....	12
4.2	Vzorec in omejitve raziskave.....	13
4.3	Analiza.....	15
5	REZULTATI.....	15
5.1	Uvedba storitve z vidika zaposlenih	16
5.2	Izobraževanja in navodila za zaposlene.....	19
5.3	Prednosti in slabosti naročila gradiva za prevzem v drugi enoti	20
5.4	Težave pri izvedbi naročil za prevzem gradiva v drugi enoti.....	24
6	RAZPRAVA	30
7	ZAKLJUČKI.....	33
8	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....	35

KAZALO SLIK IN PREGLEDNIC

Slika 1: Prikaz enot MKL, ki omogočajo naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti	9
Preglednica 1: Prednosti in slabosti storitve za zaposlene	20
Preglednica 2: Prednosti in slabosti storitve za uporabnike	22
Preglednica 3: Težave, ki se pojavljajo ob izvajanju storitve naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti	25

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Okvirna vprašanja za intervjuje	i
Priloga 2: Navodila za izvajanje naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti.....	ii

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Barbari Cesar, za vso pomoč in nasvete pri pripravi pisne naloge za bibliotekarski izpit. Zahvala gre tudi vsem sodelujočim v raziskavi, ki so prispevali pomembne informacije, svoja mnenja in občutke. Hvala tudi vsem sodelavcem v Knjižnici Bežigrad in Knjižnici Otona Župančiča za pomoč pri delu v času strokovnega usposabljanja in predajanje dragocenega znanja.

1 UVOD

Mestna knjižnica Ljubljana (v nadaljevanju MKL) je s 35 enotami in 47 postajališči Bibliobusa največja slovenska splošna knjižnica. 21 enot sodi v območje občine Ljubljana. 14 enot deluje v primestnih občinah: Brezovica, Dobrova – Polhov Gradec, Horjul, Ig, Škofljica, Velike Lašče, Vodice, Medvode ter Dol pri Ljubljani (Mestna knjižnica Ljubljana, b. d.). V letu 2021 je knjižnica MKL svojim uporabnikom začela ponujati novo nadstandardno storitev – naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti. Storitve omogoča boljšo dostopnost gradiva, uporabniki lahko gradivo iz ene enote ob plačilu prevzamejo v drugi enoti. Ker gre za razmeroma novo storitev, na voljo ni veliko virov, ki bi bili v pomoč pri načrtovanju in izvedbi naročila gradiva za prevzem v drugi enoti. V teoretičnem delu uvodoma predstavljamo nekaj temeljnih dokumentov, ki obravnavajo dostopnost knjižnične zbirke in so osnova za uvedbo tovrstnih storitev. V nadaljevanju se osredotočamo na naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti in opozarjamo na nekatere nejasnosti pri različnih poimenovanjih te storitve. Storitve podrobneje primerjamo z medknjižnično izposajo in nestalno knjižnično zbirko, dvema podobnima storitvama. Ker je storitev v MKL še vedno v fazi razvoja, se pisna naloga osredotoča na vidik zaposlenih, ki aktivno sodelujejo pri izvedbi storitve, v prihodnosti pa bi bilo smiselno za mnenje povprašati tudi (ne)uporabnike MKL. V pisni nalogi tako raziskujemo, kakšno je mnenje zaposlenih o novi storitvi od uvedbe do trenutka izvedbe intervjuja ter s kakšnimi težavami se pri izvajanju storitve še srečujejo. V nadaljevanju naloge bomo za zaposlene, ki opravljajo knjižničarska strokovna dela oziroma knjižnično osebo, uporabljali izraz knjižničarji, ne glede na njihovo raven izobrazbe.

Postavili smo si naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kakšne občutke in pričakovanja so imeli knjižničarji ob uvedbi storitve ter kako so se ti spremenili?
- Ali knjižničarji menijo, da so dovolj usposobljeni za izvajanje storitve ali bi potrebovali še kakšna dodatna izobraževanja/navodila?
- Kakšne so po mnenju knjižničarjev, ki se s storitvijo ukvarjajo, prednosti in slabosti storitve za zaposlene in uporabnike?
- Kakšne težave opažajo pri posamezni fazi storitve in ali že imajo zanje ustrezne rešitve?

Pridobljeni rezultati so lahko v pomoč pri nadaljnji razširitvi storitve v MKL in tudi drugim slovenskim knjižnicam, ki bi se odločile za uvedbo takšne storitve. Ker nas zanimajo poglobljena mnenja, smo se odločili za uporabo kvalitativne metode in izbrali polstrukturirani intervju. Intervjuji so potekali v paru s po dvema zaposlenima iz posamezne knjižnice mestnih območij (v nadaljevanju KMO). Intervju z zaposlenim iz Službe za pridobivanje in bibliografsko obdelavo knjižničnega gradiva (v nadaljevanju SPOK) je potekal individualno, saj ima intervjuvanec pri izvedbi storitve specifično vlogo. Izpostavljamo ključne ugotovitve, mnenja ter občutke zaposlenih v povezavi z naročilom gradiva za prevzem v drugi enoti. Popisane so tudi vse težave, ki so jih sodelujoči izpostavili med intervjuji. Pozivamo druge slovenske knjižnice k podobnim raziskavam in sistematičnemu izvajanju storitve, Institut informacijskih znanosti (v nadaljevanju IZUM) pa opozarjamo na težave, ki se pri naročanju gradiva za prevzem v drugi enoti še vedno pojavljajo in jih je potrebno odpraviti.

2 KNJIŽNIČNA ZBIRKA IN DOSTOPNOST KNJIŽNIČNEGA GRADIVA

Izposoja knjižničnega gradiva je ena od osnovnih dejavnosti vseh vrst knjižnic. Temelj za izvedbo izposoje pa je knjižnična zbirka, ki mora biti čim bolj dostopna, aktualna in odražati potrebe potencialnih uporabnikov knjižnice. V nadaljevanju se bomo osredotočili predvsem na knjižnično zbirko slovenskih splošnih knjižnic. Aktualna *Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice* (2019) omogočanje dostopa do knjižnične zbirke navajajo kot osnovno nalogo slovenskih splošnih knjižnic. Zato morajo imeti knjižnice oblikovano politiko upravljanja knjižnične zbirke glede na potrebe lokalne skupnosti. Omogočanje dostopa do knjižnične zbirke je ena od podlag za številne druge naloge, ki jih imajo splošne knjižnice. Knjižnično gradivo uporabnikom med drugim omogoča pridobivanje novega znanja, opismenjevanje, z njegovo pomočjo pa knjižnice razvijajo bralno kulturo uporabnikov.

Dostopnost knjižnične zbirke lahko knjižnica izboljša na različne načine. Knjižnično gradivo, ki ga zbirka vključuje, mora biti namenjeno različnim vrstam potencialnih uporabnikov in vsebovati raznovrstne vire. Pri ugotavljanju potreb si splošna knjižnica pomaga z analizo lokalnega okolja (Rampih, 2010). Poleg ustreznega izbora gradiva lahko dostopnost svoje zbirke knjižnica izboljša tako, da je dostop do prostorov knjižnice omogočen vsem, do elektronskih virov pa omogoča

oddaljen dostop. Knjižnice pa kljub temu ves čas iščejo nove načine, kako bi lahko izboljšale dostopnost knjižničnega gradiva in naredile uporabo knjižnične zbirke čim bolj enostavno za uporabnike. To zahteva premišljen, natančno opredeljen in ciljno usmerjen pristop. Knjižnice so tako začele izvajati nekatere storitve, s katerimi pozitivno vplivajo na dostopnost knjižničnega gradiva (Pernat, 2020). Ena izmed njih je tudi naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti ali v paketniku.

3 NAROČILO GRADIVA ZA PREVZEM V DRUGI ENOTI

3.1 OPREDELITVE TER PRIMERJAVA Z MEDKNJIŽNIČNO IZPOSOJO IN NESTALNO ZBIRKO GRADIVA

Naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti je knjižnična storitev, ki se v literaturi zelo redko pojavlja. Do prvih težav prihaja že pri različnih poimenovanjih storitve, ki so nepopolna oziroma neustrezna. Termin »medoddelčna izposoja« se v literaturi pojavlja zelo redko in ni natančno definiran. *Bibliotekarski terminološki slovar* (Kanič idr., 2009) prav tako ne podaja njegove opredelitve. Termin se sicer pojavlja že v dokumentu *COBISS3/Izposoja V 4.6-02: priročnik za uporabnike* (Institut informacijskih znanosti, 2011). Izraz medoddelčna izposoja lahko uporabniki in tudi zaposleni hitro zamenjajo z medknjižnično izposojjo, čeprav gre za dve različni storitvi. Termin zato ni ustrezen. Prav tako je nejasen tudi izraz »naročanje gradiva za prevzem v drugi knjižnici«. Tudi v tem primeru pravzaprav ne gre za drugo knjižnico, ampak le za drugo enoto knjižnice. Zaradi rabe različnih terminov lahko prihaja do zmedenosti uporabnikov, saj ne bodo znali nujno razločevati med medknjižnično in medoddelčno izposojjo. Ob tem bi bil potreben razmislek, skupen dogovor slovenskih knjižnic za uporabo termina, ki bi bil enoznačen za knjižničarje ter razumljiv tudi za uporabnike. V naši nalogi bomo uporabili izraz »naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti«, ki najbolj enoznačno predstavlja bistvo storitve. Poudarjeno je, da gre za drugo enoto in ne drugo knjižnico ter da bo uporabnik tam naročeno gradivo prevzel. Pernat (2020, str. 186) definira naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti kot: »[...] proces izmenjave knjižničnega gradiva med posameznimi organizacijskimi enotami (oddelki, izposojevališči, izpostavami) določene knjižnice.« Gre torej za storitev, kjer uporabnik gradivo iz zbirke določene enote knjižnice prevzame v drugi enoti. Pri tem sam izbere lokacijo prevzema med možnimi

lokacijami, ki jih knjižnica ponuja. Kot del storitve lahko knjižnica uporabnikom ponudi tudi možnost vračila gradiva v drugi (nematični) enoti. V naši pisni nalogi bomo kot del storitve obravnavali tudi vračilo naročenega gradiva v različnih enotah MKL.

Ker pri razumevanju obravnavane storitve prihaja do nejasnosti, jo v nadaljevanju primerjamo z dvema vsebinsko sorodnima storitvama, in sicer medknjižnično izposojno in nestalno zbirko. Švab (2019, str. 265) medknjižnično izposojno definira kot knjižnično storitev, ki omogoča uporabnikom dostop do tistega gradiva, ki ga knjižnica nima v svoji knjižnični zbirki ali pa je trenutno izposojeno. Pri medknjižnični izposoji knjižnica torej na zahtevo uporabnika naroči gradivo iz druge knjižnice za svoje uporabnike. Običajno si gradivo knjižnice med seboj pošiljajo po pošti. Uporabniki gradivo po obvestilu o prispelem gradivu prevzamejo v svoji knjižnici. Gre za plačljivo storitev, ceno posamezna knjižnica zapiše v svojem ceniku (Švab, 2019, str. 265). Za razliko od medknjižnične izposoje, naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti poteka med posameznimi oddelki oziroma v primeru MKL med različnimi enotami, ki pa so še vedno vse del MKL. Podobno kot medknjižnična izposoja gre tudi tu za nadstandardno storitev, ki je v MKL plačljiva. Medknjižnična izposoja in naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti sta v osnovi zelo podobni storitvi. Uporabnik potrebuje gradivo, ki ga želena enota/knjižnica nima v svoji knjižnični zbirki. Zato proti plačilu gradivo pridobi od drugod. Medknjižnična izposoja torej deluje na podoben način kot naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti, a zahteva še več povezovanja in sodelovanja, saj poteka na ravni več knjižnic (Nyquist, 2014). Hilyer (2006, str. 1–10) poudarja, da je medknjižnična izposoja v večini primerov možna tudi med različnimi vrstami knjižnic iz različnih držav. Še ena izmed razlik pa je ta, da pri medknjižnični izposoji uporabnik sicer sam poda zahtevo za naročilo gradiva iz zbirke druge knjižnice. Vendar pa pri tem, za razliko od naročila gradiva za prevzem v drugi enoti, običajno sodeluje še posrednik oziroma knjižničar, ki organizira naročilo in uporabniku tudi sporoči, kdaj je gradivo pripravljeno za prevzem.

Uvedba nestalne zbirke je še eden izmed načinov za izboljšanje dostopnosti knjižničnega gradiva, ki je razširjena med knjižnicami po svetu. Gradivo v nestalni knjižnični zbirki nima matične enote, lastijo si ga vsi oddelki oziroma enote v mreži. Gradivo je možno prevzeti v katerikoli enoti, ob vračilu pa gradivo ostane v enoti vračila. Tam se nahaja do nove izposoje ali naročila za izposojno v drugi enoti. Enako velja za gradivo, ki so ga uporabniki naročili za prevzem v drugi enoti, a ga

niso prevzeli (Bartlett, 2014). Nestalna zbirka odpravlja pojem matične enote in s tem tudi vračila gradiva v matično enoto. To je pravzaprav tudi edina velika razlika med nestalno zbirko in naročilom gradiva za prevzem v drugi enoti. Lahko bi celo trdili, da je nestalna zbirka nadgradnja, ki temelji na osnovi obravnavane storitve (Coopey idr., 2016). Nestalna zbirka je torej nova vrsta zbirke, hkrati pa omogoča tudi z njo povezano storitev – naročilo gradiva, ki se trenutno nahaja v drugih enotah. Nestalne zbirke gradiva so se pojavile v tistih knjižnicah z več enotami, kjer so bile slednje med seboj zelo oddaljene. Sprva so takšno vrsto zbirke uvedli v nekaterih knjižnicah v zahodnem delu Združenih držav Amerike in Kanadi. S tem so prihranili čas in stroške prevoza gradiva nazaj v matično enoto. Hkrati pa se z uvedbo takšne zbirke zmanjšajo tudi stroški nabave, saj ni potrebe po tem, da bi vsaka enota imela vsaj po en izvod določenega naslova. Tudi pri uvedbi naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti lahko knjižnica prihrani pri nabavi gradiva. Kljub prednostim ima veliko knjižnic zadržke pri uvedbi nestalne zbirke. Glavna težava, ki ob takšni zbirki nastopi, je neenakomerna porazdelitev gradiva po mreži enot knjižnic. Posamezne enote lahko prejmejo velike količine gradiva, nekatere pa ga veliko posredujejo drugim. Zaradi prostorske omejenosti je zato potrebno organizirati občasno razvrščanje in razvoj gradiva po enotah (Bartlett, 2014). Coopey idr. (2016) opozarjajo, da lahko nestalna knjižnična zbirka uporabnike zmede, saj ne razumejo dobro, kdaj in od kod bo naročeno gradivo prišlo. Zaposleni določene enote pa lahko dobijo občutek, da sami nimajo več na voljo gradiva, po katerem povprašujejo njihovi uporabniki, saj so ga zaradi naročila poslali v drugo enoto. Glede na to, da niso vsi uporabniki pripravljeni čakati na zeleno gradivo, je potrebno zagotoviti, da si lahko tudi oni ob obisku izbrane enote izposodijo gradivo, ki ga potrebujejo. Upravljanje nestalne knjižnične zbirke je lahko za knjižničarje zahtevna naloga, kar je pokazala tudi raziskava, v kateri je sodelovalo 112 splošnih knjižničarjev iz ZDA. Skoraj tretjina sodelujočih je namreč menila, da jim delo s takšno zbirko predstavlja velik izziv in izpostavili že omenjene težave, do katerih lahko prihaja (Weber, 2014). Vse navedene vidike je potrebno upoštevati pri razmisleku o uvedbi nestalne knjižnične zbirke.

3.2 UVEDBA NAROČIL GRADIVA ZA PREVZEM V DRUGI ENOTI

Kot smo že uvodoma omenili, je sistematična uvedba naročila gradiva za prevzem v drugi knjižnici zapletena in zahteva veliko načrtovanja. Pernat (2020) navaja naslednje osnovne pogoje, ki morajo biti izpolnjeni pred pričetkom izvajanja storitve:

- enotno članstvo v vseh organizacijskih enotah knjižnice
- skupen pravilnik o splošnih pogojih poslovanja, v katerem je določeno, da je z enotno člansko številko mogoč dostop do zbirke gradiva iz več ali vseh organizacijskih enot
- enotna obdelava knjižničnega gradiva, ki omogoča izposajo med posameznimi organizacijskimi enotami (enotne črtne kode)
- ustrezna tehnična dovršenost vseh postopkov naročila gradiva za prevzem v drugih enotah

Pred pričetkom izvajanja naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti mora knjižnica opraviti še nekaj pomembnih odločitev. Definirati mora, ali bo takšen prevzem mogoč za celotno zbirko knjižnice ali pa bomo onemogočili to storitev za določeno gradivo. Običajno so to igrače, serijske publikacije, posebne zbirke, arhivski izvodi, čitalniške zbirke ... Prav tako se lahko knjižnica odloči, da bo možno le naročilo gradiva, ki ga enota prevzema nima v svoji zbirki. Z naročanjem kateregakoli gradiva bi namreč lahko po nepotrebnem dodatno obremenili transfer gradiva. Ob tem je sicer potrebno imeti pomislek, saj lahko uporabniki naročajo tudi gradivo, ki ga njihova enota prevzema ima, a bi nanj morali dolgo čakati, z uporabo te storitve pa bi gradivo prejeli prej. Poleg vseh procesov, ki jih izvajajo zaposleni, ki se ukvarjajo z obravnavano storitvijo, je potrebno doreči, na kakšen način bodo uporabniki storitev lahko uporabljali. Naročilo gradiva je lahko omogočeno osebno, preko telefona, elektronske pošte ali preko servisa »Moja knjižnica« oziroma aplikacije »mCOBISS«. Prav tako je možno omejiti število enot, ki jih uporabniki lahko naročijo na ta način. Določeno mora biti, kdo od zaposlenih bo sodeloval pri izvajanju naročila gradiva za prevzem v drugi enoti in kakšne bodo njihove naloge. To je seveda odvisno od kadrovske zmožnosti, obsega izvajanja storitve, prevoza, dolžine poti med enotami ... Glede na vse naštetje dejavnike in potrebe bralcev se določi tudi časovni okvir, v katerem gradivo potuje med enotami in koliko časa lahko največ preteče med naročilom in prevzemom gradiva. V okviru obravnavane storitve lahko uporabnikom omogočimo le vračilo gradiva v katerikoli enoti, samo izposajo ali pa oba elementa storitve. Prav tako se lahko uporabnikom zaračuna izposajo, vračilo ali oboje. Ob tem se določi tudi cena za vsak segment. Poskrbeti je potrebno tudi, da so vsi postopki povezani s storitvijo preverljivi in transparentni (Pernat, 2020).

3.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI NAROČILA GRADIVA ZA PREVZEM V DRUGI ENOTI

Kot smo že omenili, naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti in sorodne storitve pozitivno vplivajo na povečanje dostopnosti knjižničnega gradiva. Knjižnice, ki takšne storitve omogočajo, zagotavljajo boljši in lažji dostop do celotne zbirke gradiva in večji izbor gradiva tudi v manjših enotah (Pernat, 2020). S tem knjižnice prihranijo tudi pri nabavi knjižničnega gradiva, saj lahko uporabniki ene enote dostopajo tudi do gradiva, ki se nahaja v drugih enotah. Tako manjše enote kljub prostorski stiski omogočajo dostop do večje količine gradiva. Ni več potrebno, da bi za vsako od enot kupili po en izvod (Bartlett, 2014; Clayton in Gorman, 2007, str. 52–72). Z uvedbo naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti lahko povečamo obrat gradiva. Gradivo, ki v eni od enot ni iskano, se bo morda izposodilo v kateri drugi enoti, kjer so potrebe prebivalcev lokalne skupnosti drugačne. Posledično se lahko povečata tudi obisk in vpis novih članov. Zaradi boljše dostopnosti celotne knjižnične zbirke se lahko izboljša zadovoljstvo uporabnikov (Pernat, 2020). Ti lahko dobijo občutek, da se knjižnica zanje trudi in jim želi priskrbeti gradivo, tudi v primeru, da ga določena enota nima oziroma ni prosto.

Kot vsaka storitev ima tudi naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti svoje slabosti. Slovenske splošne knjižnice so poudarile, da funkcionalnost programske opreme COBISS3 ni ustrezna. Težave so se pojavljale pri nezadostni transparentnosti posameznih postopkov. Knjižničarji tako niso vedeli, v kateri fazi izvedbe storitve je določena enota gradiva. To lahko povzroča zmedenost med zaposlenimi in uporabniki, gradivo pa se lahko založi (Pernat, 2020). A od izvedbe raziskave je IZUM te težave že odpravil in uvedel določene postopke, s katerimi je vidno, v kateri fazi naročila se gradivo nahaja. Kot bomo ugotavljali v praktičnem, delu pa še vedno prihaja do nekaterih manjših težav s programsko opremo. Pernat (2020) je v raziskavi ugotovila še nekaj drugih slabosti, ki so jih izpostavili anketiranci iz slovenskih splošnih knjižnic. Zagotovo uvedba naročila gradiva za prevzem v drugi enoti zahteva dodatna finančna sredstva za izvajanje transporta gradiva. Za zaposlene pa to predstavlja dodatno delo in obremenitev. Zaradi pomanjkanja zaposlenih se lahko čas od naročila gradiva do dostave na želeno enoto prevzema podaljša. Zavedati se moramo tudi, da naročeno gradivo v času razvoza uporabnikom ni na voljo, kar lahko podaljša čakalne vrste zanj. Nekateri uporabniki lahko gradivo naročijo za prevzem v drugi enoti,

nato pa ga ne prevzamejo. S tem mora gradivo potovati v obe smeri, kar lahko zopet poveča stroške prevoza. Lahko pride tudi do upada obiska nekaterih enot, če te svoje iskano, aktualno gradivo pošljejo v druge enote (Pernat, 2020).

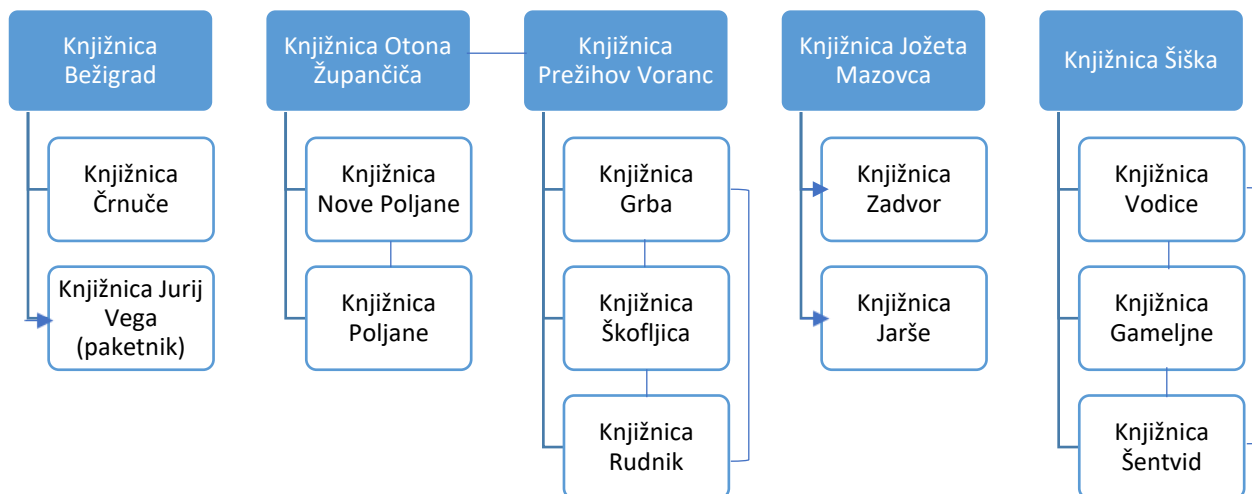
3.4 NAROČILO GRADIVA ZA PREVZEM V DRUGI ENOTI V SLOVENSКИH SPLOŠNIH KNJIŽNICAH

V Republiki Sloveniji je bila do sedaj izvedena le ena raziskava, ki je ugotavljala, na kakšen način slovenske splošne knjižnice izvajajo storitev naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti. Na podlagi anketnega vprašalnika, ki ga je izpolnilo 34 slovenskih splošnih knjižnic, ki imajo mrežo enot, je bilo ugotovljeno, da le štiri knjižnice ne omogočajo naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti. Večina to storitev izvaja že več kot pet let (Pernat, 2020). Lahko torej trdimo, da slovenske splošne knjižnice sledijo *Strokovnim priporočilom in standardom za splošne knjižnice* (2019), ki predvidevajo uvedbo brezplačne izposoje knjižničnega gradiva med organizacijskimi enotami mreže. Storitve torej izvajajo, a v veliki večini ne na ustrezen in sistematičen način. Organizacija izvedbe je običajno odvisna od internih dogovorov in pripravljenosti zaposlenih. Knjižničarji torej samoiniciativno gradivo iz ene od enot posredujejo v drugo na prošnjo uporabnika. Običajno knjižničarji tudi sami izvedejo prevoz naročenega gradiva. V večini primerov je takšna storitev brezplačna, le nekaj sodelujočih knjižnic zaračunava stroške naročila in/ali vračila. Zaradi samoiniciativnega načina izvajanja storitve, večina slovenskih splošnih knjižnic ne zbira statističnih podatkov o naročilih gradiva za prevzem v drugi enoti. Tretjina sodelujočih knjižnic določa omejitve glede gradiva, ki ga uporabnik lahko prevzame v drugi enoti. Za naročilo v nekaterih primerih tako niso na voljo novitete s področja leposlovja za odrasle, neknjižno gradivo, trajni arhiv serijskih publikacij, igrace, gradivo iz zbirke potujoče knjižnice ... Nekaterne knjižnice omejijo tudi število enot gradiva, ki ga uporabnik lahko naroči za prevzem v drugi enoti. Naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti ne izvajajo štiri sodelujoče splošne knjižnice. Glavni razlogi za to so prezahtevna logistika, nezadostna tehnična podpora ter kadrovska in finančna podhranjenost (Pernat, 2020). Slovenske splošne knjižnice torej že vrsto let izvajajo obravnavano storitev, a na neustrezen način, saj je v večini primerov izvedba odvisna od samoiniciativnosti knjižničarjev. Ker je bila od izvedbe raziskave ustrezno posodobljena sistemska podpora s strani IZUM, bi knjižnice lahko postopoma storitev začele izvajati tudi sistematično.

3.5 NAROČILO GRADIVA ZA PREVZEM V DRUGI ENOTI V MKL

V MKL so vračanje gradiva v katerikoli enoti uvedli leta 2017. Takrat so se pričeli tudi pogovori o možnosti uvedbe naročila gradiva za prevzem v drugi enoti. Po podatkih *Letnega poročila MKL 2021* (Mestna knjižnica Ljubljana, 2022a) se je poleti leta 2021 začela testna faza storitve. Sprva je bila storitev uvedena med Knjižnico Prežihov Voranc in Knjižnico Rudnik. Na ta način so lahko v praksi testirali potek storitve in odkrivali težave. Sistemske pomanjkljivosti so posredovali na IZUM, ki je pripravil rešitve zanje in jih implementiral v sklopu posodobitev sistema. Postopoma so bile dodane še nekatere druge povezave med knjižnicami.

V drugi polovici leta 2021 je bilo glede na podatke *Letnega poročila MKL 2021* (Mestna knjižnica Ljubljana, 2022a) zabeleženih 1113 naročil. V juliju leta 2022 storitev še vedno poteka le med določenimi enotami MKL. Povezave so prikazane na Sliki 1.



Slika 1: Prikaz enot MKL, ki omogočajo naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti

Vsaka od knjižnic mestnih območij (v nadaljevanju KMO) omogoča naročilo med izbranimi enotami svojega območja. V večini primerov je omogočena obojestranska izmenjava knjižničnega

gradiva med enotami. S puščicami so označene tri povezave, kjer je naročanje gradiva možno le enosmerno. Tako lahko gradivo iz zbirke Knjižnice Jožeta Mazovca uporabniki ob doplačilu prevzamejo v Knjižnici Jarše ali Knjižnici Zadvor. Ni pa omogočeno naročilo gradiva iz katere od manjših enot za prevzem v Knjižnici Jožeta Mazovca. Kot posebnost izpostavljam tudi možnost prevzema gradiva v paketniku pri Knjižnici Jurij Vega. Ta enota MKL zaradi selitve ne obratuje, uporabniki pa lahko gradivo iz zbirke Knjižnice Bežigrad prevzamejo v paketniku v Dolu pri Ljubljani. Ker gre za edino enoto MKL v tej občini, lahko na ta način uporabniki dostopajo do knjižničnega gradiva brez obiska drugih bolj oddaljenih enot MKL. Sicer MKL v letu 2022 omogoča brezplačni prevzem naročenega gradiva še v paketnikih, ki se nahajajo ob Knjižnici Bežigrad, Knjižnici Jožeta Mazovca, Knjižnici Otona Župančiča, Knjižnici Prežihov Voranc in Knjižnici Šiška. V nadaljevanju bomo za navedene KMO uporabljali kratice KB, KJM, KOŽ, KPV in KŠ.

V *Strateškem načrtu za obdobje 2022–2026* (Mestna knjižnica Ljubljana, 2022b) je predvideno nadaljnje razvijanje obravnavane storitve. MKL se tako odmika od klasične stacionarno locirane knjižnične zbirke. Z naročilom gradiva za prevzem v drugi enoti, vračanjem v katerikoli enoti in drugimi sorodnimi storitvami se MKL usmerja v dinamične oblike umeščanja gradiva po mreži knjižnic, ki bodo odražale potrebe uporabnikov v lokalnem okolju.

V nadaljevanju na kratko predstavljamo potek naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti v MKL. Uporabniki lahko gradivo sami naročijo preko kataloga COBISS+. Ob naročilu gradiva imajo možnost izbrati drugo enoto prevzema, če je to mogoče. Hkrati se prikaže tudi opozorilo, da je storitev plačljiva, uporabnik mora za vsako naročeno enoto gradiva plačati 1,30 €. V primeru naročila gradiva za prevzem v drugi enoti osebno ali preko telefona lahko mesto prevzema gradiva določijo tudi knjižničarji. Obdelava naročila poteka v segmentu COBISS3/Izposoja. V Mestu za obdelavo rezervacij je v tabeli navedeno tudi mesto prevzema gradiva. Knjižničar naročilo obdela in zaključi. Ob pritisku na gumb »na prevzemno mesto« gradivo dobi status v izposoji »v razvozu«. Takrat uporabnik ne more več preklicati naročila. Tako tudi zaposleni lahko preverijo, ali je gradivo že v razvozu. Pred transportom gradivo, ki je naročeno za prevzem v drugi enoti v MKL, pospravijo v posebne torbe. Vsaki torbi se doda tudi listek z nazivom enote prevzema za lažji razvoj. Ko naročeno gradivo prispe v enoto prevzema, knjižničar odpre mesto za prevzem gradiva in pritisne

na gumb »za prevzem«. Takrat je član obveščen o prispelem gradivu, sistem mu brez dodatnega posredovanja knjižničarja zabeleži dolg 1,30 € za vsako naročeno enoto. Gradivo čaka na izposajo tisti dan, ko uporabnik prejme obvestilo o prispelem gradivu, ter še dva delovna dneva enote prevzema. Uporabnik lahko gradivo vrne v katerikoli enoti. Ob vračilu knjižničarja sistem opozori, da je gradivo »medoddelčno izposojeno«. Gradivo, ki ni rezervirano, je potrebno vrniti, nato pa v matičnem oddelku gradivo vrniti z zadržkom. Ko se gradivo vrne v matično enoto, ga na evidenci izposoje knjižničar vrne kot pri običajnem vračilu. V primeru, da je gradivo rezervirano, je postopek nekoliko drugačen. Podrobneje smo vse postopke opisali v navodilih za knjižničarje, ki se nahajajo v Prilogi 2.

4 RAZISKAVA

Naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti je nova nadstandardna storitev, ki povečuje dostopnost knjižničnega gradiva. Ker je MKL največja slovenska splošna knjižnica z veliko organizacijsko mrežo, je sistematična uvedba storitve kompleksna, prihaja pa do različnih težav. Vse to lahko knjižničarjem, ki aktivno sodelujejo pri izvedbi, predstavlja stres in napor. Zato v pisni nalogi analiziramo potek storitve z vidika knjižničarja. Pri tem se osredotočamo na njihove občutke, mnenja o naročilu gradiva za prevzem v drugi enoti MKL. Pomembno je, da so imeli intervjuvanci možnost opozoriti na težave, ki se pri izvedbi storitve v praksi še vedno pojavljajo in zanje še nimamo rešitev. Cilj naloge je tudi priprava navodil z osnovnimi postopki, ki jih izvajajo knjižničarji. V navodilih opozarjamo tudi na nekaj najpogostejših možnih napak s strani knjižničarja in njihove morebitne rešitve. Dokument bodo lahko uporabljali vsi zaposleni v MKL, ki se bodo ukvarjali s to storitvijo. Ob prihodnjih sistemskih posodobitvah, se bodo navodila dopolnjevala oziroma ustrezno spremenila.

V okviru raziskave smo si postavili naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kakšne občutke in pričakovanja so imeli knjižničarji ob uvedbi storitve ter kako so se ti spremenili?
- Ali knjižničarji menijo, da so dovolj usposobljeni za izvajanje storitve ali bi potrebovali še kakšna dodatna izobraževanja/navodila?

- Kakšne so po mnenju knjižničarjev, ki se s storitvijo ukvarjajo, prednosti in slabosti storitve za zaposlene in uporabnike?
- Kakšne težave opažajo pri posamezni fazi storitve in ali že imajo zanje ustrezne rešitve?

Na podlagi lastnih izkušenj s storitvijo in pregleda literature smo zastavili osnovno tezo. Sklepamo lahko, da kot vsaka nova storitev, tudi naročanje gradiva za prevzem v drugi enoti ob uvedbi prinaša stres in dodatno delo za knjižničarje. Zaradi nenehnega razvijanja in dodatnih sistemskih nadgradenj s strani IZUM, imata veliko vlogo obveščenost in usposobljenost knjižničarjev. Ker gre za storitev, ki v preteklosti ni imela ustrezne sistemske podpore, je njena uvedba v veliki knjižnici, kot je MKL zahtevna, posledično pa še vedno prihaja do določenih (predvsem sistemskih) težav. Kljub nekaterim pomanjkljivostim pa predvidevamo, da knjižničarji naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti doživljajo kot pozitivno za uporabnike in tudi zanje. Izpostavljajo torej predvsem prednosti storitve (večja dostopnost gradiva, prihranek poti in časa za uporabnike), kot glavna izziva pa omenili predvsem sistemske težave ter težave s prevozom gradiva.

Gre za tematiko, ki v Sloveniji še ni podrobneje raziskana. Naša raziskava je lahko osnova za longitudinalno študijo, pri kateri bi po določenem obdobju zopet izvedli takšno analizo in ugotavljali trende. S tem bi ugotovili, kakšne so spremembe, kako se razvija storitev, do kakšnih težav še prihaja, ali so se pojavile nove (ne)pričakovane težave, ter kakšna je uporaba storitve. Raziskavo bi lahko dopolnili še z uporabniškim vidikom storitve. Rezultati in opis težav so lahko za druge slovenske splošne knjižnice zgled in navdih, da tudi same pričnejo z bolj sistematičnim izvajanjem storitve naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti. Spodbujamo tudi ostale vrste knjižnic, ki obsegajo več enot, da omogočijo svojim uporabnikom takšno storitev. Na podlagi rezultatov in pripravljenih navodil lahko tudi druge splošne knjižnice oblikujejo podobne dokumente, kjer bodo na enem mestu zbrani ključni postopki, ki jih izvede knjižničar, ter možne težave in rešitve zanje. Skozi odgovore in navodila imajo možnost spoznati, kako storitev poteka v praksi. Raziskava je torej poziv, da tudi druge slovenske knjižnice pričnejo z bolj organiziranim in sistematičnim izvajanjem naročila gradiva za prevzem v drugi enoti.

4.1 METODOLOGIJA

V naši nalogi želimo dobiti poglobljene rezultate oziroma mnenja knjižničarjev, ki se ukvarjajo z naročanjem gradiva za prevzem v drugi enoti. Zato smo se odločili za uporabo ene izmed kvalitativnih metod, ki so se v bibliotekarstvu in informacijski znanosti do sedaj že dobro uveljavile. Z njimi iščemo odgovore na vprašanja »kako« in »zakaj«, omogočajo pa nam vpogled v razumevanje, dojetje storitve s strani udeležencev. Kvalitativne raziskovalne metode pogosto kombiniramo z drugimi kvalitativnimi metodami ali pa dopolnijo rezultate, ki smo jih pridobili s kvantitativnim raziskovanjem (Šauperl, 2008). Tudi rezultate naše raziskave bi lahko poglobili z izvedbo anket med vsemi, ki se v MKL s storitvijo ukvarjajo, ali pa bi v prihodnosti anketirali tudi uporabnike. Slednje je še posebej smiselno, ko bo omogočeno naročilo za prevzem v katerikoli enoti MKL oziroma pred nadaljnjim širjenjem možnih povezav med enotami. V času priprave pisne naloge še vedno poteka testno obdobje in vse sistemske težave še niso ustrezno rešene. V raziskavi je sodelovalo sedem knjižničarjev iz MKL. Za potrebe pisne naloge smo izvedli tri polstrukturirane skupinske intervjuje s po dvema knjižničarjema iz posamezne KMO ter individualni polstrukturirani intervju s knjižničarjem iz SPOK. Za to metodo zbiranja podatkov smo se odločili, ker želimo sodelujočim omogočiti sproščeno vzdušje in pridobiti njihovo poglobljeno mnenje o storitvi. Pri tej obliki intervjuja smo lahko posamezna vprašanja in teme prilagajali glede na aktivnost udeležencev in glede na njihove delovne naloge, s katerimi sodelujejo pri izvajanju obravnavane storitve. Tako je bila dopuščena tudi možnost za dodatna vprašanja, razjasnitve (Saunders idr., 2007).

Pred izvedbo intervjujev smo pripravili seznam okvirnih vprašanj, ki se nahaja v Prilogi 1. Vprašanja so predvsem odprtega tipa in spodbujajo razmislek, pripovedovanje. Intervjuji v parih omogočajo izmenjavo mnenj, dopolnjevanje s strani udeležencev. Intervjuji so potekali 13. 5. (KPV), 31. 5. 2022 (KOŽ in KB) ter 19. 7. s knjižničarjem iz SPOK. Med intervjuji smo s pomočjo mobilnega telefona posneli zvok. Intervjuji so potekali v internih prostorih MKL oziroma posamezne KMO.

4.2 VZOREC IN OMEJITVE RAZISKAVE

V naši nalogi predstavljamo, na kakšen način deluje naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti na primeru MKL, kjer je zaradi velike mreže enot izvedba takšne storitve zelo zahtevna. Zanima nas vidik knjižničarjev, ki se s storitvijo aktivno ukvarjajo, želimo pa identificirati težave, do katerih

še vedno prihaja pri izvajanju storitve. Za kvalitativne raziskave so značilni majhni vzorci, kar je ustrezalo naši raziskavi, saj naš cilj ni posploševanje rezultatov na celotno populacijo, pač pa globlje razumevanje storitve in pridobivanje mnenja posameznikov. MKL sicer obsega več KMO (Knjižnica Bežigrad, Knjižnica Otona Župančiča, Knjižnica Jožeta Mazovca in Knjižnica Prežihov Voranc) ter Slovansko knjižnico, Trubarjevo hišo literature in Potujočo knjižnico. Za potrebe naše raziskave smo se osredotočili le na tri KMO in SPOK. Knjižnica Prežihov Voranc je kot prva testno uvedla naročanje gradiva v drugi enoti za uporabnike. V Knjižnici Bežigrad beležijo veliko uporabo te storitve, omogočeno pa je tudi naročanje gradiva iz druge enote v paketnik, ki se nahaja v bližini enote Knjižnica Jurij Vega, ki je zaprta zaradi selitve. KOŽ omogoča naročanje med vsemi tremi enotam, ki so organizacijsko povezane (KOŽ ter krajevni knjižnici Knjižnica Poljane in Knjižnica Nove Poljane). KOŽ skupaj s KPV kot prva omogoča povezavo tudi med dvema različnima KMO. Iz vsake od izbranih KMO smo s pomočjo njihovih vodij identificirali po dva knjižničarja, ki se pri svojem delu najpogosteje srečujeta z naročilom gradiva za prevzem v drugi enoti. Ker smo želeli spodbuditi izmenjavo mnenj, so intervjuji v vseh treh izbranih KMO potekali v parih. Odločili smo se, da v raziskavo vključimo tudi enega sodelavca iz SPOK, ki ima pri načrtovanju in izvedbi storitve specifično nalogo, ter predstavlja tudi komunikacijsko povezavo med MKL in IZUM. Vzorec je bil namenski, izbrali smo namreč tiste zaposlene, ki se največ ukvarjajo z naročili gradiva za prevzem v drugi enoti. Razlog za takšen vzorec je predvsem dejstvo, da nas zanimajo težave, do katerih prihaja med izvedbo storitve. Ker imajo sodelujoči pri tem največ izkušenj, nam lahko podajo najbolj popolne odgovore in lažje identificirajo težave kot tisti knjižničarji, ki se s storitvijo redkeje ukvarjajo. Vsaka od izbranih KMO pa ima svojo posebnost, zato pridobimo raznolike izkušnje.

Ker gre za specifično knjižnico, rezultatov seveda ne moremo posploševati. Morda se bo v prihodnosti izkazalo, da v kateri od drugih enot MKL prihaja do drugačnih težav pri vpeljavi storitve. Prav tako bi bilo možno, da so mnenja drugih knjižničarjev o storitvi drugačna, nismo pa jih vključili v raziskavo, saj se nekateri knjižničarji redko srečajo s to storitvijo ali pa sploh ne sodelujejo pri njenem izvajanju. Gre za študijo primera, ki obravnava, kako se je velika slovenska splošna knjižnica z veliko knjižnično mrežo lotila izvajanja storitve. Ker je storitev šele v testni fazi, še ni mogoče z gotovostjo napovedati, do kakšnih težav bo še prihajalo, ko bo omogočeno naročilo za prevzem med več enotami MKL. Ker gre za novo storitev, v okviru pisne naloge

raziskava med (ne)uporabniki storitve še ni smiselna, bi pa zagotovo v prihodnosti smiselno dopolnila naše ugotovitve. Raziskava je, kot že omenjeno, predvsem prikaz kompleksnosti storitve in poziv slovenskim knjižnicam, ki obsegajo več enot, da razmislijo o uvedbi sistematičnega izvajanja te storitve. S pomočjo sodelovanja med IZUM in MKL je bilo kar nekaj težav v času od uvedbe že odpravljenih, na nekatere nerešene pa bomo opozorili tudi v nadaljevanju. Upoštevati moramo tudi, da so lahko nekatere težave, ki so jih intervjuvanci izpostavili, že rešene.

4.3 ANALIZA

S pomočjo mobilnega telefona smo naredili zvočne posnetke intervjujev, ki nam bodo omogočali boljšo analizo. Za vsakega izmed štirih izvedenih intervjujev smo naredili transkripcijo s pomočjo ponovnega poslušanja posnetkov. Za zagotavljanje anonimnosti smo vsakemu izmed sodelujočih pripisali šifro, in sicer Črko I ter številko od ena do sedem, npr. I1, I2. V kolikor je pomembno, iz katere enote MKL intervjuvanci prihajajo, bomo na to posebej opozorili. Za analizo zbranih podatkov smo uporabili metodo analize vsebine. Pri izbrani metodi iščemo in ugotavljamo vzorce vedenja, mnenj med pridobljenimi podatki. V našem primeru smo analizo opravili na transkribiranih besedilih intervjujev. Najprej smo združili vse odgovore intervjuvancev in jih kodirali tako, da smo poiskali skupne teme, ki so se pojavljale pri posameznih odgovorih. S tem dobimo kodirno shemo analiziranega besedila. Po potrebi bomo ugotavljali podobnosti med odgovori in jih združevali v kategorije. Za vsako kategorijo pa nato ugotavljali pogostost pojavljanja. Rezultati so zaradi majhnega vzorca predstavljeni predvsem besedilno, v nekaterih primerih so za boljšo predstavo dodani tudi citati sodelujočih. Citate smo zaradi lažjega razumevanja zapisali v zbornem knjižnem jeziku in brez mašil. Izpostavili smo tudi nekaj zanimivih mnenj posameznih intervjuvancev, ki so pomembna, kljub temu da jih drugi udeleženci niso izpostavili. V primeru naštevanja možnih težav ter prednosti in slabosti storitve za zaposlene oziroma uporabnike bomo rezultate prikazali s pomočjo preglednice. Rezultate bomo nato še dodatno podrobneje razložili v besedilu.

5 REZULTATI

5.1 UVEDBA STORITVE Z VIDIKA ZAPOSLENIH

Uvedba storitve je v MKL potekala v več fazah. Skoraj vsi udeleženci so omenili, da se je ideja za takšno storitev pojavila že nekaj let pred samo uvedbo. Sodelavec iz SPOK je idejno zasnovo podrobneje razložil. MKL je leta 2012 želela oblikovati storitev Halo knjiga. V sklopu te storitve naj bi uporabnikom knjižnično gradivo dostavili na zelen naslov. Uporabniku bi gradivo izposodili ob dostavi, kar pa je tehnično zelo zahtevno za izpeljavo. Takrat se je prvič pojavila tudi zamisel, da bi knjižnično gradivo iz ene enote uporabnik prevzel v katerikoli enoti MKL. Ljubljanske splošne knjižnice so se pod imenom Mestna knjižnica Ljubljana združile leta 2008. Za uvedbo storitve naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti pa je bilo potrebno poenotiti inventarni sistem ter preopremiti gradivo. Poleg preopreme gradiva so se pojavila tudi razmišljanja, na kakšen način bi gradivo razvažali v primeru velike uporabe storitve. To je bil tudi eden največjih pomislekov pri načrtovanju storitve. Leta 2017 so zato najprej uporabnikom omogočili vračanje gradiva v katerikoli enoti MKL. V primeru, da vračilo ni bilo izvedeno v matični enoti gradiva, je uporabnik za vsako enoto gradiva plačal 0,30 €. S plačljivostjo storitve, so v MKL pokrivali stroške prevoza in hkrati omejevali število uporabnikov storitve le na tiste, ki so zanj pripravljene plačati. Storitve od takrat deluje nemoteno in predstavlja tudi osnovo za naročanje gradiva za prevzem v drugi enoti. Tudi ostali sodelujoči knjižničarji so omenili, da se je konkretnije načrtovanje obravnavane storitve pričelo po uvedbi možnosti vračanja gradiva v drugi enoti MKL. Možnost vračila v katerikoli enoti MKL je bila po besedah intervjuvancev med uporabniki zelo dobro sprejeta. Sodelavec iz SPOK je podrobneje razložil potek načrtovanja storitve v času pandemije. Zaradi omejitev pri obisku in uporabi nekaterih storitev knjižnice, so v okviru delovne skupine za izposoj v MKL ugotovili, da bi bilo v takšnem primeru koristno uporabnikom omogočiti čim boljši dostop do knjižničnega gradiva. Odločili so se, da uporabnikom ponudijo možnost naročanja gradiva po pošti, saj je bil dostop do knjižničnih prostorov omejen. Uporabnik je preko obrazca, navedenega na spletni strani MKL, naročil gradivo, knjižničarji so ga pripravili, izposodili v segmentu COBISS3/Izposoja in dostavili s pomočjo Pošte Slovenije. V tem času so potekali tudi dogovori z IZUM glede sistemskih zahtev, pogojev za izvedbo naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti. Sodelujoči iz KPV sta poudarili, da so se v njihovi KMO začeli tudi dogovarjati, med katerimi svojimi enotami bi želeli najprej omogočiti storitev glede na logistiko, povezano s prevozom knjižničnega gradiva. V MKL je nato po kratki predstavitveni delavnici potekalo testno obdobje.

Knjižničarji so lahko testirali postopke na podlagi gradiva, ki so ga prejeli. Zaposleni, ki so člani delovne skupine za izposajo, so bili zadolženi za usposabljanje vseh knjižničarjev. Fazo testiranja in dodatnega dogovarjanja z IZUM glede sprememb v postopkih so kot pomemben element uvedbe omenili prav vsi sodelujoči. Po testiranju so v juliju leta 2021 storitev v omejenem obsegu ponudili uporabnikom. Sprva je bilo mogoče prevzeti naročeno gradivo iz Knjižnice Prežihov Voranc v enoti Knjižnica Rudnik in obratno. Intervjuvanci iz KPV in SPOK so omenili, da sta bili ti enoti izbrani zato, ker imata sicer obsežni zbirki gradiva, hkrati pa sta dovolj majhni, da so morebitne težave lažje obvladljive. Vsi sodelujoči so namreč poudarili, da je imela storitev ob uvedbi še veliko pomanjkljivosti, tudi v povezavi s sistemsko podporo in postopki v programski opremi COBISS3. Zato so bili potrebni dodatni popravki s strani IZUM, MKL pa jim je pošiljala predloge, ugotovljene napake in želje glede sistemskega delovanja storitve. Več o težavah pri izvajanju storitve bomo zapisali v nadaljevanju. Postopoma so nato dodajali dodatna možna prevzemna mesta oziroma povezave med različnimi enotami MKL. Shemo možnih mest prevzema smo prikazali na Sliki 1. Uporabniki lahko gradivo, ki je bilo naročeno za prevzem v drugi enoti, vrnejo v katerikoli enoti MKL. Omogočanje naročil za prevzem v drugi enoti je privedlo tudi do povečanja obsega dela kurirske službe v začetku leta 2022. MKL je nato v letu 2022 kot sorodno storitev uporabnikom omogočila tudi naročilo gradiva za prevzem v paketnikih. Paketniki se nahajajo pred prostori vseh KMO in pred prostori Knjižnice Jurij Vega v Dolu pri Ljubljani.

Zanimalo nas je, kaj uvedba tako kompleksne storitve pomeni za zaposlene. Vsi udeleženci so med intervjujem omenili, da so ob uvedbi storitve občutili stres in vznemirjenje, kar pa niso nujno doživljali kot nekaj negativnega. Vsem intervjuvancem se zdi storitev odlična in jo z veseljem predstavijo ter ponudijo uporabnikom. Menijo, da je pozitivno, da MKL kot knjižnica z veliko knjižnično mrežo uporabnikom ponudi takšno storitev in s tem nove možnosti dostopanja do gradiva. Največ stresa so sodelujoči pričakovano doživljali ob sami uvedbi storitve, saj je bilo potrebno rešiti kar nekaj, predvsem sistemskih, težav. Uvedbo so kot posebej stresno doživljali v KPV, kjer so storitev uvedli kot prvi in posledično odkrivali največ težav. Prav tako si niso mogli izmenjati mnenj, predlogov za rešitve s sodelavci iz drugih KMO. Knjižničarji v KPV so morali biti hitro prilagodljivi in vztrajni. Vsaka nova storitev za zaposlene, ki pri njej sodelujejo, predstavlja stres in izziv. I2 je svoje misli o uvedbi strnila takole: »Vsaka nova stvar ima malo adrenalina in stresa«. Intervjuvanci iz vseh treh KMO so omenili, da je bil pri knjižničarjih prisoten

strah, da ne bi storili kakšne napake pri sami izvedbi storitve. Bili so negotovi, saj niso bili prepričani, da bo storitev potekala brez težav. Zaposleni tudi niso vedeli, kako veliko bo zanimanje s strani uporabnikov. Storitve je prinesla kar nekaj novih postopkov, ki so jih morali knjižničarji usvojiti. Več udeležencev je potrdilo, da so jih pri navajanju na postopke motili tudi: pomanjkanje navodil in izobraževanja, sistemske težave, težave z logistiko, počasno reševanje težav s strani IZUM in slaba obveščenost o sistemskih posodobitvah ter že omenjen strah pred napakami. Raven stresa se je, kot smo predvidevali, postopoma zmanjšala, ko so se na izvajanje storitve navadili in spoznali vse postopke. Občutki zaposlenih pa so sedaj, po besedah sodelujoče iz KOŽ, kvečjemu boljši in nikakor ne slabši kot ob uvedbi. Kar pet intervjuvancev je omenilo, da nekateri knjižničarji v MKL niso bili visoko motivirani za usvojitve postopkov, kljub posredovanim navodilom in aktualnim spremembam se z njimi niso ustrezno seznanili. Zaposleni iz KOŽ sta poudarili, da sta tudi sami vedno na voljo sodelavcem za morebitna vprašanja in zadrege. Prav tako nekateri knjižničarji redko delajo v enoti, kjer je storitev omogočena oziroma se z njo redko srečujejo. V takšnih primerih knjižničarji ne utrdijo postopkov za izvajanje storitve, kar jim lahko povzroča težave. Skozi komunikacijo s knjižničarji, ki posredujejo svoje težave, je sodelavec iz SPOK opazil, da knjižničarji ne razumejo najbolje, zakaj je potrebno izvesti določene postopke. Tako je njihovo delo predvsem rutinsko.

Na ravni MKL so bila pričakovanja ob uvedbi naročil gradiva za prevzem v drugi enoti velika, saj so uporabniki večkrat izrazili željo po takšni storitvi. Prav tako veliko uporabnikov vrača gradivo v drugi enoti kljub doplačilu 0,30 € za posamezno enoto gradiva. Po enem letu od uvedbe storitve pa ugotavljajo, da uporaba naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti ni dosegla pričakovanj. V prihodnosti zato načrtujejo tudi izvedbo ankete med uporabniki, da bi ugotovili, na kakšen način bi lahko povečali uporabo storitve. I7 dodaja: »To bi zagotovo bila neka dobra poteza, če bi zdaj hoteli oceniti trenutno stanje, kaj smo zdaj s to storitvijo dosegli.«

Intervjuvance smo vprašali tudi, kaj bi sami spremenili pri vpeljavi naročila gradiva za prevzem v drugi enoti MKL. Prav vsi si želijo, da bi nekatere težave s sistemsko podporo rešili že pred samo uvedbo storitve za uporabnike. Po besedah intervjuvanca iz SPOK bi to lahko dosegli z boljšim izkoristkom testnega obdobja. Knjižničarji niso opravili veliko testiranja in tako niso mogli predvideti morebitnih sistemskih težav. Intervjuvancem iz KPV, KB in KOŽ se nekateri postopki

v segmentu COBISS3/Izposoja zdijo prezapleteni. Ob vračilu se morajo knjižničarji predstaviti v drugi oddelek in tam razrešiti postopek medoddelčne izposoje, sodelujoči pa menijo, da ni ustrezno, da opravljajo postopke v drugih oddelkih. Intervjuvanec iz SPOK si poleg tega želi, da bi vzpostavili boljšo komunikacijo s sodelujočimi pri storitvi. Po njegovem mnenju bi bilo smiselno pripraviti enotna navodila, se dogovoriti, kdo jih posodablja, in vse knjižničarje obvestiti, na kakšen način lahko do njih dostopajo. Prav tako niso bili vsi knjižničarji seznanjeni z vsebino vsake posodobitve, ki jo je opravil IZUM na podlagi posredovanih težav, želja in predlogov MKL. Posledično so knjižničarji sami med delom odkrili, da je prišlo do določenih sprememb, kar lahko zaposlenim povzroča dodaten stres. Glede na nižjo uporabo storitve, kot so jo pričakovali, bi morda morali že pred uvedbo boljše razmisliti, katere enote MKL bi bilo smiselno povezati med seboj v okviru storitve. Ugotoviti bi bilo potrebno, v katerih enotah MKL uporabniki želijo prevzemati gradivo in katere enote imajo na voljo gradivo, ki ga potrebujejo, ter glede na logistične sposobnosti omogočiti povezave med njimi.

5.2 IZOBRAŽEVANJA IN NAVODILA ZA ZAPOSLENE

V MKL se je nekaj knjižničarjev udeležilo delavnice, ki jo je vodil usposobljeni knjižničar. Predhodno se je podrobno seznanil s storitvijo in vsemi potrebnimi postopki. Vsi udeleženci so prejeli gradivo, ki je služilo kot osnova za testiranje in pripravo navodil. Ti knjižničarji so s storitvijo seznanili še ostale. Glede potrebe po navodilih so udeleženci podali zelo različna mnenja. V KPV si želijo, da bi imeli že ob uvedbi na voljo podrobna navodila, saj postopki pri izvedbi storitve niso zelo enostavni. Il ob tem dodaja: »Mi smo praktično odkrivali, kaj, katere težave se bodo pojavile, kaj se ne bo.« Ker je KPV prva pričela z izvajanjem storitve za uporabnike, so morali sami odkrivati težave in pisati možne rešitve zanje. Prav tako so morali glede rešitve sistemskih težav čakati na odziv in posodobitev s strani IZUM. V KOŽ so dejali, da navodila knjižničarji sicer imajo, intervjuvanki pa sproti pošiljata tudi nekatere spremembe v postopkih. Opažata pa različno stopnjo motiviranosti za seznanitev s storitvijo pri sodelavcih. V KB so prav tako imeli na voljo navodila ob uvedbi, a je od uvedbe dalje prihajalo do več sprememb. Ni bilo jasno določeno, kdo spreminja navodila in katera verzija navodil je aktualna. S tem uporaba navodil ni bila več smiselna. Intervjuvanec iz SPOK je navedel, da je bil v preteklosti glavni problem navodil, da so veljala le do naslednje posodobitve. Ugotavlja, da bi bilo po razrešitvi vseh večjih težav potrebno

napisati enotna navodila za celotno MKL. Knjižničarji namreč postopke na evidenci izposoje pogosto izvajajo rutinsko in za to potrebujejo navodila z navedenimi posameznimi postopki in slikovnim materialom. Vsi sodelujoči torej niso najbolj prepričani, ali navodila potrebujejo zaradi preteklih izkušenj, ko navodila po vsaki posodobitvi niso bila več aktualna. Prav tako se pojavljajo različna mnenja glede potreb po dodatnem izobraževanju za opravljanje storitve. I7 ugotavlja: »Tistih par ur delavnice ni zadoščalo za to, da bi knjižničarji suvereno prepoznavali te primere in pravilno ukrepali, ko je prišlo do takega primera.« V KPV sta udeleženci dejali, da kot prva KMO, ki je uvedla storitev, niso imeli posebnega izobraževanja za vse njihove knjižničarje. Pred uvedbo se je ožja skupina knjižničarjev seznanila s postopki, nato pa so ustrezno izobrazili še ostale. Prav tako so imeli na voljo testno obdobje. Menita tudi, da bi izobraževanje koristilo tistim knjižničarjem, ki se redko srečujejo s storitvijo. Slednji bi lahko v času letnih dopustov pri izvajanju naročil gradiva za prevzem v drugi enoti ustrezno nadomestili odsotne sodelavce. Dodatnega izobraževanja si želijo še v primeru širitve možnih prevzemnih mest na več enot MKL. Ostali udeleženci menijo, da dodatna izobraževanja niso potrebna. Bolj pomembno se jim zdi praktično delo, postopki pa niso tako zapleteni, da bi za njihovo usvojitev morali organizirati še kakšna izobraževanja. Skozi konkretno delo bodo zaposleni spoznali vse posebnosti, večkrat, ko se bodo s storitvijo srečali, bolj bodo pri njeni izvedbi suvereni. I4 meni: »S prakso bomo pridobili te veščine, da bomo usvojili te postopke.«

5.3 PREDNOSTI IN SLABOSTI NAROČILA GRADIVA ZA PREVZEM V DRUGI ENOTI

Sodelujoči so v času intervjujev navedli različne prednosti in slabosti tako za uporabnike kot tudi za zaposlene v MKL. V Preglednici 1 in Preglednici 2 so navedene vse prednosti in slabosti ter podatki, koliko udeležencev je prednost/slabost izpostavilo med intervjujem.

Preglednica 1: Prednosti in slabosti storitve za zaposlene

Prednosti za zaposlene	Število odgovorov	Slabosti za zaposlene	Število odgovorov
Nadstandardna storitev MKL	7	Logistika	7
Odzivanje na želje uporabnikov	4	Sistemske težave	7

Večji obrat gradiva	2	Potrebna večja zbranost zaposlenih	7
Možnost omejevanja obsega storitve	1	Dodatno delo za zaposlene	4
		Manjša enota ostane brez aktualnega gradiva	4
		Neobveščенost o posodobitvah	2
		Nerazumljivost statusov v katalogu COBISS+	1

Prav vseh sedem udeležencev v raziskavi je omenilo, da vidijo naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti kot dobro nadstandardno storitev, ki jo lahko ponudijo uporabnikom. Storitve je zasnovana na željah, ki so jih izrazili nekateri uporabniki, še posebej po uvedeni možnosti vračila gradiva v katerikoli enoti MKL. Ena od intervjuvank je zadovoljna, da lahko sedaj uporabnikom, ki sprašujejo o možnosti dostopa do gradiva iz drugih enot MKL, ponudijo tudi naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti. Knjižničarki iz KPV menita, da lahko storitev pozitivno vpliva na obrat knjižničnega gradiva. Gradivo, ki v eni od enot ni iskano, bo morda koristilo uporabnikom, ki obiskujejo druge enote. S tem se lahko zmanjša količina gradiva, ki ni izposojeno dalj časa oziroma je povpraševanje zanj v matični enoti manjše od povpraševanja v drugih enotah. Intervjuvanec iz SPOK je opozoril še na eno pozitivno lastnost storitve za knjižničarje. Pred uvedbo se je, kot že omenjeno, med knjižničarji pojavila zaskrbljenost, kako bo storitev potekala v primeru velikega števila naročil. To skrb je izrazilo tudi nekaj sodelujočih v raziskavi. Ker gre za nadstandardno storitev, je ta plačljiva. Ob predpostavljajanju, da bi višja cena nekatere uporabnike odvrnila od uporabe storitve, bi lahko količino naročil ustrezno zmanjšali z dvigom cene storitve.

Kljub splošnemu pozitivnemu mnenju o storitvi so intervjuvanci našli kar nekaj slabosti, ki jih njena uvedba pomeni za zaposlene. Največjo slabost zanje predstavljajo težave s prevozom knjižničnega gradiva, sistemske težave in potrebna večja zbranost zaposlenih. Pri prevozu gradiva so omenjali predvsem zahtevno organizacijo prevoza in posledično dolg čas dostave knjižničnega gradiva iz ene enote v drugo. Omenjene so bile tudi težave z razporeditvijo zaposlenih (tudi kurirjev) v primeru bolniških odsotnosti in koriščenja letnega dopusta. Menijo, da je logistika eden od najzahtevnejših elementov pri izvajanju storitve. Glavno težavo pa predstavljajo mnoge sistemske težave, do katerih je prihajalo in se še vedno lahko pojavljajo. V večini primerov so

morali knjižničarji čakati na rešitev s strani IZUM, med tem časom pa storitev izvajali kljub vsem težavam. Sodelujoči sicer omenjajo, da je bilo od uvedbe rešenih že veliko sistemskih težav in vpeljanih precej izboljšav, a do posameznih težav še vedno prihaja. To lahko zmoti njihovo delo, saj knjižničarji niso prepričani, ali je bila določena težava že odpravljena ali ne. Dva od sodelujočih sta izpostavila problem neobveščenosti o posodobitvah, ki jih je pripravil IZUM. To je lahko zanje pomenilo dodaten stres pri izvajanju storitve. Sistemske težave so eden od razlogov, zakaj morajo biti knjižničarji pri svojem delu še toliko bolj pozorni. Kot omenja ena od sodelujočih, to sicer ni slabost, je pa za knjižničarje, ki opravljajo veliko različnih del, to lahko naporno. Kot vsaka nova storitev, tudi naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti predstavlja za zaposlene dodatno delo. Intervjuvanca iz KB sta poudarila, da gre le še za enega od postopkov, ki ga knjižničarji izvajajo, in tega ne občutita kot veliko dodatno obremenitev. Povečanje obsega dela se je pokazalo pri prevozu, saj kurirji nekatere enote obiskujejo pogosteje kot pred uvedbo možnosti vračanja in prevzema gradiva v drugi enoti. Manjše enote MKL imajo zaradi omejenih prostorov in finančnih sredstev manjše knjižnične zbirke. Običajno prejmejo le po en izvod posameznega naslova. Knjižničarji se zavedajo, da lahko ob naročilu gradiva iz manjše enote slednja ostane brez edinega izvoda. Poleg časa, ko je gradivo izposojeno, ima pomembno vlogo tudi čas, ko je gradivo v razvozu. Med prevozom gradivo ni na voljo za izposajo. Knjižničarji lahko gradivo ob vračilu dodelijo uporabnikom v enoti prevzema. S tem se gradivo ne vrne v matično enoto. V tem času so uporabniki matične enote ostali brez tega gradiva. V kolikor gre za iskano, novejšo gradivo, ga potrebujejo tudi uporabniki manjših enot. Slednje se morajo še bolj boriti za svoje uporabnike in upoštevati njihove potrebe. Eden od udeležencev je izrazil še skrb, da knjižničarji in tudi uporabniki ne razumejo, kaj v praksi pomenijo statusi, ki so prikazani v katalogu. Ni tudi samoumevno, da knjižničarji vedo, na kakšen način se odraža posamezni postopek v katalogu. Ob morebitnih vprašanjih bi morali knjižničarji uporabniku znati razložiti, kje se enota gradiva nahaja in kakšen je njen status.

Preglednica 2: Prednosti in slabosti storitve za uporabnike

Prednosti za uporabnike	Število odgovorov	Slabosti za uporabnike	Število odgovorov
Prihranek poti	6	Čas prevoza gradiva	7
Dostop do gradiva drugih enot	6	Cena storitve	4

Možnost vračila gradiva v drugi enoti	4	Napaka pri naročilu	4
Prihranek časa	2	Uporabniki manjših enot ostanejo brez določenega gradiva	4
Prihranek denarja	2	Gradivo se izgubi, napačno pospravi	4
Različne možnosti naročanja	1	Nedostopnost gradiva v času razvoza	1
		Nerazumljivost statusov gradiva v katalogu COBISS+	1

Sodelujoči knjižničarji menijo, da je storitev za uporabnike predvsem pozitivna. Najpogosteje so uporabniki omenjali lastnosti storitve, ki so povezane z boljšo dostopnostjo knjižnične zbirke MKL. Uporabniki lahko enostavneje dostopajo do gradiva enot MKL, ki jih sicer ne obiskujejo, saj jim ob tem ni potrebno opraviti poti do matične enote gradiva. Prav tako lahko gradivo vrnejo v drugi enoti, na kar so pomislili štirje intervjuvanci. Možnost vračila gradiva v katerikoli enoti MKL je po njihovem mnenju med uporabniki zelo dobro sprejeta. Prihranek časa sta navedla le dva od sodelujočih, saj večinoma menijo, da prevoz gradiva lahko traja predolgo. Uporabniki želijo naročeno gradivo prejeti v nekaj dneh in nanj ne bodo čakali dalj časa. Il poudarja: »Ker v današnji dobi ljudje pač ne bodo razumeli, da morajo štirinajst dni na eno knjigo čakati, ki so jo naročili.« Ker se kar nekaj enot MKL nahaja v urbanih naseljih, uporabniki težko najdejo prosta parkirna mesta. V kolikor gradivo prevzamejo oziroma vrnejo v drugi enoti, jim ni potrebno iskati prostega parkirnega mesta in plačati parkirnine. Intervjuvanec iz KB je omenil še različne možnosti naročila. Uporabniki lahko gradivo za prevzem v drugi enoti naročijo preko kataloga COBISS+ ali preko telefona. Kot smo že omenili, glavno slabost za uporabnike predstavlja trajanje prevoza knjižničnega gradiva. Seveda je slabost za uporabnike tudi plačljivost storitve, saj morajo za vsako naročeno enoto plačati 1,30 €. S temi sredstvi lahko MKL krije stroške, ki nastanejo pri prevozu gradiva. Uporabniki lahko pri izvedbi naročila naredijo tudi napake. Intervjuvanci poudarjajo, da uporabniki ne poznajo pojma »prevzemno mesto«. Tako morda ne bodo vedeli, kaj pomeni, ko se bodo s tem terminom srečali ob uporabi kataloga. Uporabnik lahko pomotoma izbere napačno mesto prevzema, še posebej, če naročilo opravlja s pomočjo mobilnega telefona oziroma druge naprave z manjšim zaslonom. Napake se že dogajajo, ob povečanju možnih relacij med enotami

lahko predvidevamo, da bo takšnih napak še več. Ena od udeleženk poudari, da imajo nekateri uporabniki težave z digitalno pismenostjo in tudi zato prihaja do napak. Poleg že omenjene težave, kjer uporabniki manjših enot ostanejo brez določenih naslovov gradiva, je možno tudi, da se gradivo izgubi. Ker knjižnično gradivo dnevno potuje med enotami, se lahko zgodi, da se izgubi na poti. Takšnih primerov je sicer, po besedah intervjuvank iz KPV in KOŽ, malo, takšne napake pa se lahko dogajajo tudi sicer in niso neposredno povezane s storitvijo. Napako lahko storijo tudi knjižničarji, ki ob nepazljivosti gradivo pospravijo na polico v napačni enoti. Med čakanjem na razvoz in prevozom med enotami naročeno/vrnjeno gradivo uporabnikom ni na voljo. Intervjuvanec iz KB opozarja, da lahko prevoz gradiva podaljša čakalne vrste, v primeru, da je gradivo iskano. Uporabnikom knjižničarji tako ne morejo z gotovostjo odgovoriti, kdaj bo gradivo, na katerega čakajo, prišlo v enoto prevzema. Podobno kot za knjižničarje pa tudi za uporabnike prikaz statusa posamezne enote knjižničnega gradiva ni nujno razumljiv. V KB sicer zaenkrat ne opažajo, da bi uporabniki potrebovali dodatno razlago, pričakujejo pa, da bo do tega prišlo v prihodnje.

5.4 TEŽAVE PRI IZVEDBI NAROČIL ZA PREVZEM GRADIVA V DRUGI ENOTI

Zanimalo nas je, do kakšnih težav prihaja pri naročilu gradiva za prevzem v drugi enoti. Težave lahko razdelimo v več kategorij. V Preglednici 3 so prikazane težave, ki so jih navedli, ter število intervjuvancev, ki so tovrstne težave omenili. Storitve naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti sicer lahko razdelimo na dva dela. Prvi del predstavljajo postopki: naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti s strani uporabnika, priprava gradiva in obdelava naročila s strani knjižničarja, prevoz naročenega gradiva v izbrano enoto prevzema, priprava gradiva za prevzem v izbrani enoti in izposoja v izbrani enoti prevzema. Drugi del storitve predstavlja vračilo izposojenega gradiva, ki ga je uporabnik prevzel v drugi enoti. Obsega tudi morebitne nadaljnje postopke v primeru, da je gradivo rezervirano, prevoz na mesto prevzema oz. v matično enoto in ponovno izposojajo drugemu uporabniku. Bistveno več težav (predvsem sistemskih), se nanaša na drugi del storitve. Kar nekaj v nadaljevanju omenjenih težav se nanaša na celotno storitev naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti. Kjer je to pomembno, bomo v besedilu omenili, na kateri del storitve se nanašajo posamezne težave oziroma konkretni primeri, ki so jih omenili udeleženci.

Preglednica 3: Težave, ki se pojavljajo ob izvajanju storitve naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti

Težave	Število odgovorov
Sistemske težave	7
Logistika/čas dostave	7
Napake/nepoznavanje postopkov s strani knjižničarjev	5
Predolgo čakanje na razrešitev sistemskih težav	5
Neenakomerno razporejeno gradivo po mreži enot	4
Izgubljeno/založeno gradivo	4
Napake uporabnikov	3
Neustrezna komunikacija	2
Uporaba storitve manjša od pričakovane	1

Prav vsi intervjuvanci so dejali, da največji izziv predstavljajo težave s sistemom COBISS. Nekaj tovrstnih težav so odkrili in odpravili že v testnem obdobju, opozorili pa so, da je veliko sistemskih težav ostalo nerešenih ali neidentificiranih tudi ob aktivaciji storitve za uporabnike. To za zaposlene predstavlja dodaten stres, uporabnike pa lahko odvrne od uporabe storitve. Tovrstne težave so sproti sporočali na IZUM ter nato čakali na ustrezno razrešitev z njihove strani. V prvem delu storitve sodelujoči knjižničarji ne zaznavajo več nerešenih težav. Sodelavki iz KPV sta omenili, da ob uvedbi storitve gumb »na prevzemno mesto« ni ustrezno deloval. Ob pritisku na gumb gradivu ni bil dodeljen status »na poti na prevzemno mesto« in uporabnik je v tem času lahko naročilo še vedno preklical. Na pomanjkljivost, ko knjižničar ni vedel, kdaj je gradivo že na poti na prevzemno mesto, je opozoril tudi intervjuvanec iz SPOK, ki pa je poudaril, da so to težavo s pomočjo IZUM kmalu odpravili. V KOŽ so opozorili tudi, da se strošek za naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti (1,30 €) ob obdelavi v programski opremi COBISS3 ni samodejno zabeležil kot dolg, ki ga mora uporabnik poravnati. Do popravka s strani IZUM so morali knjižničarji dolg zabeležiti ročno. Vsi sodelujoči so zaznali več sistemskih težav pri drugem delu storitve (od vračila naročenega gradiva do ponovne izposoje). Sodelavec iz SPOK je navedel, da vzrok za težave izvira iz načina delovanja sistema COBISS. Slednji v osnovi onemogoča izposajo gradiva iz ene enote v drugi. Zato je potrebno v takem primeru izvesti postopek, ki se imenuje medoddelčna izposoja. S tem gradivo enega oddelka oziroma enote postane last druge enote. Pri vračilu gradiva, kjer ni bilo izvedenega tega postopka, ni težav in se, kot smo omenili, izvaja že od leta 2017. Pri gradivu, kjer je ta postopek izveden, pa je potrebno ob vračilu razrešiti tudi postopek medoddelčne izposoje, s

katerim gradivo zopet postane last matične enote. Do težav je prihajalo zato, ker ob vračilu ta postopek ni bil izveden avtomatsko, temveč ga je moral izvesti knjižničar sam.

Intervjuvanci so omenjali različne težave, do katerih lahko pride pri vračilu takega gradiva. V KPV sta obe sodelujoči menili, da bi moral biti postopek vračanja gradiva v tem primeru bolj enostaven. Ne zdi se jima ustrezno, da mora knjižničar razreševati postopek medoddelčne izposoje s tem, da v programski opremi COBISS3 prehaja v matični oddelek gradiva in tam opravi določene postopke. V kolikor teh postopkov ne izvede, je gradivo v katalogu COBISS+ vidno kot prosto in uporabnik bi ga lahko naročil. Intervjuvanec iz SPOK je omenil to težavo in dejal, da v nekaterih primerih sistem postopek medoddelčne izposoje že razreši avtomatsko. Ta postopek je potrebno opraviti le v primeru, da je gradivo vrnjeno v enoti prevzema in ni rezervirano v nobeni od enot. Tudi sodelujoča iz KB in obe sodelujoči iz KOŽ si želijo, da bi bili postopki pri vračilu bolj enostavni. Omenili so, da se težave pojavljajo pri gradivu, ki je v času vračila rezervirano v matični enoti in enoti prevzema. V KB opozarjajo, da ni enotnega dogovora, ali gradivo v takšnem primeru ostane v enoti prevzema ali se vrne v matično enoto. V KOŽ pa so ugotovili, da je v primeru, ko knjižničar gradiva ni dodelil članu v oddelku vračila, sistem brisal rezervacije tega naslova vsem članom v tem oddelku. To je bilo sicer kasneje ustrezno rešeno z naslednjo sistemsko nadgradnjo. Intervjuvanec iz SPOK je knjižničarjem priporočal, da v primeru aktualnega gradiva le-to raje pošljejo nazaj v matično enoto. Sicer bi manjše enote ostale brez gradiva, na katerega uporabniki čakajo. Knjižničarji so izrazili željo, da bi jim sistem ob vračilu gradiva, prevzetega v drugi enoti, prikazal jasno obvestilo, ali je gradivo rezervirano v matični enoti/enoti prevzema ter ali gre za gradivo, ki je bilo naročeno v sklopu obravnavane storitve. To so, po besedah intervjuvanca iz SPOK uredili. Prihaja pa do težave pri gradivu, ki je naročeno za prevzem v drugi enoti in v času vračila rezervirano v matični enoti. V tem primeru se članu dodeli vrnjeni izvod. Če se kateri od drugih izvodov v času prevoza vrne, ga ta uporabnik ne more prejeti. Skoraj vsi udeleženci ugotavljajo, da mora biti knjižničar pri vračilu gradiva zelo pozoren, saj je potrebno, glede na enoto vračila oziroma morebitne rezervacije, izvesti različne postopke. Zaključimo lahko, da je prišlo do veliko različnih težav predvsem pri vračilu in morebitnih rezervacijah. Večino težav so do julija 2022 že razrešili, manjše težave pa se občasno še pojavljajo. V MKL jih sporočijo na IZUM ter nato počakajo na njihovo razrešitev. Knjižničarji, ki so sodelovali v raziskavi, so poudarili, da morajo v nekaterih primerih na uvedbo sistemskih sprememb čakati predolgo. IZUM zelene

spremembe uvede v sklopu posodobitev sistema. Čakanje na spremembe lahko traja tudi mesec dni ali več. V tem času morajo knjižničarji storitev izvajati kljub težavam, ki pa jih je po besedah sodelujoče iz KOŽ težko razrešiti, če ni ustrezne sistemske podpore. To lahko negativno vpliva tudi na motivacijo knjižničarjev za seznanitev s postopki za izvajanje storitve. V kolikor knjižničarji niso zadovoljni z delovanjem storitve, se lahko pojavi nezadovoljstvo tudi pri uporabnikih. Knjižničarji jim morajo storitev predstaviti kot pozitivno zanje, če pa bodo uporabniki imeli težave, jih to lahko odvrne od uporabe storitve. Eden od intervjuvancev je poudaril tudi neustrezno oziroma nezadostno komunikacijo na ravni MKL. Pogosto so težave reševali ob posameznem primeru, niso pa obvestili še vseh ostalih knjižničarjev, kako naj ukrepajo ob takšnih težavah. Prav tako knjižničarji niso bili obveščeni o vsebini sprememb, ki jih prinašajo posodobitve. Da je določena težava rešena, so ugotovili šele, ko so v praksi naleteli na takšen primer. Ker uporaba storitve še ni tako velika, je lahko pred odkritjem novosti preteklo kar nekaj časa.

Kot smo že ugotovili, prinaša uvedba naročila za prevzem v drugi enoti kar nekaj novih postopkov za knjižničarje. Skoraj vsi intervjuvanci so dejali, da mora biti knjižničar pri izvajanju obravnavane storitve ves čas pozoren, še posebno pri vračilu gradiva. Ugotavljajo, da pogosto prihaja do napak s strani knjižničarjev. Za napake pri izvajanju storitve so navedli naslednje razloge:

- nepoznavanje postopkov
- hitre spremembe v postopkih
- nerazumevanje delovanja storitve
- zapletenost postopkov
- redko srečevanje s storitvijo v praksi
- povečan obseg dela
- nezainteresiranost zaposlenih
- pomanjkanje navodil ali izobraževanja
- neustrezna/nezadostna komunikacija
- sistemske težave

Storitev za knjižničarje predstavlja zahtevno nalogo, saj morajo spoznati nove, zapletene postopke, ki od njih zahtevajo veliko pozornosti in tudi dodatno delo. Knjižničarji, po mnenju intervjuvancev, v nekaterih primerih niso bili dovolj dobro pripravljene na izvajanje storitve. Do tega je lahko prišlo

zaradi lastne nezainteresiranosti ali slabe komunikacije, neobveščenosti o spremembah ter pomanjkanju navodil oziroma izobraževanja. Negativno vlogo imajo lahko tudi mnoge sistemske težave, kjer sistem knjižničarju ni nudil jasne informacije o gradivu. Intervjuvanec iz SPOK dodaja, da postopki na evidenci izposoje sicer pogosto potekajo rutinsko. Zato pri knjižničarjih opaza pomanjkanje razumevanja, kako storitev deluje in zakaj so potrebni določeni postopki. Intervjuvanki iz KPV pa opozarjata, da se nekateri knjižničarji zaradi dela v več različnih enotah redko srečujejo s storitvijo. Zaradi pomanjkanja rednega praktičnega dela postopke pozabijo. Kot lahko sklepamo, pa sčasoma izvajanje storitve knjižničarjem ne predstavlja več tako velikega stresa, saj se nanjo navadijo in se seznanijo s postopki. Število sistemskih težav pa se prav tako zmanjšuje.

Skoraj vsi udeleženci so kot veliko težavo omenili logistiko oziroma zahtevnost organizacije razvoza knjižničnega gradiva. Intervjuvanec iz SPOK je razložil, da izmenjava gradiva poteka med KMO, vsaka od njih pa nato gradivo razvaža še v mrežo svojih krajevnih knjižnic. Razvoz knjižničnega gradiva med KMO poteka vsak dan, pri nekaterih manjših enotah pa tudi redkeje. Zato lahko razvoz gradiva, ki je naročeno za prevzem v drugi enoti, traja več dni. Uporabniki pričakujejo, da bodo gradivo prejeli hitro, zato ima lahko daljši čas dostave negativen vpliv na uporabo storitve. Ena od intervjuvank iz KPV je omenila, da predstavlja storitev dodatno delo za kurirje. V kolikor je naročena le ena enota gradiva, bo moral kurir kljub temu opraviti pot do enote prevzema MKL. Kot navaja intervjuvanec iz SPOK, so v MKL januarja leta 2022 že povečali obseg kurirskih storitev, eden od glavnih razlogov pa je ravno vpeljava nove storitve. Več udeležencev v raziskavi opozarja na težave z izvajanjem prevoza gradiva v prihodnosti. Izziv predstavlja možnost uvedbe dodatnih relacij, med katerimi bi bilo možno izvesti naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti. Do težav lahko prihaja tudi, v kolikor se bo močno povečala uporaba storitve. Knjižničarki iz KPV pa sta opozorili tudi na kadrovsko stisko v primeru dopustov ali bolniških odsotnosti zaposlenih, predvsem kurirjev. Eden od intervjuvancev predlaga drugačno možnost naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti. Uporabnik mora v našem primeru izbrati enoto, iz katere želi gradivo prevzeti, ter enoto prevzema. Uporabnikov pa običajno ne zanima, iz katere enote gradivo prihaja, temveč le mesto prevzema. Idealno bi bilo, če bi bila omogočena izbira naslova, ki ga potrebuje. Sistem bi nato sam izbral, iz katere enote bo gradivo prišlo glede na čas prevoza in ogljični odtis. Seveda je uvedba takšnega načina naročanja zelo zahtevna. Intervjuvanca iz KB sta

omenila še eno težavo, do katere lahko pride zaradi prevoza gradiva. Gradivo v času prevoza uporabnikom ni na voljo. V tem primeru predvideni datum, ko bo gradivo na voljo (kot ga prikazuje katalog COBISS+), ne drži.

Če gre za aktualno, novejše gradivo, je velika verjetnost, da uporabniki nanj čakajo v matični enoti. V primeru vrnitve v drugo enoto lahko prevoz, kot že omenjeno, traja več dni, uporabnik, ki bo naslednji na vrsti za izposojlo gradiva, pa mora nanj čakati. Do dodatnega podaljšanja čakalnih vrst lahko pride v primeru, ko manjša enota odda edini izvod drugam, ker je bilo izbrano drugo mesto prevzema, knjižničar pa ob vračilu gradivo dodeli naslednjemu uporabniku v enoti vračila. S tem manjše enote ostanejo brez aktualnega gradiva, ki ga njihovi uporabniki želijo. Gradivo je lahko neenakomerno razporejeno po mreži enot MKL, nekatere enote prejmejo več izvodov, druge pa nimajo niti enega izvoda določenega naslova. To ima lahko negativen vpliv na obisk manjših enot MKL. Na to so opozorili tudi nekateri intervjuvanci in izrazili strah, da bi se ob večji količini naročil gradiva za prevzem drugi enoti to dogajalo še pogosteje.

Štirje intervjuvanci so kot težavo omenili možnost, da se gradivo izgubi oziroma založi. Zaradi prevoza gradiva iz matične enote do enote prevzema, ki lahko poteka v več korakih, se katera od enot gradiva izgubi med prevozom. Enako velja za gradivo, ki je vrnjeno v enoti MKL, ki ni matična enota gradiva. Vzrok je lahko tudi napaka knjižničarja, ki spregleda, kateri enoti gradivo pripada, in ga pospravi na polico v enoti vračila. Intervjuvanka iz KPV je sicer omenila, da je gradiva, ki bi se izgubilo med prevozom, malo, lahko pa bi se to dogajalo pogosteje v prihodnje ob širitvi mreže prevzemnih mest oziroma ob večji uporabi storitve. Napačno pospravljeno gradivo, ki je bilo naročeno za prevzem v drugi enoti, spremlja sodelavec iz SPOK. Knjižničarjem posreduje sezname takšnega gradiva, ti pa ga poiščejo in pošljejo v ustrezno matično enoto. Kljub temu, po besedah intervjuvanca iz SPOK, ostaja tudi možnost uvedbe nestalne zbirke oziroma »floating collection«. Pred morebitnim razvijanjem storitve v tej smeri je potrebno opraviti celostno analizo, poiskati razloge za (ne)uporabo in ugotoviti, kakšne so potrebe uporabnikov. Velik zadržek pred uvedbo je tudi prostorska stiska. Nekatere, enote, predvsem manjše, imajo majhne knjižnične prostore, zato ne morejo hraniti večje količine gradiva. V primeru naročila večjega števila enot tako ne bi imeli prostora za njegovo postavitve.

Kot pri uvedbi vsake nove storitve morajo tudi uporabniki spoznati postopke za izvedbo naročila gradiva za prevzem v drugi enoti. Uporabnik mora v primeru naročila gradiva za prevzem v drugi enoti preko kataloga COBISS+ s seznama možnih prevzemnih mest izbrati zelenega. V kolikor je takšnih prevzemnih mest veliko, lahko uporabnik hitro izbere napačno mesto prevzema. Ena od intervjuvank je opozorila, da se lahko v primeru uporabe naprave z majhnim ekranom (npr. mobilni telefon) uporabnik zelo hitro zmoti in izbere napačno prevzemno mesto. Ob uvedbi sorodnih storitev (naročilo gradiva za prevzem v paketniku in naročilo gradiva po pošti) so sezname možnih prevzemnih mest še daljši in možnost za napako uporabnikov večja. Intervjuvanec iz KB opozarja na nejasnosti v katalogu COBISS+. Uporabnik bi lahko mislil, da na seznamu niso navedena prevzemna mesta, ampak enote MKL, v katerih je izbran naslov prav tako na voljo. V prihodnje se bodo lahko s strani uporabnikov pojavljala tudi vprašanja glede statusa knjižničnega gradiva. Izrazil je zaskrbljenost, da uporabniki morda ne bodo razumeli, kaj pomenijo statusi gradiva kot so: »v oddelku 50: rezervirano«, »v oddelku 50: izposojeno - na dom« in »v oddelku 50: zadržano«. Zagotovo se bodo v prihodnje pojavljala vprašanja s strani uporabnikov, kaj določeni statusi v katalogu pomenijo in kdaj predvidoma bo gradivo na voljo za izposajo. V tem primeru je ključno, da so knjižničarji seznanjeni s storitvijo ter znajo uporabnikom razložiti pomen statusov prikazanih v katalogu. Intervjuvanec iz SPOK je povedal, da je še ena težava, s katero se MKL srečuje, povezana z uporabniki. Ugotovili so, da je uporaba storitve manjša od pričakovane. Zato v prihodnosti načrtujejo raziskavo, kjer bodo s pomočjo ankete ugotavljali, kakšni so razlogi za neuporabo, katera prevzemna mesta uporabniki potrebujejo in kakšne spremembe so še potrebne.

6 RAZPRAVA

Z raziskavo smo želeli predstaviti naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti z vidika knjižničarjev. Ugotovili smo, da gre za pomembno novo nadstandardno storitev, ki jo MKL ponuja svojim uporabnikom. Kljub temu, da so se ideje in predlogi za uvedbo takšne storitve pojavili že v preteklosti, se je izkazalo, da je omogočanje naročil gradiva za prevzem v drugi enoti v praksi zelo zahtevno. V MKL so se morali pred uvedbo soočiti s težavo neenotnega inventarnega sistema ob združitvi leta 2008. Kot ugotavlja Pernat (2020), je enotni sistem inventarnih števil v vseh enotah MKL eden od osnovnih pogojev za uvedbo naročila gradiva za prevzem v drugi enoti. Preoprema knjižničnega gradiva je potekala več let. Sodelujoči so bili s procesom uvedbe deloma zadovoljni,

želeli bi si predvsem več izobraževanja in manj sistemskih težav. Knjižnice opozarjamo na pomen testnega obdobja pred uvedbo storitve za uporabnike. Kot smo predvidevali v tezi, se je izkazalo, da sta knjižničarjem pomembna hitro reševanje sistemskih težav ter obveščenost o spremembah. Izrazili so nezadovoljstvo s tem, da razrešitev posamezne težave s strani IZUM traja dalj časa. Ključno vlogo ima tudi ustrezna informiranost vseh knjižničarjev in drugih zaposlenih, ki sodelujejo pri izvajanju storitve. Uvedbo storitve so knjižničarji z veseljem pričakovali, saj podpirajo izboljšanje dostopnosti knjižničnega gradiva in so med uporabniki zaznali potrebo po takšni storitvi. Kot vsaka novost pri delu, je tudi uvedba naročil gradiva za prevzem v drugi enoti knjižničarjem povzročala stres, ki pa ga niso nujno doživljali kot nekaj negativnega. S pridobitvijo izkušenj sodelujoči knjižničarji ob izvajanju storitve ne občutijo več toliko stresa, njihovi občutki glede naročil gradiva za prevzem v drugi enoti pa so še bolj pozitivni kot ob uvedbi. Ostaja pa negotovost glede organizacije prevoza knjižničnega gradiva v primeru več možnih prevzemnih mest.

Ključno vlogo pri izvajanju naročil gradiva za prevzem v drugi enoti imajo knjižničarji in kurirji. Kot smo zapisali v tezi, je pomembno, da se vsi udeleženci seznanijo s storitvijo in postopki, ki jih bodo izvajali. Izkazalo se je, da je seznanjenosti s postopki pri knjižničarjih zelo različna. Nekateri zaposleni po njihovem mnenju niso dovolj usposobljeni za izvajanje storitve. Skozi intervjuje so navedli nekaj možnih razlogov, na primer pomanjkanje motivacije, negativno mnenje o storitvi, dodatno delo, premalo pozornosti pri delu, sistemske težave in slaba komunikacija. Ker uporaba storitve ni tako velika, knjižničarji pa delo opravljajo v različnih enotah, se redko srečujejo z izvajanjem storitve. Zato nekatere postopke pozabijo oziroma znanja še niso utrdili. Največji izziv je uvedba storitve predstavljala za zaposlene v KPV, saj so kot prvi omogočili uporabnikom naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti. Težave povzročajo tudi pogoste sistemske posodobitve s strani IZUM. O njih zaposleni niso bili ustrezno obveščeni, navodila pa po vsaki posodobitvi niso bila več aktualna. Intervjuvanci so sicer podali različno mnenje glede potreb po dodatnem izobraževanju in enotnih navodilih. Knjižničarji na evidenci izposoje pogosto dela opravljajo rutinsko, zato bi jim pisna navodila lahko koristila. Intervjuvanci pa so opozorili, da je potrebno navodila redno posodabljeni oziroma jih pripraviti takrat, ko ne bo več večjih sistemskih težav. O spremembah in lokaciji navodil je potrebno obvestiti vse knjižničarje. Ugotovili smo, da bi lahko navodila knjižničarjem olajšala delo in predstavljala osnovno gradivo za tiste, ki se s storitvijo ne

srečujejo pogosto. Izobraževanje ima, po mnenju sodelujočih, ključno vlogo pred uvedbo nove storitve oziroma ob pomembni nadgradnji. V primeru MKL je izobraževanje pred uvedbo že potekalo, a ni bilo dovolj učinkovito, da bi knjižničarji delali z razumevanjem oziroma se v celoti usposobili za delo. Bolj kot dodatno izobraževanje intervjuvanci predlagajo pripravo enotnih pisnih navodil ter njihovo redno posodobitev. Čeprav so udeleženci v raziskavi navajali tudi izkušnje drugih zaposlenih, sicer ne moremo sklepati, da imajo enako mnenje tudi vsi ostali knjižničarji v MKL. V Prilogi 2 smo pripravili navodila za knjižničarje MKL. V prihodnje predlagamo vzpostavitev enotnega sistema informiranja knjižničarjev o vsebini sistemskih nadgradenj, njihovo testiranje ter ustrezno posodobitev navodil.

Intervjuvanci po naših predvidevanjih možnost naročila gradiva za prevzem v drugi enoti vidijo kot pozitivno nadstandardno storitev. Podpirajo osnovno idejo storitve in jo uporabnikom z veseljem ponudijo. Menijo, da storitev temelji na željah, ki so jih izrazili uporabniki, in veliki uporabi možnosti vračila v drugi enoti. S pomočjo storitve se lahko poveča tudi izposoja gradiva, saj je tudi uporabnikom, ki obiskujejo določeno enoto, omogočeno, da proti plačilu dostopajo do knjižničnega gradiva iz zbirke drugih enot. Z zaračunavanjem storitve knjižnica pridobi dodatna finančna sredstva in hkrati z višanjem cene omeji uporabo storitve s strani uporabnikov. Kljub splošnemu pozitivnemu mnenju o storitvi so udeleženci našli kar nekaj slabosti, ki jih prinaša za knjižničarje. Poleg težav z logistiko in sistemskimi težavami vsaka nova storitev zahteva od knjižničarjev in kurirjev dodatno delo ter večjo pozornost. Omenili smo že tudi ustrezno obveščenost in usposobljenost knjižničarjev. Za knjižničarje, ki delajo tudi v manjših enotah MKL, ima lahko storitev še eno slabost. V kolikor uporabnik naroči gradivo iz njihove zbirke za prevzem v drugi enoti, ostanejo brez določenih naslovov. Uvedba storitve lahko torej negativno vpliva na obisk in izposajo manjših enot MKL, kar predstavlja tudi eno od slabosti storitve z vidika uporabnikov. Za uporabnike je po mnenju sodelujočih storitev sicer dobrodošla, saj lahko dostopajo do knjižničnega gradiva drugih enot brez njihovega obiska. S tem prihranijo čas in denar, predvsem v primeru plačila parkirnin. Enako velja tudi za vračanje gradiva v drugi enoti, ki predstavlja del obravnavane storitve. Največjo težavo za uporabnike predstavlja čas prevoza gradiva iz ene enote v drugo. Sklepamo lahko, da bodo pričakovali dostavo gradiva v enoto prevzema v nekaj dnevih. Negativen vpliv ima lahko tudi plačljivost storitve. Pomembno vlogo za uporabnike imajo tudi napake. Knjižničarje pri delu ovirajo sistemske napake, uporabnike, po

mnjenju intervjuvancev, lahko zmoti še napačno pospravljeno oziroma izgubljeno gradivo. Napake lahko storijo tudi uporabniki, bodisi zaradi težav z digitalno pismenostjo ali nejasnosti v procesu naročanja za prevzem v drugi enoti.

Intervjuvanci so omenjali kar nekaj različnih težav povezanih z naročanjem gradiva za prevzem v drugi enoti. Ravno zaradi velikega števila enot MKL je eden izmed največjih izzivov logistika oziroma prevoz gradiva. Logistika močno vpliva tudi na čas od naročila do prevzema gradiva v izbrani enoti. Ker uporabniki niso pripravljeni na gradivo čakati dalj časa, je lahko to eden od razlogov za neuporabo storitve. Prav tako so skozi celotne intervjuje knjižničarji kot največjo oviro navajali sistemske težave. Običajno so morali na odpravo težave čakati na posodobitve z IZUM. Ker so zaradi sodelovanja med MKL in IZUM marsikatero sistemske napake že odpravljene, bi imele pri sistematičnem izvajanju storitve druge slovenske splošne knjižnice bistveno manj težav. Prav tako v MKL zaradi velike knjižnične mreže prevoz gradiva lahko poteka nekoliko drugače kot pri knjižnicah z manjšo mrežo enot. V sodelovanju z IZUM je bila vzpostavljena osnova za izvajanje storitve. Slovenske splošne knjižnice pa morajo ugotoviti, ali bi sistematično izvajanje te storitve uporabnikom koristilo, ter kakšne so potrebe po takšni storitvi. S takšnim načinom izvajanja bi imeli boljši pregled nad količino naročil. Vsi potencialni uporabniki storitve bi imeli jasno informacijo o možnosti naročila gradiva za prevzem v drugi enoti, morebitni ceni storitve. Knjižnice se morajo zavedati, da bi ob veliki uporabi storitve morale izvajati prevoz gradiva med enotami bolj pogosto, kot to počnejo sedaj.

Poleg naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti MKL uporabnikom omogoča še dve sorodni storitvi, in sicer pošiljanje naročenega gradiva po pošti in naročilo gradiva za prevzem v paketnikih. Pošiljanje gradiva preko pošte od 15. 9. 2022 dalje poteka v vseh KMO in zaenkrat ne opažajo večjih težav. Pri obeh omenjenih storitvah se uporabniki prav tako lahko zmotijo pri izbiri mesta oziroma načina prevzema naročenega gradiva. Prav tako morajo biti knjižničarji, ki se ukvarjajo z naročili, pozorni, katero mesto prevzema je izbral uporabnik.

7 ZAKLJUČKI

V MKL so leta 2021 pričeli z izvajanjem naročil gradiva za prevzem v drugi enoti. Z nalogo smo želeli ugotoviti, kakšno je mnenje knjižničarjev o novi storitvi. Zanimalo nas je tudi, do kakšnih težav prihaja pri izvajanju naročil gradiva za prevzem v drugi enoti. Ugotovili smo, da se je morala MKL ob uvedbi storitve soočiti z veliko različnimi težavami. Načrtovanje storitve je bilo zahtevno, vseh potencialnih sistemskih težav pa niso predvideli v fazi testiranja pred uvedbo. Skozi intervjuje smo poiskali odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja. Knjižničarji so z veseljem in vznemirjenjem pričakovali uvedbo storitve. Kot pri vsaki novi storitvi, so knjižničarji tudi v obravnavanem primeru doživljali stres ob uvedbi, ki se je postopoma zmanjšal. Naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti je po mnenju sodelujočih knjižničarjev dobra nadstandardna storitev, ki izboljša dostopnost gradiva in je nastala kot odziv na želje uporabnikov. O njej imajo izrazito pozitivno mnenje. Trdijo, da je ideja dobra, storitev pa ima za uporabnike več prednosti kot slabosti. Kljub temu opozarjajo, da niso nujno vsi knjižničarji enakega mnenja. Kot glavne prednosti za uporabnike so omenjali predvsem prihranek poti, časa in denarja ter možnost dostopanja do gradiva drugih enot MKL. Slabosti za uporabnike so povezane s časom prevoza gradiva, ceno storitve, napakami pri naročilu. V nekaterih primerih manjše enote ostanejo brez določenega gradiva, ki bi ga njihovi uporabniki potrebovali. Največji izziv jim predstavljajo sistemske težave in tudi organizacija prevoza knjižničnega gradiva. Največ sistemskih težav se pojavlja ob vračilu naročenega gradiva ter v primeru rezervacij. Za nekatere s strani IZUM še niso pripravili ustreznih rešitev. Ravno težave, povezane s sistemom in prevozom, so hkrati nekatere izmed največkrat omenjenih slabosti naročila gradiva za prevzem v drugi enoti za knjižničarje in uporabnike. Posebno pozornost zahteva tudi usposabljanje zaposlenih za izvajanje storitve. Sodelujoči menijo, da vsi knjižničarji še vedno niso dovolj usposobljeni za samostojno delo, potrebujejo jasna navodila z navedenimi postopki. Poleg izobraževanja imajo ključno vlogo torej aktualna navodila ter ustrezna informiranost vseh sodelujočih o spremembah. Na podlagi ugotovitev smo zato pripravili navodila, ki bodo knjižničarjem olajšala delo.

Zaposlene na IZUM skozi nalogo opozarjamo na nekatere sistemske težave v povezavi z obravnavano storitvijo, do katerih še vedno prihaja. Knjižničarji želijo biti obveščeni o spremembah, kar bi pozitivno vplivalo na njihov odnos do storitve. V enem letu od pričetka izvajanja naročil gradiva za prevzem v drugi enoti uporaba še ni dosegla pričakovanj. Zato bi bilo smiselno v MKL izvesti tudi raziskavo, ki bi vključevala (ne)uprabnike ter predstaviti še njihov

vidik storitve. Kot smo ugotovili, sodelujoči knjižničarji podpirajo storitev, zanjo pa imajo sedaj na voljo tudi aktualna navodila. Pred morebitnim širjenjem mreže možnih mest prevzema naročenega gradiva bi bilo potrebno ugotoviti, kakšni so razlogi za neuporabo storitve. Takšno raziskavo v MKL načrtujejo v prihodnje.

Ker je s pomočjo komunikacije med IZUM in MKL pripravljena sistemska podpora za naročanje gradiva za prevzem v drugi enoti, pozivamo tudi ostale slovenske splošne knjižnice k sistematičnemu izvajanju te storitve. Pisna naloga jim lahko služi kot priročnik in temelj pri načrtovanju uvedbe storitve. Gre za prvo delo v Sloveniji, ki na podlagi praktičnih izkušenj prikaže delovanje naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti. S pomočjo priloženih navodil in vsebine celotne naloge se lahko knjižnice seznanijo, na kakšen način storitev poteka v MKL. Na osnovi konkretnega primera lahko oblikujejo načrt za uvedbo in lažje identificirajo morebitne zaplete. V nalogi smo opozorili na slabosti in prednosti storitve za zaposlene in uporabnike. Vse to so koristne informacije za druge knjižnice, ko se bodo odločale za morebitno uvedbo storitve. Z branjem pisne naloge se lahko izognejo nekaterim težavam, ki so se oziroma se še vedno pojavljajo v MKL. Pozorni morajo biti predvsem na logistiko in sistemske težave. Ker storitev vključuje kar nekaj novih postopkov, je potrebno posebno pozornost posvetiti usposabljanju knjižničarjev za delo in vzpostaviti enoten sistem obveščanja o aktualnih spremembah pri izvajanju storitve ter pripraviti navodila s prikazanimi postopki. Naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti lahko izboljša dostopnost knjižnične zbirke. Uporabniki imajo možnost gradivo iz knjižničnih zbirk drugih enot, prevzeti v izbrani enoti. Pri tem jim ni potrebno opravljati dodatne poti. Vse to lahko pozitivno vpliva na obrat knjižničnega gradiva. V kolikor v svojem lokalnem okolju knjižnice zaznavajo potrebo po tej storitvi, je pisna naloga spodbuda in temeljna literatura za sistematično izvajanje naročila gradiva za prevzem v drugi enoti.

8 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

Bartlett, W. K. (2014). *Floating collections: a collection development model for long-term success*. Libraries Unlimited.

Clayton, P. R. in Gorman, G. E. (2007). *Managing information resources in libraries: collection management in theory and practice*. Facet.

- Coopey, B., Eshbach, B. in Notartomas, T. (2016). Floating collection in an academic library: an audacious experiment that succeeded. *Journal of Access Services*, 13(3), 166–178.
- Institut informacijskih znanosti. (2019). *COBISS3 Izposoja: priročnik za uporabnike*.
https://home.izum.si/izum/e-prirocniki/5_COBISS3_Izposoja/Cel_5_COBISS3_Izposoja.pdf
- Hilyer, L. A. (2006). *Interlibrary loan and document delivery: best practices for operating and managing interlibrary loan services in all libraries*. The Haworth Information Press.
- Kanič, I., Leder, Z., Ujčič, M., Vilar, P. in Vodeb, G. (2009). *Bibliotekarski terminološki slovar*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Mestna knjižnica Ljubljana. (b. d.). *Območnost*. <https://www.mklj.si/obmocnost/>
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2022a). *Letno poročilo MKL 2021*. https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2022/03/LETNO_POROCILO_MKL_2021_splet.pdf
- Mestna knjižnica Ljubljana. (2022b). *Povsod v mestu: strateški načrt Mestne knjižnice Ljubljana za obdobje 2022–2026*. https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2022/03/Strateski_nacrt_MKL_2022-2026.pdf
- Nyquist, C. (2014). *Resource sharing today: a practical guide to interlibrary loan, consortial circulation and global cooperation*. Rowman & Littlefield.
- Pernat, A. (2020). Medoddelčna izposoja v slovenskih splošnih knjižnicah. *Knjižnica*, 64(1–2), 179–199.
- Rampih, S. (2010). *Nabavna politika v splošnih knjižnicah*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Saunders, M., Lewis, P. in Thornhill, A. (2007). *Research methods for business students: fourth edition*. Prentice Hall.
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028)*. (2019). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Švab, K. (2019). Izposoja. V A. Šaupperl (ur.), *Organizacija knjižničnih zbirk* (str. 251–268). Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Weber, K. (2014). *The benefits and drawbacks of working with floating collections: the perceptions of public librarians* [Magistrsko delo]. University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science.
https://cdr.lib.unc.edu/concern/masters_papers/vt150n805

PRILOGE

Priloga 1: Okvirna vprašanja za intervjuje

Uvedba storitve

- Kako je potekala uvedba storitve od načrtovanja do sedaj?
- Kaj bi spremenili v procesu uvedbe?
- Kakšni so bili vaši občutki in pričakovanja ob uvedbi storitve?
- Ali in kako so se občutki spremenili od uvedbe do sedaj?
- Ste ob uvedbi storitve doživljali stres? Kaj je povzročalo ta stres?
- Bi pisna navodila in seznam težav ter rešitev zanje zmanjšala stres pri izvajanju te storitve?
- Ali bi potrebovali še kakšna dodatna izobraževanja? Če da, katera?

Prednosti in slabosti storitve ter težave

- Kakšne so po vašem mnenju prednosti in slabosti vpeljave storitve za zaposlene in uporabnike?
- Kakšne težave opazate oz. ste opazili pri storitvi od naročila s strani uporabnika do trenutka, ko si uporabnik gradivo izposodi v izbrani enoti MKL? Ali katera od možnih težav še ni ustrezno rešena? Kako bi jo lahko rešili?
- Kakšne težave opazate oz. ste opazili pri storitvi od vračila gradiva, naročenega za prevzem v drugi knjižnici do vrnitve gradiva v matično enoto in njegove ponovne izposoje? Ali katera od možnih težav še ni ustrezno rešena?
- Se spomnite še kakšne težave, do katere bi lahko prišlo, ko bo omogočeno naročanje gradiva za prevzem v katerikoli enoti MKL, paketnikih in preko pošte?
- Ali imate še kakšne predloge, pripombe glede storitve in procesa vpeljave te storitve?

Priloga 2: Navodila za izvajanje naročanja gradiva za prevzem v drugi enoti


NAROČANJE GRADIVA ZA PREVZEM V DRUGI ENOTI NAVODILA ZA KNJIŽNICARJE

NAROČANJE PREKO COBISS+

Uporabnik lahko gradivo naroči preko kataloga COBISS+.

Seznam možnih mest prevzema si lahko ogleda s klikom na ikono pod gumbom "Rezerviraj", kot je označeno s puščico na sliki.

Osnovni podatki Podrobni podatki

 **Kako postati človek**
Debeljak, Aleš, 1961-2016

Vrsta gradiva - poezija : leposlovje za odrasle
Izdaja - 1. izd.
Založništvo in izdelava - Ljubljana : Cankarjeva založba, 2014
Jezik - slovenski
ISBN - 978-961-282-092-3
COBISS.SI-ID - 277598464

Išči dalje

Avtor
Debeljak, Aleš, 1961-2016

Drugi avtorji
Radež, Tanja

Teme
Mladi vedež | V leposlovju | preteklost | odraščanje | spomini | pesmi v prozi

Zaloga v izbrani enoti Zaloga v vseh enotah Zaloga v drugih knjižnicah

Signatura – lokacija, inventarna št. ...	Status izvoda	Rezervacija
KOŽ pritičje 821-1 slo DEBELJAK A. Kako IN: 90151003541	<input checked="" type="checkbox"/> prosto - na dom, čas izposoje: 21 dni	Prezemna mesta K. Otona Župančiča K. Otona Župančiča - paketnik Poljane (1,30 EUR) N. Poljane (1,30 EUR) KPV Vič (1,30 EUR) Po pošti (po ceniku Pošte - cca. 4 eur)
KOŽ pritičje 821-1 slo DEBELJAK A. Kako IN: 90151003540	<input type="checkbox"/> izposojeno - na dom, rok vrnitve: 08.09.2022 Predvidoma na voljo po: 08.09.2022 (1. v čakalni vrsti)	
KOŽ pritičje 821-1 slo DEBELJAK A. Kako IN: 90151013258	<input type="checkbox"/> izposojeno - na dom, rok vrnitve: 07.09.2022 Predvidoma na voljo po: 08.09.2022 (1. v čakalni vrsti)	

Uporabnik ob kliku na gumb "Rezerviraj" dobi navedeno sporočilo.

Izberite prevzemno mesto: ×

Prevzem rezervacije v matični enoti (ali v njenem paketniku) je brezplačen. Prevzem lahko naročite tudi v drugi knjižnici iz spustnega seznama - v tem primeru storitev zaračunamo (1,30 eur).

K. Otona Župančiča

S klikom na gumb "V redu" boste potrdili zgoraj izbrano prevzemno mesto in dokončali postopek rezervacije.

V redu Prekliči

Zadavec, E., Naročilo gradiva za prevzem v drugi enoti: primer Mestne knjižnice Ljubljana. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

S spustnega seznama vseh možnih prevzemnih mest uporabnik izbere želeno mesto prevzema. Na enak način poteka tudi naročilo gradiva za prevzem v paketniku ali mu, v kolikor uporabnik želi, knjižnica gradivo pošlje po pošti. Sporočilo uporabnika opozarja, da je storitev v primeru prevzema v drugi enoti MKL plačljiva (1,30 € za vsako naročeno enoto gradiva).

NAROČANJE PO TELEFONU/OSEBNO V KNJIŽNICI

Uporabniki lahko naročijo gradivo za prevzem v drugi enoti osebno (v matični enoti gradiva) oziroma preko telefona. V tem primeru poiščemo želeno gradivo v katalogu v okolju COBISS3. V bazi članov najprej poiščemo uporabnika. V okencu "Gradivo domače knjižnice" kliknemo na gumb "Katalog" ter poiščemo gradivo. Izberemo enega od izvodov in pritisnemo na gumb "Rezerviraj".

TI=Kako postati človek
AU=Debeljak, Aleš
ID=277598464
IN=90151003541

PY=2014
prosto - na dom, čas izposoje: 21 dni

PP=Ljubljana

LA=slv - slovenski
SG=5L 821-1 slo DEBELJAK A. Kako

IN=90151003540 izposojeno - na dom, rok vrnitve: 08.09.2022 SG=5L 821-1 slo DEBELJAK A. Kako

Število vseh rezervacij: 0, na voljo po: 08.09.2022

IN=90151013258 izposojeno - na dom, rok vrnitve: 07.09.2022 SG=5L 821-1 slo DEBELJAK A. Kako

Število vseh rezervacij: 0, na voljo po: 08.09.2022

Na dom V čitalnico Po MI

Preglej QOMARC Naglovnica Število najdenih polj 996/997: 3; Število najdenih bibl. zapisov: 1

Izposodi Rezerviraj Zapri

Potrebno je še spremeniti mesto prevzema. Z dvoklikom na mesto prevzema se odpre seznam drugih prevzemnih mest. S seznama izberemo želeno enoto in obvezno pritisnemo na tipko enter. V našem primeru uporabnik želi prevzeti gradivo iz enote KOŽ v enoti Poljane.

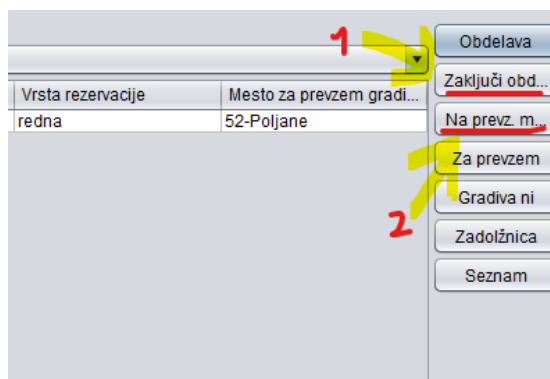
Sts/O	IN/ID/VG	Opis	ODD/PM/StsR
O	90151003541 knjige	TI=Kako postati človek AU=Debeljak, Aleš SG=5L 821-1 slo DEBELJAK A. Kako	52-Poljane prispela

Naročilo gradiva je vidno v seznamu rezervacij in preklicev rezervacij prostega gradiva (Mesto za obdelavo rezervacij). Naročilo se pojavi med prispelimi rezervacijami. Vidno je tudi mesto za prevzem gradiva, ki je na sliki označeno z rumeno barvo. Na to moramo biti posebej pozorni, saj se postopek obdelave naročila razlikuje od običajnega naročila!

Št.	Status rezervacije	Signatura	Inventarna številka (f)	Avtor	Naslov	COBISS SH-ID	Št. izkaznic/naročnika	Status v izposoji	Evidenirano	Vrsta rezervacije	Mesto za prevzem gradiva
1	prispela	5L 821-1 slo DEBELJAK...	90151003541	Debeljak, Aleš	Kako postati človek	277598464	5035110	o - rezerviran prost izvod	23.08.2022 08.01.55/evaz...	redna	52-Poljane

OBDELAVA NAROČILA V MATIČNI ENOTI IN PRIPRAVA NA PREVOZ

Gradivo poiščemo na polici. Ko smo gradivo našli, v Mestu za obdelavo rezervacij pritisnemo na gumb “Zaključí obdelavo” ter odčitamo inventarno številko s pomočjo RFID plošče. Naročilo ni več vidno med prispelimi rezervacijami. Nato pritisnemo še na gumb “Na prevzemno mesto” ter zopet odčitamo inventarno številko. S tem postopkom onemogočimo uporabniku, da bi naročilo še lahko preklical.



Ob pritisku na gumb “Na prevzemno mesto” se natisne zadolžnica.

Z rumeno barvo je na sliki označeno tudi mesto oz. enota prevzema.

25.08.2022

MOR: 50-L – KOŽ - leposlovje

MP: 52-Poljane – Poljane

Rezerv za: Janez Novak
Številka izkaznice: 5035110

Signatura: 5L 821-1 slo

DEBELJAK A. Kako

Naslov: Kako postati človek
Avtor: Debeljak, Aleš
Impresum: [Ljubljana : Cankarjeva založba, 2014]

DN=90151003541

Mestna knjižnica Ljubljana
Otona Župančiča
COBISS 23.08.2022 08:28

Zadolžnico skupaj z gradivom pospravimo v posebno torbo in na listek zapišemo enoto prevzema.

Torbo pripravimo na dogovorjeno mesto, kjer jo bodo kurirji odpeljali v ustrezno enoto. V našem primeru je gradivo v torbi naročeno za prevzem v Knjižnici Poljane.



OBDELAVA NAROČILA V ENOTI PREVZEMA

Gradivo vzamemo iz torbe. V segmentu COBISS3/Izposoja odpremo [Mesto za prevzem gradiva](#). Naročilo lahko vidimo v seznamu rezervacij, ki so na poti na prevzemno mesto. Pritisnemo na gumb "Za prevzem" in odčitamo inventarno številko s pomočjo RFID plošče.

Seznam rezervacij prostega gradiva (52-Poljane Poljane)

Prikaz seznama rezervacij:
na poti na prevzemno mesto

Št.	Status rezervacije	Signatura	Inventarna številka...	Avtor	Naslov	COBISS.SI-ID	Št. izkaznice/naročnika	Status v izposoji	Evidentirano	Vrsta rezervacije
1	na poti na prevzem...	5L 821-1 slo DEBE...	90151003541	Debeljak, Aleš	Kako postati človek	277598464	5035110	o - rezerviran prost iz...	23.08.2022 08:20:24...	redna

IN/CN=

Za prevzem
Zadolžnica
Seznam

Nastavitve Zapri

Natisne se zadolžnica, član pa je bil obveščen o prispelem gradivu.



S tem postopkom gradivo dobi status v izposoji W (waiting) v oddelku prevzema. Hkrati sistem avtomatsko uporabniku zabeleži dolg v višini 1,30 € za posamezno naročeno enoto gradiva. Gradivo na uporabnika čaka tisti dan, ko je gradivo pripravljeno v enoti prevzema, ter še dva delovna dneva enote prevzema.

Gradivo domače knjižnice (52 - Poljane)

Član: 5035110 Janez Novak, nezaposleni

Terjatve: EUR 1,30 Evidentirani inventar: 0

Privilegiji: NMF/NOV/NOČ/NRC;

Opomba: 50 virtualni član za izobr: 28.02.2013 jš; Testni vpis za izobraževanje

Štev. izpos. izvodov (I): 0; Datum poteka članstva: 23.08.2023; Datum zadnjega obiska: 23.08.2022

Sts/O	IN/ID/VG	Opis	ODD/IPM/StsR	Izp/Pod/Spr	R/RP/LB	Rok/Op	Zam/Op/Št
W	90151003541	TI=Kako postati človek AU=Debeljak, Aleš	50 52-Poljane		23.08.2022	26.08.2022	
		SG=5L 821-1 slo DEBELJAK A. Kako	pripravljeno za prevzem				1

Uporabniku ob prihodu zabeležimo izposajo gradiva po običajnem postopku.

VRAČILO GRADIVA BREZ REZERVACIJ

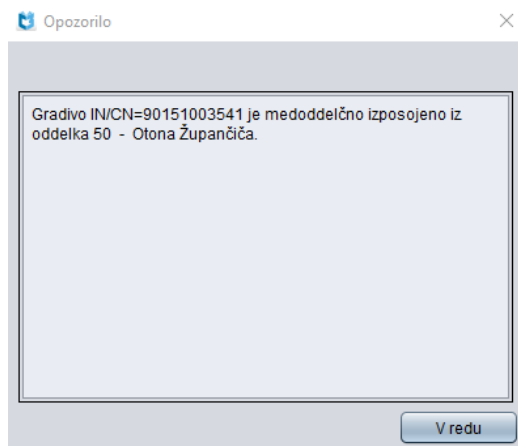
- **VRAČILO GRADIVA V ENOTI PREVZEMA**

Uporabnik gradivo vrne v enoti, kjer ga je prevzel.

V našem primeru je to enota Poljane.

Gradivo vrnemo z običajnim postopkom (vračanje).

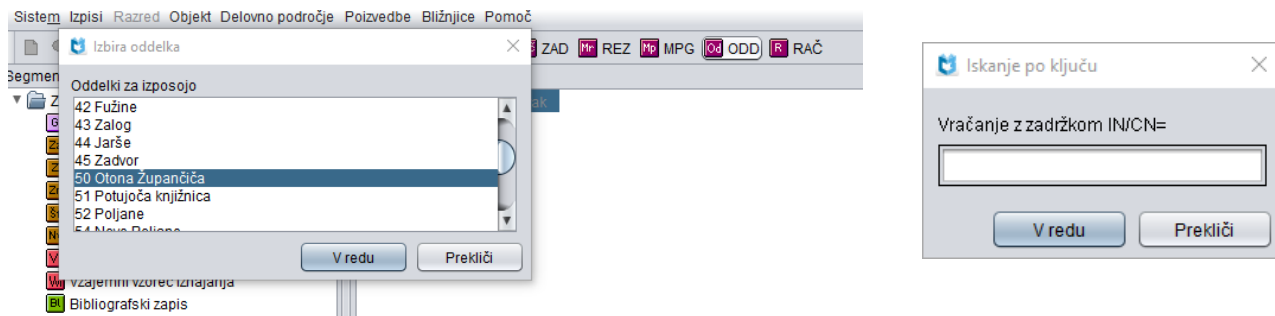
Sistem nam prikaže naslednje obvestilo →



Gradivo je še vedno dodeljeno enoti Poljane. V katalogu COBISS+ je status v izposoji izvoda viden takole:

Signatura – lokacija, inventarna št. ...	Status izvoda	Rezervacija
KOŽ pritičje 821-1 slo DEBELJAK A. Kako IN: 90151003541	<input type="checkbox"/> iz oddelka 50: prosto - na dom, čas izposoje: 21 dni	<input checked="" type="checkbox"/> rezerviraj

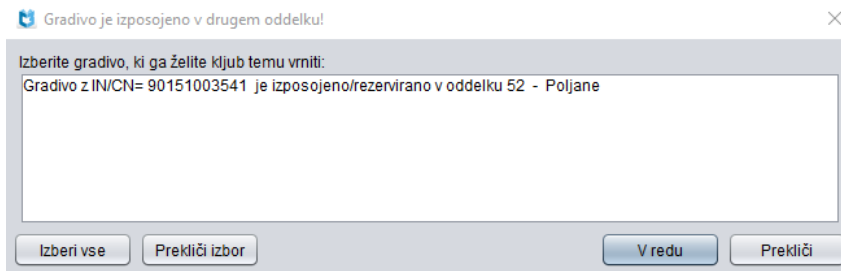
Ker želimo gradivo poslati nazaj v matično enoto (KOŽ), se moramo v okolju COBISS3 prestaviti v matični oddelk. Tam gradivo vrnemo z zadržkom. (s sistemsko posodobitvijo, ki je predvidena septembra/oktobra 2022) ta postopek ne bo več potreben oz. bo izveden avtomatsko ob vračilu).



V matični enoti bodo ob prihodu gradivo vrnilo z običajnim postopkom vračila. Gradivo je nato prosto.

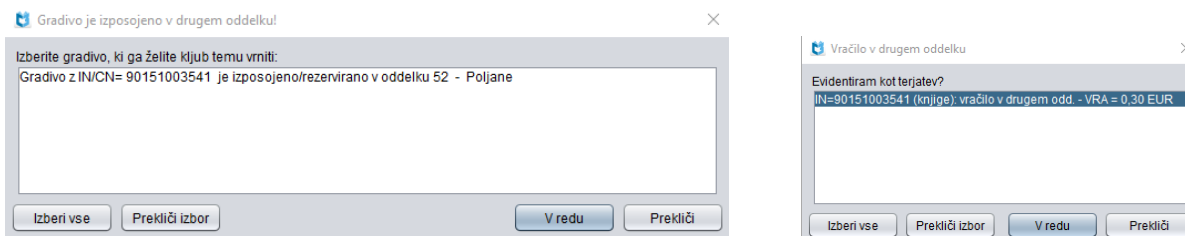
- **VRAČILO GRADIVA V MATIČNI ENOTI**

Gradivo vrnemo po običajnem postopku. Ob tem nas sistem obvesti, da je gradivo izposojeno v drugem oddelku. Označimo gradivo in pritisnemo gumb "V redu". Gradivo postane prosto.

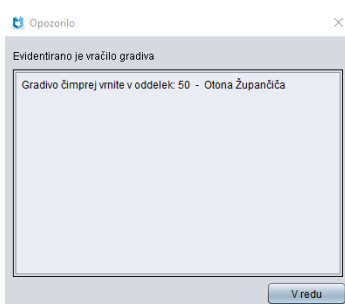


- **VRAČILO GRADIVA V DRUGI ENOTI (NI ENOTA PREVZEMA ALI MATIČNA ENOTA)**

Gradivo vrnemo z običajnim postopkom. Zopet se pojavi enako obvestilo. Označimo gradivo in pritisnemo "V redu". Uporabniku se evidentira terjatev 0,30 € za vračilo v drugi enoti.



Sistem nas opozori, da moramo gradivo čimprej vrniti v matični oddelek. Hkrati se natisne zadolžnica, ki jo priložimo gradivu.



COBISS 23.08.2022 10:17
Mestna knjižnica Ljubljana
5L 821-1 slo DEBELJAK A. Kako
Kako postati človek
Debeljak, Aleš
Impresum:[Ljubljana : Cankarjeva založba ,
2014]
IN=90151003541
Vrniti v oddelek 50 Otona Župančiča
Vrnjeno v drugem oddelku: 54 - Nove Poljane

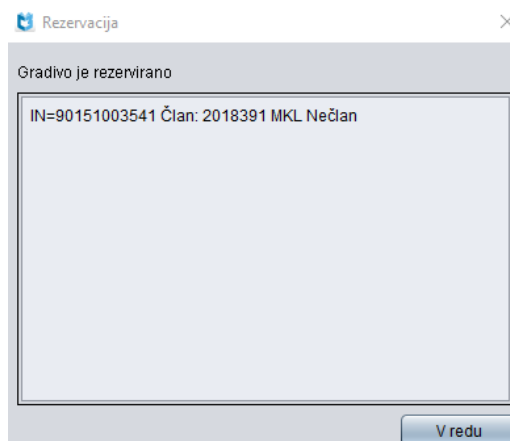
Ko gradivo kurir pripelje v matično enoto, opravimo običajno vračilo in gradivo je prosto.

VRAČILO GRADIVA V PRIMERU REZERVACIJ

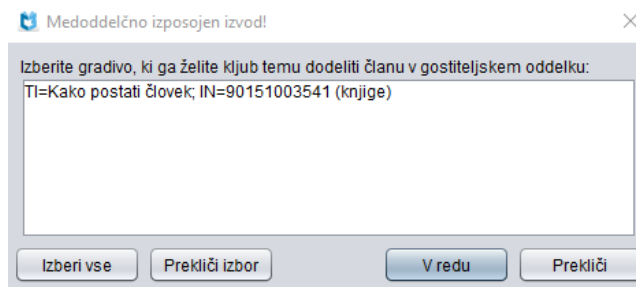
- **VRAČILO GRADIVA, KI JE REZERVIRANO SAMO V ENOTI PREVZEMA**

Primer: Gradivo iz zbirke KOŽ uporabnik prevzame v Knjižnici Poljane, kamor gradivo vrne. Drugi uporabnik gradivo rezervira v Knjižnici Poljane.

Ob vračilu se najprej pojavi obvestilo, da je gradivo rezervirano.



Nato se pojavi okno, kjer se lahko knjižničar odloči, ali bo vrnjen izvod dodelil članu, ki je gradivo rezerviral v enoti prevzema, ali pa gradivo poslal nazaj v matično enoto.



Sistem nas ponovno obvesti, da je matična enota gradiva Knjižnica Otona Župančiča, ter obvesti člana o prispelem rezerviranem gradivu.

26.08.2022

Rezervirano: 23.08.2022

MOR: 52 – Poljane
MP: 52-Poljane – Poljane

Rezerv. za: MKL Nečlan
Številka izkaznice: 2018391
Obvestilo poslano: NE

SG=5L 821-1 slo DEBELJAK A. Kako
TI=Kako postati človek
AU=Debeljak, Aleš

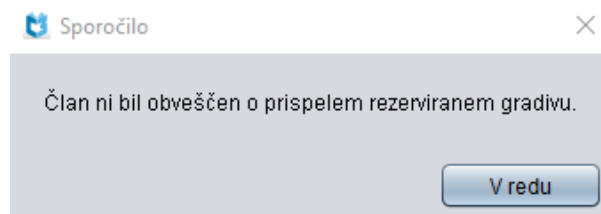
IN=90151003541

Mestna knjižnica Ljubljana
Poljane
COBISS 23.08.2022 11:03

- **VRAČILO GRADIVA, KI JE REZERVIRANO SAMO V MATIČNI ENOTI**

Primer: Gradivo iz zbirke KOŽ uporabnik prevzame v Knjižnici Poljane, kamor gradivo vrne. Drugi uporabnik je gradivo rezerviral v KOŽ.

Ob vračilu nas sistem opozori, da član ni bil obveščen o rezerviranem gradivu, ter da je gradivo rezervirano v matični enoti (KOŽ). Hkrati se natisne zadolžnica, kjer je vidno, da je gradivo rezervirano, in ga je potrebno poslati na prevzemno mesto.



COBISS 23.08.2022 11:16
Mestna knjižnica Ljubljana

5L 821-1 slo DEBELJAK A. Kako
Kako postati človek
Debeljak, Aleš
Impresum:[Ljubljana : Cankarjeva založba ,
2014]

IN=90151003541

Rezervirano pri članu: 1000110

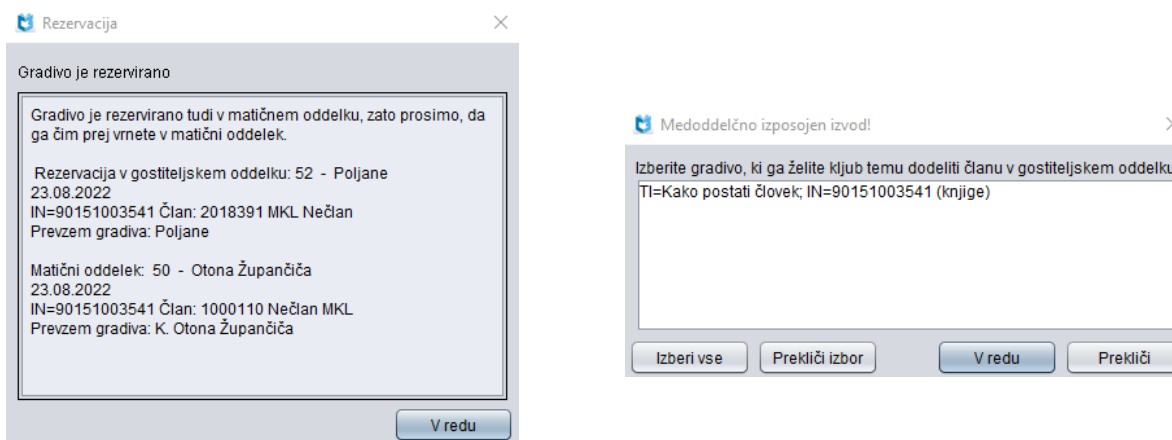
**Poslati na prevzemno mesto: 50-KOŽ – K.
Otona Župančiča**

V tem primeru je potrebno v mestu za obdelavo rezervacij pritisniti na gumb “Zaključí obdelavo” in nato še gumb “Na prevzemno mesto”. Gradivo v torbi pošljemo v matično enoto. Tam jo članu dodelimo tako, da v Mestu za prevzem gradiva pritisnemo na gumb “Za prevzem” in odčitamo inventarno številko z RFID ploščo. Takrat je član obveščen, da ga gradivo čaka na prevzem.

- **VRAČILO GRADIVA, KI JE REZERVIRANO V ENOTI PREVZEMA IN MATIČNI ENOTI**

Primer: Gradivo iz zbirke KOŽ uporabnik prevzame v Knjižnici Poljane. Ob vračilu je gradivo rezervirano v KOŽ in Knjižnici Poljane.

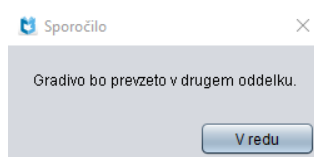
Gradivo vrnemo. Sistem nam prikaže opozorilo, da je gradivo rezervirano v obeh enotah. Nato nam sistem ponudi možnost dodelitve vrnjenega izvoda uporabniku v gostiteljskem oddelku.



Če želimo izvod poslati nazaj v matično enoto, ne izberemo gradiva, ampak pritisnemo na gumb “Prekliči”. Zopet dobimo obvestilo, da je gradivo last matičnega oddelka, natisne pa se enaka zadolžnica kot pri gradivu, ki je ob vračilu rezervirano le v matični enoti. Prav tako je potrebno zopet v mestu za obdelavo gradiva pritisniti na gumba “Zaključí rezervacijo” in “Na prevzemno mesto”. Takšno gradivo pošljemo v matično enoto v torbi. V matični enoti v mestu za prevzem gradiva pritisnemo na gumb “Za prevzem” in odčitamo inventarno številko z RFID ploščo. Takrat je član obveščen, da ga gradivo čaka na prevzem.

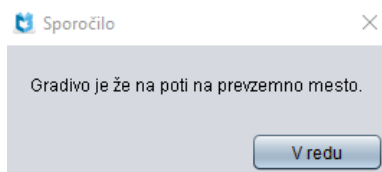
NEKAJ NAJPOGOSTEJŠIH NAPAK IN REŠITVE ZANJE

- **Ob obdelavi naročila pritisnemo na gumb “Za prevzem” namesto “Na prevzemno mesto”.** Ob pritisku na gumb “Za prevzem” nam sistem prikaže naslednje obvestilo:

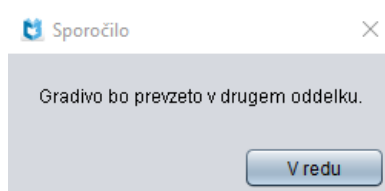


REŠITEV: Če želimo preprečiti morebiten preklic naročila, ko je gradivo na poti v enoto prevzema, moramo pritisniti še na gumb “Na prevzemno mesto”. Gradivo nato v torbi pošljemo v enoto prevzema.

- **V enoti prevzema smo odprli Mesto za obdelavo rezervacij in ne mesto za prevzem gradiva.** V kolikor v Mestu za obdelavo rezervacij pritisnemo na gumb “Na prevzemno mesto” nas sistem opozori, da je gradivo že na poti na prevzemno mesto.



Če smo v Mestu za obdelavo rezervacij pritisnili gumb “Za prevzem”, nam sistem prikaže takšno sporočilo:



REŠITEV: Naročeno gradivo ni pripravljeno na prevzem, vse dokler nismo v Mestu za prevzem gradiva pritisnili na gumb “Za prevzem”.

- **V primeru vračila brez rezervacij knjižničar ne izvede vračila z zadržkom v matični enoti.** Ob vračilu gradiva postane to prosto v oddelku prevzema. V času, ko je gradivo na poti nazaj v matično enoto, ga lahko uporabniki vidijo kot prostega v oddelku prevzema, čeprav je pravzaprav na poti. V izogib morebitnim naročilom v tem času je zato do spremembe potrebno še vračilo z zadržkom v matičnem oddelku. V kolikor knjižničar to pozabi in gradivo ni naročeno v času prevoza, ga ob vrnitvi v matično enoto preprosto vrnemo.
- **Gradivo je rezervirano v matičnem oddelku. Knjižničar v oddelku vračila ni zaključil obdelave ampak pritisnil samo na gumb »Na prevzemno mesto«.**

Knjižničar v matičnem oddelku gradivo pripravi za prevzem po običajnem postopku. Možno pa je, da bi član rezervacijo v tem času preklical, ker ni bilo izvedenega postopka, sproženega s pritiskom na gumb »Na prevzemno mesto«.

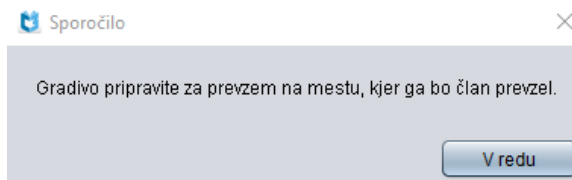
- **Gradivo je ob vračilu rezervirano v matični enoti. Knjižničar ni izvedel nobenih dodatnih postopkov (razen postopka vračanja), ampak je gradivo le poslal v matično enoto.**

Knjižničar v matičnem oddelku ob pritisku na gumb »Za prevzem« v Mestu za pripravo na prevzem ali dostavo« obvestilo, da je gradivo izposojeno v oddelku vračila.

REŠITEV: Knjižničar se v okolju COBISS3 prestavi v oddelk vračila in pritisne na gumba »Zaključni obdelavo« in »Na prevzemno mesto«. Nato se prestavi nazaj v matični oddelk gradiva ter ga pripravi za prevzem.

- **Gradivo, ki je bilo vrnjeno v eni od enot, je v matični enoti rezervirano. Knjižničar pomotoma odpre Mesto za pripravo gradiva na prevzem ali dostavo in ne Mesto za obdelavo rezervacij.**

Ob pritisku na gumb »Za prevzem« knjižničar dobi naslednje obvestilo:



REŠITEV: Knjižničar mora v Mestu za obdelavo rezervacij obdelavo rezervacije zaključiti in pritisniti še na gumb »Na prevzemno mesto«.