

## ŠTUDIJA UPORABNIKOV KNJIŽNIČNO-INFORMACIJSKEGA CENTRA MINISTRSTVA ZA OBRAMBO

### STUDY ON THE USERS OF THE LIBRARY AND INFORMATION CENTRE OF THE MINISTRY OF DEFENCE OF THE REPUBLIC OF SLOVENIA

Articles and other component parts

**Povzetek** V prispevku so prikazani rezultati ankete o storitvah Knjižnično-informacijskega centra Ministrstva za obrambo, opravljene na priložnostnem vzorcu konec leta 2008. Anketni vprašalnik je spraševal o poznavanju in zadovoljstvu uporabnikov s storitvami knjižnice ter o pomembnosti posameznih knjižničnih storitev. Najpomembnejši vir informacij so še vedno knjige in serijske publikacije. Pridobljena je pozitivna ocena storitev knjižnice, zaznane pa so tudi nekatere pomanjkljivosti.

**Ključne besede** *Evalvacija, knjižnica, uporabniki, Knjižnično-informacijski center Ministrstva za obrambo, knjižnične storitve.*

**Abstract** The article presents results of the questionnaire on services offered by the Library and Information Centre of the Ministry of Defence of the Republic of Slovenia. This random sampling questionnaire was carried out at the end of 2008, and included questions about users' familiarity and satisfaction with the library services, as well as questions about the importance of individual services. The most important source of information is still represented by books and serial publications. The library services received a positive evaluation, however, some deficiencies were also perceived.

**Key words** *Evaluation, library, users, Library and Information Centre of the Ministry of Defence, library services.*

**Uvod** V Knjižnično-informacijskem centru MO se zavedamo, da je za njegovo uspešnost bistveno zadovoljstvo uporabnikov. Odločno izpostavljena vloga uporabnikov je preprosto del duha današnjega časa (Pinter, 2004, str. 34). Ambrožičeva (2000) tako govori o odgovornosti do uporabnikov. Uporabniki so danes veliko bolj zahtevni in kritični, kar je posledica tehnoloških sprememb. Osnovne statistike (število članov, vpis novih članov, izposoja idr.) niso dovolj zgovoren podatek o odnosu uporabnikov

do knjižnice in njenih storitev, zato se želimo natančneje seznaniti z informacijskimi potrebami, zahtevami in pričakovanji uporabnikov. Poleg tega potrebujemo tudi več informacij o tem, kako dobro so uporabniki seznanjeni s sedanji storitvami. Te informacije bi veliko prispevale h kakovosti prihodnjega načrtovanja.

## 1 KNJIŽNIČNO-INFORMACIJSKI CENTER MO

Po zakonu o knjižničarstvu specialne knjižnice opravljajo knjižnično dejavnost na posameznih znanstvenih ali strokovnih področjih.<sup>1</sup> Uporabnikom torej posredujejo primarne dokumente in znanstvene informacije z nekega ožjega področja.

Knjižnično-informacijski center MO (v nadaljevanju knjižnica) opravlja knjižnično, informacijsko in dokumentacijsko dejavnost za zaposlene na ministrstvu. Do knjižnično-informacijskih virov imajo dostop tudi zunanji uporabniki, predvsem so to študenti obramboslovja s Fakultete za družbene vede.

Poglejmo nekaj mejnikov v razvoju knjižnice:

- knjižnica je začela delo leta 1993 v vojašnici Franca Rozmana Staneta, namenjena je bila predvsem Izobraževalnemu centru in podčastniški šoli;
- istega leta se je preselila na sedanjo lokacijo in razširila podporo na celotno ministrstvo, preimenovala se je v Osrednjo knjižnico MO;
- leta 1995 je bilo sprejeto navodilo o centralizirani nabavi knjižnično-informacijskih virov na ministrstvu, ki je potekala prek Osrednje knjižnice;
- leta 1999 se je preimenovala v Knjižnično-informacijski center;
- leta 2000 se je knjižnica vključila v sistem vzajemne katalogizacije COBISS. Začela se je bibliografska obdelava zaloge, ki je bila končana leta 2006.<sup>2</sup>

Knjižnični fond danes obsega približno 38.000 enot knjižnega in neknjižnega gradiva, ki je razvrščeno po sistemu prostega pristopa in se izposoja na dom. Poudarek je na obramboslovnih in vojaških vsebinah. Uporabnikom je na voljo čitalnica, kjer lahko pregledujejo serijske publikacije in referenčno gradivo (enciklopedije, leksikone, slovarje, letopise), ki se ne izposoja na dom. V čitalnici so tudi tri računalniška delovna mesta, na katerih lahko uporabniki pregledujejo podatkovne zbirke in imajo dostop do svetovnega spleta.

Knjižnica svojim članom ponuja dostop do spletnih podatkovnih zbirk Jane's, Military Periscope, Stratfor in IISS (International Institute for Strategic Studies). Zaposlenim na MO je dodeljenih več kot tisoč petsto gesel za dostop do teh zbirk, do zdaj je zabeleženih več kot 35.000 dostopov. Poleg vojaških zbirk ponuja knjižnica uporabnikom tudi dostop do vodilnega bibliografskega servisa na svetu OCLC ter do dveh podatkovnih zbirk Proquest in EBSCO, ki vsebujeta celotna besedila člankov.

<sup>1</sup> ZKnj-1, Uradni list RS, št. 87/2001, 31. člen.

<sup>2</sup> Iz predstavitve knjižnične dejavnosti, ki jo je za vodstvo MO in SV pripravila načelnica Knjižnično-informacijskega centra MO VVU XIII. razreda Zlatka Rabzelj.

Knjižnica sodeluje tudi s knjižnicami obeh univerz, splošnimi knjižnicami in predvsem s knjižnicami v sistemu javne uprave. Sodelovanje poteka predvsem prek medknjižnične izposoje. Gradivo iz tujih knjižnic naroča prek Centralne tehniške knjižnice in Andragoškega centra.

Poleg izposoje gradiva v čitalnico in na dom knjižnica ponuja tudi informacijske storitve. Njeni bibliotekarji informatorji opravljajo tematske poizvedbe ter usposabljujejo za samostojno iskanje po različnih informacijskih virih. Informacijsko opismenjevanje je danes vključeno v večino programov vojaškega izobraževanja in usposabljanja.

Knjižnica obvešča uporabnike o novostih enkrat na mesec na intranetnih straneh ministrstva, vključena pa je tudi v pripravo projekta Digitalna knjižnica, ki je pogoj za študij na daljavo. Projekt naj bi zaživel leta 2009.

Knjižnica je leta 2008 imela naročenih 53 naslovov tujih in 40 naslovov domačih periodičnih publikacij, tega leta je bil prirast gradiva 7714 izvodov. V to je všteto tudi gradivo za knjižnico v Kadetnici. Leta 2008 je bilo organizacijskim enotam razposlanih več kot 3500 izvodov strokovnih periodičnih publikacij. V knjižnici pripravljajo tudi bibliografijo znanstvenih raziskovalcev na ministrstvu. Trenutno ima knjižnica 3056 članov.

## 2 CILJNA SKUPINA ŠTUDIJE, VZOREC IN METODA

Kot je bilo že povedano, je naš namen predvsem ugotoviti, ali knjižnica omogoča tiste storitve, ki jih uporabniki potrebujejo ali želijo, ter raziskati njihovo zadovoljstvo z njenimi storitvami. Pri raziskavi smo se osredotočili na aktivne člane knjižnice, ki so zaposleni na ministrstvu. Za metodo smo izbrali anonimno anketo<sup>3</sup>, ki je sestavljena iz desetih vprašanj. Anketo sestavljajo predvsem vprašanja zaprtega tipa, potekala pa je novembra in decembra 2008. Izpoljenih je bilo 113 anket. Tak pristop k izbiri anketiranih oseb ni slučajen, temveč priložnostni vzorec, pogojen s številom uporabnikov, ki so v tem času obiskali knjižnico, zato vzorec ni reprezentativen. Deset uporabnikov ni želelo sodelovati.

Z vprašalnikom smo želeli uporabnike tudi seznaniti z vsemi knjižničnimi storitvami, ki jih mogoče še ne poznajo ali jih ne uporabljajo dovolj (npr. medknjižnična izposoja, tvorno sodelovanje pri nabavni politiki ipd.). Vprašalniki so bili obdelani s programom SPSS, različica 10.0. Izpoljeni vprašalniki so oštevilčeni, podatki so prikazani v absolutnih in relativnih številih, v preglednicah, grafih in opisno.

<sup>3</sup> Vprašalnik je povzet iz raziskave o vlogi specialne knjižnice Inštituta za kovinske materiale in tehnologije, deloma pa vprašanja izhajajo iz aktualne problematike Knjižnično-informacijskega centra MO.

Anketiranci so lahko obkrožili en odgovor<sup>4</sup>, pri analizi pa smo upoštevali tudi vprašalnike, na katerih so anketiranci navedli več mogočih odgovorov na vprašanje (v tabeli označeni s spremenljivko x).

### 3 OBDELAVA IN INTERPRETACIJA REZULTATOV

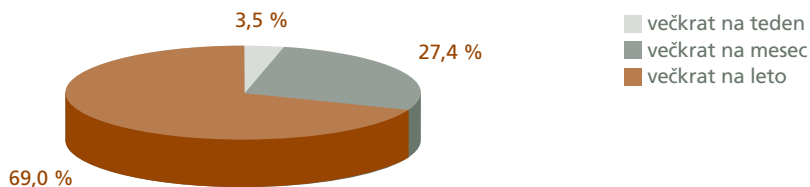
#### 3.1 Kako pogosto obiskujete Knjižnično-informacijski center, ki deluje na MO, kjer ste zaposleni?

Tabela 1:

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	večkrat na teden	4	3,5
b	večkrat na mesec	31	27,4
c	večkrat na leto	78	69
Skupaj		113	100

Graf 1:

Pogostost obiska knjižnice



Iz podatkov je razvidno, da knjižnico večkrat na leto obiše 78 (69 odstotkov) anketiranih, večkrat na mesec jo obiše 31 (27,4 odstotka) vprašanih, zelo majhen pa je delež posameznikov, ki knjižnico obišejo večkrat na teden.

<sup>4</sup> To je bilo v uvodnih navodilih ankete tudi napisano.

### 3.2 Kaj največkrat počnete v Knjižnično-informacijskem centru?

Tabela 2:

Namen obiska Knjižnično-informacijskega centra

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	pregledujete novosti	22	19,5
b	postavljate referenčna vprašanja bibliotekarjem-informatorjem	4	3,5
c	si izposojate serijske publikacije	2	1,8
d	si izposojate knjižno gradivo	72	63,7
e	uporabljate online informacijske servise	2	1,8
f	drugo	1	0,9
x	več izbranih odgovorov	10	8,8
Skupaj		113	100

Iz tabele je razvidno, da si uporabniki v knjižnici največkrat izposojajo knjižno gradivo (63,7 odstotka), pregledujejo novosti (19,5 odstotka) in postavljajo referenčna vprašanja bibliotekarjem-informatorjem (3,5 odstotka). Presenečata pa majhna izposoja serijskih publikacij (1,8 odstotka) in uporaba online informacijskih servisov. Deset anketiranih uporabnikov je izbralo več odgovorov, med katerimi sta najbolj pogosta izposoja knjižnega gradiva ter pregledovanje novosti.

### 3.3 Pri čem vam knjižnično gradivo največkrat pomaga?

Tabela 3:

Uporabnost knjižničnega gradiva

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	pri izobraževanju	47	41,6
b	pri usposabljanju	10	8,8
c	pri raziskovalnem delu	15	13,3
d	pri splošni seznanjenosti s stroko	14	12,4
e	pri seznanjanju z novostmi s področja dela	11	9,7
f	drugo	2	1,8
x	več možnih odgovorov	14	12,4
Skupaj		113	100

41,6 odstotka anketiranih je odgovorilo, da jim knjižnično gradivo največkrat pomaga pri izobraževanju. Nekaterim anketirancem, teh je 13,3 odstotka, knjižnično gradivo največkrat pomaga pri raziskovalnem delu. Nekoliko manj je tistih, ki

gradivo uporabljajo za splošno seznanjenost s stroko (12,4 odstotka) in pri seznanjanju z novostmi s področja dela (9,7 odstotka). 8,8 odstotka vprašanih uporablja knjižnično gradivo pri usposabljanju, 12,4 odstotka pa jih je obkrožilo več odgovorov (največ uporabljajo gradivo za izobraževalne namene).

### 3.4 Katera informacijska storitev je za vas najpomembnejša?

Tabela 4:

Najpomembnejša  
informacijska  
storitev

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	da takoj dobite gradivo oz. informacijo, ki jo potrebujete	57	50,4
b	da vam v knjižnici svetujejo, kje in kako dobiti informacijo	30	26,6
c	da vam knjižnica od drugod posreduje gradivo, ki ga nima (medknjižnična izposoja)	5	4,4
d	da imate dostop do vzajemnega kataloga na svojem delovnem mestu	13	11,5
e	drugo	3	2,7
x	več možnih odgovorov	5	4,4
Skupaj		113	100

Polovica anketirancev meni, da je zanje najpomembnejše, da takoj dobijo gradivo oziroma informacijo, ki jo potrebujejo. Dobri četrtini je najpomembnejše, da jim v knjižnici svetujejo, kje in kako dobiti informacijo, 11,5 odstotka vprašanih je odgovorilo, da je zanje najpomembnejše, da imajo na delovnem mestu dostop do vzajemnega kataloga. Pet anketirancev (4,4 odstotka) pa je odgovorilo, da je zanje najpomembnejše, da knjižnica od drugod posreduje gradivo, ki ga sama nima. Prav tako je pet anketirancev obkrožilo več možnih odgovorov.

### 3.5 Kako pogosto dobite želeno gradivo?

Tabela 5:

Zadovoljstvo s  
knjižnično zbirko

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	nikoli	1	0,9
b	včasih	9	8,0
c	večinoma	78	69
d	vedno	25	22,1
Skupaj		113	100

Uporabniki so odgovarjali, kako pogosto dobijo želeno gradivo. Izbirali so med možnostmi nikoli, včasih, večinoma in vedno. S temi odgovori smo dobili podatke,

kako so zadovoljene uporabnikove potrebe po iskanem gradivu. Iz tabele 5 je razvidno, da 78 anketirancev (69 odstotkov) želeno gradivo dobi večinoma, 25 (22,1 odstotka) je takšnih, ki gradivo dobijo vedno, 9 (8 odstotkov) anketirancev dobi gradivo včasih, najmanjši delež pa je tistih, ki gradiva ne dobijo nikoli.

### 3.6 Kateri izmed virov informacij je za vas najpomembnejši?

Tabela 6:

Pomembnost  
informativskih  
virov

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	knjige	68	60,2
b	serijske publikacije	12	10,6
c	diplomska dela in zaključne naloge	6	5,3
d	internet	9	8
e	invisible college (nevidni kolegij oz. neformalne oblike izmenjave informacij)	1	0,9
f	drugo	1	0,9
x	več možnih odgovorov	16	14,1
Skupaj		113	100

Glede na število odgovorov lahko sklepamo, da so knjige oziroma monografske publikacije še vedno glavni informativski vir (60,2 odstotka), sledijo serijske publikacije (10,4 odstotka), internet (8 odstotkov) ter diplomska dela in zaključne naloge (5,3 odstotka). Preseneča pa majhen odstotek uporabe nevidnega kolegija kot informativskega vira (0,9 odstotka). Med vprašanimi jih je 14,1 odstotka izbralo več kot en odgovor (vsi so med drugimi obkrožili tudi odgovor a).

### 3.7 Kako ste zadovoljni z izborom knjižničnega gradiva?

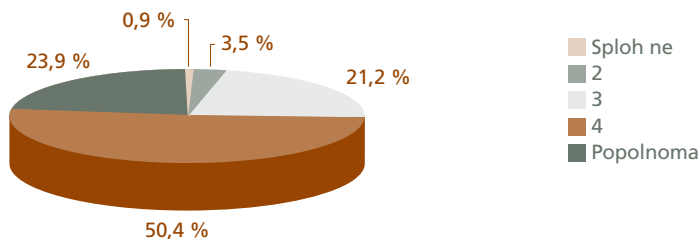
Tabela 7:

Ocena  
zadovoljstva  
z izborom  
knjižničnega  
gradiva

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	sploh ne	1	0,9
b	2	4	3,5
c	3	24	21,2
d	4	57	50,4
e	popolnoma	27	23,9
Skupaj		113	100

Graf 2:

Ocena zadovoljstva z izborom knjižničnega gradiva



50,4 odstotka anketirancev je izboru knjižničnega gradiva dalo oceno štiri, 23,9 odstotka jih je z izborom popolnoma zadovoljnih, 21,2 odstotka vprašanih je izboru gradiva dalo oceno tri, 3,5 odstotka jih je izbor gradiva ocenilo z oceno zadostno. Le en anketiranec (0,9 odstotka) z izborom knjižničnega gradiva ni zadovoljen. Če poenostavimo, lahko rečemo, da je z izborom knjižničnega gradiva zadovoljnih 74,3 odstotka anketiranih uporabnikov, 24,7 odstotka pa je delno zadovoljnih. Kljub temu, da je velika večina anketiranih uporabnikov zadovoljna z izborom knjižničnega gradiva, pa bi bilo zanimivo od uporabnikov, ki so z izborom le delno zadovoljni, izvedeti, kje je vzrok pomanjkanja zadovoljstva z izborom knjižničnega gradiva.

### 3.8 Ali s predlogi sodelujete pri nabavi knjižničnega gradiva?

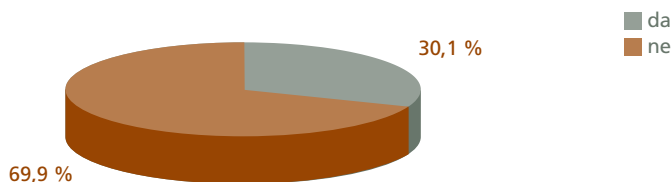
Tabela 8:

Sodelovanje pri nabavi knjižničnega gradiva

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	da	34	30,1
b	ne	79	69,9
Skupaj		113	100

Graf 3:

Sodelovanje pri nabavi knjižničnega gradiva



Na zastavljeno vprašanje je pritrdilno odgovorilo 34 (30 odstotkov) vprašanih, 79 (69,9 odstotka) pa jih je odgovorilo, da ne sodelujejo pri nabavi ali izboru knjižničnega



gradiva. Lahko sklepamo, da večina anketiranih uporabnikov ni seznanjena, da lahko s svojimi predlogi sodeluje pri nabavi ali izboru knjižničnega gradiva.

Knjižnica je tudi do zdaj na različne načine spodbujala uporabnike, da sodelujejo s svojimi predlogi pri nabavi gradiva, in zahtevam, ob upoštevanju finančnih možnosti in nabavne politike knjižnice, poskušala tudi ugoditi. Tudi v prihodnje bo treba uporabnike bolj seznanjati s to storitvijo (na informacijski točki, na oddelku izposoje, ob informacijskem opismenjevanju itn.).

### 3.9 Ali poznate podatkovne zbirke, ki so dostopne prek interneta? Če, katere?

Tabela 9:

Poznavanje podatkovnih zbirk

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	da	54	47,8
b	ne	59	52,2
Skupaj		113	100

Podatkovne zbirke, ki so dostopne prek interneta, pozna 54 (47,8 odstotka) vprašanih, 59 (52,2 odstotka) pa je takih, ki teh podatkovnih zbirk ne poznajo.

Velja še omeniti, da je 16 anketiranih navedlo, da poznajo dve in več podatkovnih zbirk. Drugi so navedli eno. Največkrat je omenjena podatkovna zbirka Jane's (33), sledijo COBISS (17), Stratfor (13) in Military Periscope (10).

V prihodnje bi bilo treba raziskati vzroke za skrb vzbujajoči delež tistih, ki ne poznajo ali ne uporabljajo podatkovnih zbirk. Mogoče bi knjižnica v prihodnosti morala večjo vlogo nameniti različnim oblikam tečajev in uporabnike na različne načine seznanjati s koristnostjo uporabe podatkovnih zbirk in besedilnih baz.

### 3.10 Ali ste se kdaj udeležili informacijskega opismenjevanja?

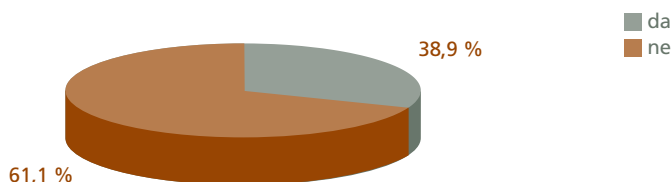
Tabela 10:

Udeležba na informacijskem opismenjevanju

Možnosti		Odgovori	Odstotki
a	da	44	38,9
b	ne	69	61,1
Skupaj		113	100

Graf 4:

Udeležba na informacijskem opismenjevanju



Informacijskega opismenjevanja se je udeležilo 44 (38,9 odstotka) vprašanih, 69 (61,1 odstotka) anketiranih uporabnikov pa se tega usposabljanja ni udeležilo. V prvi skupini so predvsem slušatelji štabnih tečajev, za katere so v knjižnici novembra pripravili informacijsko opismenjevanje.

Glede na to, da je informacijsko opismenjevanje povezano predvsem z različnimi ravni šolanja, bi bilo treba uporabnikom ponuditi individualno ali skupinsko usposabljanje za iskanje po informacijskih virih. Večjo pozornost bi bilo torej treba nameniti izobraževalnim tečajem, ki bi potekali enkrat na mesec, odvisno od števila prijavljenih. Obvezno bi se informacijskega opismenjevanja morali udeležiti vsi na novo zaposleni na MO.

**Sklep** Zaposleni na MO za svoje delo potrebujejo knjižnico in jo tudi obiskujejo. Največkrat si izposojajo knjižno gradivo in pregledujejo novosti. Gradivo jim je predvsem v pomoč pri izobraževanju in raziskovalnemu delu. Za uporabnike je najpomembnejše, da ga dobijo takoj oziroma da jim v knjižnici svetujejo, kje in kako dobiti informacijo. Najpomembnejši vir informacij so še vedno knjige in nekoliko manj serijske publikacije. Zadovoljni so tudi z izborom gradiva. Nekaj manj kot tretjina jih tudi sodeluje s predlogi pri nabavi knjižničnega gradiva. Med podatkovnimi zbirkami, ki so dostopne na internetu, uporabljajo naslednje: Jane's, Military Periscope, Stratfor, COBISS. Informacijskega opismenjevanja se je udeležilo skoraj 40 odstotkov vprašanih.

Lahko ugotovimo, da so uporabniki zadovoljni z delom Knjižnično-informacijskega centra MO. Interes in naloga knjižnice sta v prihodnosti to zadovoljstvo ohraniti oziroma ga še izboljšati. Zato so takšne ankete, če so opravljene vsaj občasno, spodbuda za uvajanje izboljšav, ki omogočajo uskladitev dela knjižnice s potrebami uporabnikov.

## Literatura

1. *Ambrožič, M., 2000. Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic: visokošolske knjižnice (1. del). Knjižnica 44-3, str. 101–135.*
2. *Pinter, A., 2004. Od zadovoljnega k uspešnemu uporabniku knjižnic: konceptualni in metodološki elementi raziskovanja uporabnikov. Knjižnica 48-3, str. 33–58.*
3. *Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). Uradni list RS, št. 87/2001.*
4. *Raziskava o vlogi specialne knjižnice Inštituta za kovinske materiale in tehnologije na delo raziskovalcev, ki so na tem inštitutu zaposleni, dostopno na [www.dbl-drustvo.si/studup.doc](http://www.dbl-drustvo.si/studup.doc) (3. 11. 2008).*