



Zveza bibliotekarskih društev Slovenije
Narodna in univerzitetna knjižnica

60/1

ISSN 0023-2424
Ljubljana, junij 2016

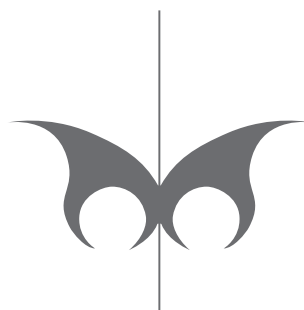
KNJIŽNICA

**Revija za področje bibliotekarstva
in informacijske znanosti**

LIBRARY

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

*Slovenian Library Association
National and University Library*





VSEBINA CONTENTS

UVODNIK – EDITORIAL

- Sabina Fras Popović** 9
Ko je vprašanje smiselnosti v bistvu vprašanje lenobe

ČLANKI – CONTRIBUTIONS

- Igor Podbrežnik** 17
Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov
s kakovostjo storitev v slovenski splošni knjižnici
*Assessing users satisfaction with
service quality in Slovenian public library*
- Gordana Budimir, Luka Juršnik, Philip Rachimis** 45
Samocitiranost objav slovenskih raziskovalcev v podatkovnih
zbirkah Web of Science in Scopus za obdobje 1996–2013
*Self-citations of publications by Slovenian researchers
in Web of Science and Scopus from 1996 to 2013*
- Ivana Furi, Kornelija Petr Balog** 61
Information seeking behaviour in the digital environment:
information science vs. non-information science students
*Informacijsko vedenje v digitalnem okolju: primerjava študentov
informacijske znanosti in študentov drugih družboslovnih smeri*
- Blaž Lesjak, Gorazd Vodeb** 83
Stanje zagotavljanja digitalnih zbirk v slovenskih
organizacijah s področja kulturne dediščine: rezultati tretje
statistične raziskave ENUMERATE
*Current status of digitisation in Slovenian memory
institutions: results of ENUMERATE core survey 3*

- 113 **Dijana Machala**
Uklopljeno knjižničarstvo: model knjižničarske djelatnosti
novog vremena
Vključeno knjižničarstvo: model knjižničarske dejavnosti nove dobe
Embedded librarianship: model of librarianship in new era
- 135 **Milijana Mičunović, Boris Badurina, Boris Bosančić**
The occurrence of technological triad: descriptive concept
of today's totality of reality
Pojav tehnološke triade: opisni pojem današnje totalne realnosti

IN MEMORIAM

- 163 **Vili Kogovšek, Nada Čučnik Majcen, Miro Pušnik**
In memoriam Slavica Ludvik (1924–2016)
- 166 Osebna bibliografija Slavice Ludvik za obdobje 1967–2016

ZVEZA BIBLIOTEKARSKIH DRUŠTEV SLOVENIJE – SLOVENIAN LIBRARY ASSOCIATION

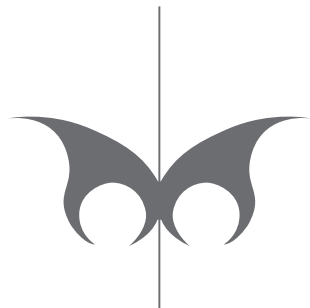
- 173 Beseda Čopove nagrajenke
Simona Resman: Podobe moje knjižnice / *Images of my library*
- 185 Razpis za podelitev Čopovih diplom, Čopovih priznanj in Čopovih
plaket v letu 2016
- 192 Natečaj za nagrade Kalanovega sklada
- 195 Pravilnik Spominskega sklada dr. Bruna Hartmana

SPONZORJI – SPONSORS

NAVODILA AVTORJEM – GUIDELINES FOR AUTHORS

UVODNIK

EDITORIAL





Ko je vprašanje smiselnosti v bistvu vprašanje lenobe

Spremembe se dogajajo vsak trenutek. Dejstvo, ki ga ne čivkajo le ptički na veji, kot radi poudarimo jasnost in splošno razširjenost nekega stanja z uporabo pregovorov, prisposodob ali primerjav, ampak ta trend ponavljanja sprememb poudarjajo že otroci. Kaj kmalu po zadostnem številu besed v njihovem besednem zakladu. Nekatero spremembo nas presenetijo in nas prestavijo s točke A na točko Ž nenadoma. Takšne spremembe običajno več kot le občutimo, zaznamo ali bežno registriramo. Nekatero se zgodijo in zanje sploh ne vemo, da so se dogodile. Spremembe pa s seboj prinašajo tudi možnost in priložnost, da lahko na kaj opozorimo in o čem spregovorimo. Sprememba, ki jo prinaša ta številka revije Knjižnica, je mešanica različnih tipov sprememb. Nekateri je sploh ne bodo zaznali, drugim bo spremenila življenje, spet tretji je bodo veseli, vsekakor se bodo našli tudi takšni, ki jo bodo zavzeto komentirali. Morda ne bo tako kot so referendumski v naši državi, ali pa morda celo bo: nastala bosta dva tabora in ostal bo delež neopredeljenih.

Po zahtevnih štirih letih urednikovanja revije Knjižnice sta dr. Alenka Kavčič Čolić in dr. Ines Vodopivec predali štafeto (vseeno uvodnik pišem v mesecu maju in spomin na štafeto mladosti povezujem bolj z zaključkom bralne značke kot pa prireditvijo v Beogradu) priznanima strokovnima kolegoma in sodelavcema Narodne in univerzitetne knjižnice ter aktivnima članoma Društva bibliotekarjev Ljubljana, dr. Gorazdu Vodebu in Damjani Vovk. Dr. Alenka Kavčič Čolić in dr. Ines Vodopivec sta revijo Knjižnica odeli v drugačne barve in nadaljevali z uredniško politiko, ki je sledila tradicionalnim uredniškim smernicam. Dr. Eva Kodrič Dačić jih je predstavila v članku *Pol stoletja revije Knjižnica* (2007, str. 57–60). Ne glede na upoštevanje tradicionalnih uredniških smernic, ki izhajajo tudi iz poslanstva Zveze bibliotekarskih društev Slovenije, pa sta urednici v ekipi, ki je s preteklo številko zaključila delo na tem projektu, v vsako posamezno številko vnesli precej lastnega strokovnega in znanstvenoraziskovalnega pristopa in smo jima za opravljeno delo lahko izredno hvaležni. Zato se jima na tem mestu in v imenu vseh, ki smo v zadnjih štirih letih revijo prejemali, prebirali in spremljali, za opravljeno delo zahvaljujem.

Posamezna številka revije se ne sestavi sama. Sploh ne od danes na jutri. Tako kot ena lastovka ne prinese pomladi, tudi en članek ne omogoča izdaje posamezne številke revije. Če je kakšno naporno delo v naši stroki, je danes izjemno nečloveško opravilo spodbujati strokovne kolege, da o idejah, projektih, strokovnih vprašanjih ne le govorijo in debatirajo, temveč svoja razmišljanja o teh strokovnih vprašanjih tudi zapišejo. Revija Knjižnica je pod okriljem Zveze bibliotekarskih društev Slovenije doživela vsaj dve spremembi vsebinskega koncepta revije. Prva sprememba je vezana na objavljanje prispevkov, ki so jih referenti predstavljali na strokovnih dogodkih v organizaciji Zveze bibliotekarskih društev Slovenije. Druga sprememba pa je vezana na razmerje med znanstvenimi in strokovnimi članki pri obsegu posamezne številke revije Knjižnica.

Poglejmo najprej prvo spremembo. Dolga leta je bila revija Knjižnica spremljevalka osrednjih strokovnih dogodkov Zveze bibliotekarskih društev Slovenije, posamezna številka je v strokovni prostor prinašala prispevke, ki so bili predstavljeni na posvetovanjih, srečanjih sekcij ali okroglih mizah. Dokaze za to imam na knjižni polici. Bele hrbte revije sem popisala in z rdečim alkoholnim flomastrom napisala *Posvetovanje in zraven dodala kraj in letnico: Portorož, 1997; Celje, 1998; Ljubljana, 1999*. Za tem zadnjim se na polici zvrstijo pisani zborniki posvetovanj. Prvi zbornik referatov kot samostojno publikacijo smo dobili v roke udeleženci posvetovanja v Mariboru leta 2000, zadnjega na kongresu v Laškem 2013. Slednji je s 460 stranmi najboljše od vseh zbornikov strokovnih posvetovanj/kongresov Zveze bibliotekarskih društev Slovenije.

Po posvetovanju Zveze bibliotekarskih društev Slovenije v Ljubljani ob preloemu tisočletja in stoletja je bila odločitev za spremembo uredniške politike skoraj zagotovo vezana na drugo vsebinsko spremembo: razmerje med znanstvenimi in strokovnimi prispevki. V že navedenem članku Kodrič Dačić lahko preberemo, da »manevrski prostor zmanjšuje uredniški politiki tudi normativ, po katerem mora znanstvena revija objaviti 65 % znanstvenih prispevkov, tako da ob strokovnih člankih praktično ni več možnosti za objavljene mnenj, recenzij ali odzivov« (2007, str. 55). Situacija tudi v letu 2016 ni drugačna. Izdajanje revije Knjižnica omogočajo Ministrstvo za kulturo, Javna agencija za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije in Zveza bibliotekarskih društev Slovenije. Normativno vsebinsko razmerje določa financer, ob tem pa vsebina vpliva tudi na status revije kot znanstveno strokovne revije. Po letu 2013 se prispevki različnih strokovnih dogodkov, ne le posvetovanj/kongresov Zveze bibliotekarskih društev Slovenije, vračajo v publicistični prostor revije Knjižnica. Zakaj? Ker je kritična masa pisarjev premajhna in ne omogoča rednega izdajanja štirih številke revije, ob tem pa še samostojne publikacije ob vsakem strokovnem dogodku, ki jih je v knjižničnem prostoru vse več, saj jih ob društvi organizirajo vse pogosteje tudi knjižnice. Zato je poteza Mestne knjižnice Ljubljana, ki je referente na letošnjem

strokovnem dogodku v organizaciji te knjižnice pozvala, da pisne prispevke po dogodku posredujejo uredništvu revije Knjižnica, strokovno odgovorna poteza, ki nima pridiha racionalizacije ali optimizacije, torej dveh najbolj neumnih besed v javnem sektorju, ampak usmerja na pot strokovne odličnosti.

Vprašanje smiselnosti takšne uredniške politike je v prvi vrsti vprašanje odgovornosti. In iskanje odgovornosti se ne prične pri vodstvu Zveze bibliotekarskih društev Slovenije ali uredniški dvojini, ki predstavlja glavnega in odgovornega urednika, morda tudi ne pri uredniški množini, ki jo najdemo v mednarodnem uredniškem odboru. Začne se pri vsakem od nas, ki se nekje dotaknemo *knjižnice*. Pa tukaj ne pišem o reviji in tudi ne o prostoru. Pišem o pojmu, ki predstavlja tisto bistveno, kar izginja v današnji družbi. Ne le, da izginja, sistemsko je povozeno in načrtno, seveda pod krinko varčevanja in pomanjkanja finančnih sredstev, vse bolj odrinjeno na rob. *Knjižnica* je zadnji branik demokratične družbe znanja, kjer znanje ni privilegij, ampak nujna osnovna dobrina za rast posameznika v odgovornega državljana. Ne predpisano znanje, ki ga najdemo v učbenikih, delovnih zvezkih, skriptah, ki je tam ujeta po nepotrebnem, saj je danes takšno podatkovno znanje vrednota enega klika. *Knjižnica* predstavlja tisto znanje, ki ga posameznik doživi, ponotrani in ovrednoti. Slednje zahteva razmišljanje in širino duha, ki ga najdemo v knjižnični zbirki od 0 do 9 in zahteva tudi rast posameznika. V *knjižnici* se srečamo prebivalci Republike Slovenije v različnih vlogah, ki jih imamo v tem prostoru: pisatelji, učitelji, založniki, knjigotržci, bralci, starši, otroci, predavatelji, podjetniki in seveda knjižničarji.

Ko zapišem besedo knjižničar, je to zame vsak, ne glede na stopnjo izobrazbe ali delovno mesto, ki ima redno ali občasno zaposlitev v knjižnici kot prostoru snovanja, izvajanja in spremljanja knjižnične dejavnosti kot javne službe. In iskanje odgovornosti se prične torej v prvi vrsti pri knjižničarjih. Ali je pisanje člankov res potrebno osmisliti z zunanjo motivacijo, ali ne moremo najti notranje motivacije, ki nas žene za računalnik, nas spremlja pri popravkih in se v nas še poveča, ko odpremo platnice revije in zagledamo naše ime pod naslovom članka. Malo narcisoidno, morda tudi egoistično, ampak verjetno nam manjka prav malo zdrave mere vere vase, da se spremembe uresničijo. Pisanje nikoli ni bilo lahko, tudi v preteklosti je bilo to zelo osebno početje, pogosto umaknjeno v času izven delovnih ur in kot rezultat daljšega procesa raziskovanja ali strokovnega delovanja. Danes želimo vse takoj in najraje imamo *instant* rešitve. Pisanje je redko kdaj hitro in enostavno, je pa lahko navdušujoče in da, seveda, zahteva čas. Morda bodo prišli dnevi, ko bodo vsi delodajalci ponovno spodbujali strokovno razmišljanje in pisanje. Upamo lahko. Ampak upanje ne umre zadnje, če ste si to frazo ponovili v mislih na tem mestu ob prebiranju teh besed. Mi smo tisti, ki odidemo. Kar pa bo ostalo za nami, je naša odgovornost. Tudi v zapisani obliki. Zato me tudi aktualne razprave ob predlogu Pravilnika o strokovnih nazivih potrjujejo v mojih

razmišljanjih: pri posamezniku pisanje ni vprašanje smiselnosti, ampak v bistvu vprašanje lenobe. Zakaj bi, če pa mi ni treba? Pa bo treba. Če ne zaradi osebnega prepričanja, pa zaradi naziva in posledično morda zaradi denarja. Vendar pa denar ni nikoli enakovredno nadomestilo za vložen trud v pripravljen prispevek. Vsi vemo, da je najpomembnejše tisto, kar se dogaja znotraj nas.

Prav tako je pomembno tisto, kar se dogaja znotraj naše stroke. Revija Knjižnica je naša revija. Če želimo biti profesija in si želimo drugačnega ugleda v širšem okolju, potrebujemo znanstveno strokovno revijo. Kakšna bo vsebina te revije, ni odvisno samo od uredniške dvojine in množine, temveč tudi od nas samih. V prvih vrstih od nas, knjižničarjev. Urednika prežita na vsebine in potencialne avtorje ter jih usmerjata skozi postopek ustvarjanja, pomembno delo opravijo recenzenti. Vendar pa osnovne sestavine za torto prispevamo mi. Naše misli, ideje, projekti, strahovi, razmišljanja. Do sedaj nam je še uspelo zagotavljati finančna sredstva, da so vsi člani v tej ustvarjalni verigi minimalno finančno nagrajani. Revija vsa leta, torej 60 let, izhaja brez redno zaposlenih na uredništvu ter z veliko moralno in strokovno podporo Narodne in univerzitetne knjižnice.

Vprašanje smiselnosti je vezano tudi na korist. Revija nima ustreznega faktorja vpliva. In kdo je za to odgovoren? Spet avtorji. Tokrat tisti, ki svoja razmišljanja v tujem jeziku pošiljamo v tuje revije. Morda kdaj vemo, da je bil kakšen članek na to ali podobno temo objavljen v reviji Knjižnica, ampak zakaj že bi to citirali v našem prispevku za objavo v mednarodno uveljavljeni reviji z ustreznim faktorjem vpliva? Tam tako nihče ne pozna te revije. Saj res. Saj res, zakaj bi citirali revijo Knjižnica?

Revija še naprej ostaja tudi v tiskani obliki. Zakaj? Ker skrbimo za vaše in naše zdravje. Sodobna tehnologija še ni odkrila zaslona na računalniku, tablici ali pametnem telefonu, ki bi omogočal očem prijazno in zdravo dolgotrajno branje. Knjižničarji smo redno vezani na delo z računalnikom, najpogosteje na najbolj odsvetovani razdalji 30 cm in mnogo več kot priporočljivih 120 minut dnevno. Naj vam omogočimo varno in zdravo izbiro, da lahko berete prispevke v reviji Knjižnica na prostem, ko sončni žarki ne motijo branja, ker se ne odbijajo od podlage, ali pa tudi kje drugje. Papir je pač ta trenutek zdrava podlaga, ki ne draži oči. Želimo pa, da so prispevki dostopni in bogatijo širši slovenski znanstveni in strokovni prostor, tako bodo hkrati s tiskano verzijo na voljo tudi v elektronski obliki.

Obožujem knjižnice. Spoštujem gasilce. Ljubim gore. V naš družinski nabiralnik prihajajo redno tri revije. *Knjižnica*, *Gasilec* in *Planinski vestnik*. Za vsemi stojijo društva. Vse tri revije odpirajo pot do znanja, ki temelji na osebni odgovornosti ter spodbuja ključne elemente kognitivne inteligence: sodelovanje, ustvarjalnost, kritično mišljenje in komunikacijo.

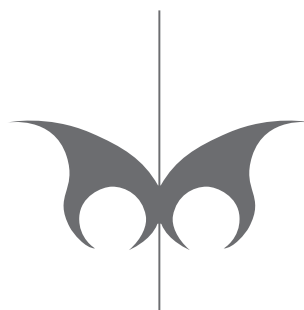
Naslednje leto bo praznično za vse nas. Praznovali bomo 70. rojstni dan Zveze bibliotekarskih društev Slovenije in 60. rojstni dan revije Knjižnice. Naj to praznično leto prinese veliko daril novemu uredniškemu dvojcu: znanstvenih in strokovnih člankov, ki bodo odražala razmišljanja visoko motiviranega in strokovno močnega knjižničarja.

Predsednica Zveze bibliotekarskih društev Slovenije

dr. Sabina Fras Popovič

ČLANKI

CONTRIBUTIONS





Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev v slovenski splošni knjižnici

Assessing users satisfaction with service quality in Slovenian public library

Igor Podbrežnik

Oddano: 5. 2. 2016 – Sprejeto: 11. 4. 2016

1.01 Izvirni znanstveni članek
1.01 Original scientific paper
UDK 027.022:024(497.4)

Izvilleček

Namen: Opravljena je bila raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev v eni od slovenskih splošnih knjižnic. Osrednje vprašanje je bilo, kakšno kakovostno raven storitev uporabniki pričakujejo in kako so zadovoljni s ponujeno ravni kakovosti knjižničnih storitev.

Metodologija: Raziskava je bila izvedena z merilnim orodjem SERVQUAL, s katerim sta se med uporabniki splošne knjižnice merili velikost in usmerjenost vrzeli med zaznано in pričakovano kakovostjo knjižničnih storitev.

Rezultati: Različne skupine uporabnikov različno ocenjujejo posamezne dejavnike kakovosti. Knjižnica ne dosega pričakovanj vseh svojih uporabnikov, če se pri večini dejavnikov kakovosti kažejo razlike med ocenami pričakovanj in zaznavanj. Uporabniki pričakujejo večjo zanesljivost izvedbe storitve, boljšo usposobljenost knjižničnega osebja, ki naj bi še posebej razumelo njihove individualno izražene potrebe in imelo čas zanje. Največja odstopanja od pričakovanj se ugotavljajo med uporabniki, ki so mlajši od 35 let, in bolj izkušenimi uporabniki knjižnic. Rezultati faktorjske analize potrjujejo, da večje število dejavnikov kakovosti dovolj dobro pojasnjujejo trije skupni faktorji, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov knjižnice. Ugotovljena je tudi močna povezanost zadovoljstva uporabnikov z njihovo oceno celovite kakovosti storitev in zvestobe.

Omejitve raziskave: Rezultati raziskave se ne morejo posplošiti na vse slovenske splošne knjižnice, saj med njimi obstajajo pomembne organizacijske, kadrovske in finančne razlike, upoštevati pa je treba tudi, da je bilo vzorčenje neslučajnostno.

Izvirnost/uporabnost raziskave: Raziskava je potrdila uporabnost merilnega orodja, ki je bilo razvito za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev v slovenskih splošnih knjižnicah.

Ključne besede: *splošna knjižnica, zadovoljstvo uporabnikov, kakovost knjižničnih storitev, zvestoba uporabnikov, SERVQUAL*

Abstract

Purpose: A research was made into user satisfaction with regard to the quality of library services in one of the Slovenian public libraries. The aim was to establish the type of service quality level actually expected by the users, and to determine their satisfaction with the current quality level of available library services.

Methodology: The research was performed by means of the SERVQUAL measuring tool which was used to determine the size and direction of the gap between the detected and the expected quality of library services among public library users.

Results: Different groups of users provide different assessments of specific quality factors, and a library cannot satisfy the expectations of each and every user if most quality factors display discrepancies between the estimated perception and expectations. The users expect more reliable services and more qualified library staff members who would understand and allocate time for each user's individual needs. The largest discrepancies from the expectations are detected among users in the under-35 age group and among the more experienced and skilled library users. The results of factor analysis confirm the fact that a higher number of quality factors can be explained by three common factors affecting the satisfaction of library users. A strong connection between user satisfaction and their assessment of the integral quality of services and loyalty has been established.

Research restrictions: The research results should not be generalised and applied to all Slovenian public libraries since they differ in many important aspects. In addition, a non-random sampling method was used.

Research originality/Applicability: The conducted research illustrates the use of a measuring tool that was developed with the aim of determining the satisfaction of users with the quality of library services in Slovenian public libraries.

Keywords: *public library, user satisfaction, quality of library services, user loyalty, SERVQUAL*

1 Uvod

Knjižnice so storitvene organizacije, njihova glavna naloga je povezovanje posameznikov in družbene skupnosti kot celote z znanjem in informacijami. Knjižnične storitve so dejanja, delovanje ali aktivnosti bolj ali manj neotipljive narave, ki nastajajo v medosebnem delovanju med uporabniki in knjižničnim osebjem in so namenjene reševanju potreb uporabnikov, kar zanje predstavlja dodano vred-

nost, saj jim pomaga v življenju, pri učenju in osebni rasti. Knjižnične storitve so ekonomske aktivnosti, podvržene stalnim spremembam, ki jih povzročajo dejavniki politične, ekonomske, socialne in tehnološke narave. Splošna knjižnica ima kulturno, socialno, izobraževalno in informacijsko vlogo v družbi, zadovoljevati mora potrebe uporabnikov v lokalni skupnosti po informacijah, izobraževanju in razvedrilu, svoje poslanstvo pa uresničuje z vrsto informacijskih, izobraževalnih in razvedrilnih storitev, ki omogočajo splošno dostopnost do informacijskih virov.

Knjižnice temeljijo na knjižničarjih, ki se trudijo zagotoviti dobre storitve za uporabnike, ki želijo delati z ljudmi in jim biti v pomoč. Etika knjižničnih storitev temelji na vrednotah in prepričanjih o ljudeh, življenju in delu, s katerimi zaposleni v knjižnicah dojemajo sebe, svoje uporabnike in svoje delo, da rade volje pomagajo drugim in so ponosni na svoje delo (Weingand, 1997, str. 2). Knjižnice uporabnikom pomagajo v življenju, pri učenju in osebni rasti, za prihodnje generacije uporabnikov pa gradijo in ohranjajo knjižnične zbirke (Brophy, 2008, str. 3–4).

1.1 Lastnosti knjižničnih storitev

Kotler (2000, str. 468) je opredelil lastnosti storitev, ki se pomembno razlikujejo od fizičnih izdelkov. Storitve so neotipljive, saj jih pred nakupom ali uporabo ne moremo zaznati s čutili, in neločljive, saj se najprej prodajo, nato pa hkrati izvedejo in porabijo. Storitve so spremenljive, kar je odvisno od tega, kdo jih izvaja, kje se jih izvaja in kdaj se jih izvaja, in neobstoje v času njihovega izvajanja ter uporabe.

Knjižnične izobraževalne storitve in storitve, povezane z dostopom do knjižnične zbirke in njeno uporabo, so usmerjene na človekovo zavest, saj uporabniki na osnovi ponudbe informacij oblikujejo nekatera stališča, mnenja in vrednostne sodbe ter pridobijo nova znanja. Storitve uporabe knjižničnih prostorov in uporabe računalnikov so vezane na fizična sredstva, z uvedbo oddaljenega dostopa do informacijskih virov, ki ga 24 ur na dan in vse dni v tednu omogoča informacijsko-komunikacijska tehnologija, pa se uveljavljajo procesi, ki so vezani na informacijske procese.

1.2 Ugotavljanje kakovosti knjižničnih storitev

Zeithaml, Parasuraman in Berry (1990, str. 15–16) ugotavljajo, da so načela in izvedba kontrole kakovosti, ki se uporabljajo za vrednotenje in zagotavljanje kakovosti fizičnih izdelkov, neprimerni za razumevanje kakovosti storitev, ki se od fizičnih izdelkov razlikujejo glede na način, kako so bile proizvedene, porabljene

in ovrednotene. Kakovost storitev se vse bolj povezuje s potrebami, pričakovanji in hotenji uporabnikov, uspešnost poslovanja storitvene organizacije pa je vse bolj odvisna od stopnje urejenosti njenega celotnega delovanja, ki se lahko doseže z različnimi organizacijskimi pristopi, med katere sodi tudi vodenje kakovosti (Piskar in Dolinšek, 2006, str. 13). Merjenje kakovosti storitev zagotavlja povratne informacije o zaznani kakovosti z vidika uporabnikov, ki s procesom vrednotenja pričnejo, ko se odločijo, da bodo koristili storitve pri izbranem ponudniku storitev, nadaljujejo pa ga med izvajanjem storitve. Na vrednotenje vplivajo socialne, psihološke in situacijske spremenljivke.

Parasuraman, Zeithaml in Berry (1985, str. 42) na osnovi poglobljenih raziskav ugotavljajo, da uporabnikovo ocenjevanje kakovosti storitev izhaja iz primerjave med njihovimi pričakovanji in resnično izvedbo storitve, ocenjevanje pa se naslanja na rezultate izvedenih storitev in na ocene procesov njihove izvedbe. Parasuraman, Zeithaml in Berry (1988, str. 16) so na osnovi teh ugotovitev kakovost storitev opredelili z razliko med pričakovanji uporabnikov o storitvah, ki jih želijo, nameravajo ali morajo opraviti, in njihovim zaznavanjem izvedenih storitev. Uporabniki ocenijo, da je kakovost storitve nizka, če njena izvedba ni izpolnila njihovih pričakovanj, obratno pa visoko ocenijo kakovost storitev, če je ta preseгла njihova pričakovanja (Hernon in Altman, 2010). Pričakovanja uporabnikov so osnova za vrednotenje kakovosti storitev, povečanje kakovosti storitev pa povečuje zadovoljstvo uporabnikov in njihovo zvestobo storitveni organizaciji (Oliver, 1980, str. 460–461).

Pričakovanja uporabnikov glede kakovosti storitev lahko razumemo kot želje in zahteve, kaj naj bi jim po njihovem mnenju morala ponuditi storitvena organizacija, povezana pa so z naslednjimi dejavniki: ustno sporočanje sedanjih ali nekdanjih uporabnikov, osebne potrebe uporabnikov, obseg preteklih izkušenj z uporabo storitev, trženjsko komuniciranje storitvene organizacije (Zeithaml idr., 1990, str. 18–20). Wisniewski in Donnelly (1996, str. 358–359) poudarjata vpliv teh dejavnikov na storitve v splošnih knjižnicah, saj se uporabniki pri oblikovanju svojih pričakovanj opirajo na pretekle izkušnje s storitvami, ki jih lahko primerjajo tudi z izkušnjami, pridobljenimi v drugih knjižnicah, primerjajo pa jih tudi z izkušnjami pri ponudnikih drugih storitev v javnem in zasebnem storitvenem sektorju. Če želijo knjižnice razumeti potrebe in pričakovanja uporabnikov, morajo upoštevati tudi značilnosti in posebnosti življenjskih izkušenj posameznih obdobj v življenjskem ciklusu uporabnikov, ki so zelo dinamične, saj so povezane z življenjskimi pogoji uporabnikov ter s posledicami družbenih in ekonomskih sprememb v njihovem okolju (Weingand, 1997, str. 17–21). Brophy in Coulling (1996, str. 43–44) poudarjata pomen ustnega sporočanja in trženjskih aktivnosti, s katerimi knjižnice oblikujejo svojo javno podobo in tako dejavno vplivajo na pričakovanja aktivnih ter tudi potencialnih uporabnikov.

Preverjanje, ali so uporabniki zadovoljni s storitvami, pomeni presojanje, ali se storitve skladajo z zahtevami in nameni uporabnikov, merjenje zadovoljstva uporabnikov pa je, po mnenju Brophyja (2008, str. 36–38), na splošno priznано kot prvovrsten kriterij za presojanje kakovosti. Obstaja več teorij zadovoljstva uporabnikov, najpogosteje se navaja teorija (ne)potrditve pričakovanj (Oliver, 1997, str. 9–21), po kateri je zadovoljstvo uporabnikov posledica njihovih preteklih in sedanjih izkušenj, primerjava njihovih pričakovanj z njihovimi zaznavanji pa temelji na modelu nepotrditve pričakovanj.

Zeithaml idr., (1990), Hernon in Altman (1996) ter Oliver (1997) poudarjajo, da kakovost ni enaka zadovoljstvu, temveč je le eden od vzrokov za njegov nastanek. Vsak uporabnik ima lahko različna pričakovanja v zvezi z neko storitvijo in vsak posamezni uporabnik drugače zaznava kakovost iste storitve, zato so lahko uporabniki s popolnoma enako storitvijo različno zadovoljni. Oliver (1997, str. 400–405) razlaga, da kakovost vpliva na zadovoljstvo uporabnikov, zadovoljstvo vpliva na zvestobo uporabnikov, vsi trije dejavniki pa tako posamezno kot tudi skupaj vplivajo na uspešnost storitvene organizacije. Poudarja pa še, da je kakovost storitev eden najpomembnejših dejavnikov, ki vplivajo na oblikovanje zadovoljstva uporabnikov.

1.3 Merilno orodje SERVQUAL

Ladhari (2009) je predstavil velik del raziskovalnih prizadevanj, namenjenih razvoju zanesljivih orodij za merjenje kakovosti, najbolj znano in najpogosteje uporabljano pa je merilno orodje SERVQUAL, ki so ga razvili Parasuraman, Zeithaml in Berry (1985) ter ga v naslednjih letih še izpopolnjevali (Parasuraman idr., 1988, 1991, 1994). Prednost merilnega orodja SERVQUAL je velika praktičnost in uporabnost pri merjenju kakovosti najrazličnejših vrst storitev (Zeithaml idr., 1990; Ladhari, 2009), med drugim v knjižničarstvu in informacijskih znanostih (Hébert, 1993; White, Abels in Nitecki, 1994; Nitecki, 1995; Tan in Foo, 1999; Landrum in Prybutok, 2004; Filiz, 2007; Ladhari in Morales, 2008; Hernon in Altman, 2010; Zakaria, 2011; Podbrežnik in Bojnec, 2015).

Ladhari (2009) ugotavlja, da je SERVQUAL najboljše orodje za merjenje zaznane kakovosti storitev, dokler ne odkrijejo boljšega. Asubonteng, McCleary in Swan (1996) spodbujajo vodstva storitvenih organizacij, da sprejmejo merilno orodje SERVQUAL, ker je uporabno, dovolj prilagodljivo in preprosto, rezultati meritev pa nakažejo smer, v katero naj krene storitvena organizacija (Wisniewski, 2001, str. 386).

Osnovno merilno orodje SERVQUAL je sestavljeno iz dveh delov. Vsakega sestavlja večje število trditev (v osnovni verziji jih je 22), ki opredeljujejo dejavnike kakovosti, s katerimi so pojasnjeni zunanja podoba storitvene organizacije, zanesljivost izvedbe storitev, odzivnost osebja storitvene organizacije, zaupanje uporabnikov v osebje storitvene organizacije in pozornost osebja storitvene organizacije do uporabnikov. Anketiranci na vsako trditev odgovarjajo dvakrat. S prvim delom vprašanj se merijo pričakovanja uporabnikov, kakšna naj bi po njihovem mnenju bila odlična storitvena organizacija. Z drugim delom se merijo zaznavanja anketirancev o storitvah, ki jih koristijo v storitveni organizaciji, kjer poteka raziskava (Hoffman in Bateson, 2006, str. 346–350). Anketiranci imajo za ocenjevanje v obeh primerih na voljo sedemstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico (Zeithaml idr., 1990), Podbrežnik in Bojnec (2015, str. 132) pa sta uporabila petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, za katero menita, da je primernejša za velik del populacije uporabnikov slovenskih splošnih knjižnic, predvsem tistih brez akademske izobrazbe.

2 Raziskava

2.1 Raziskovalni cilji, vprašanja in hipoteze

Raziskati smo želeli kakovost storitev v eni od slovenskih splošnih knjižnic. Po dogovoru z njenim vodstvom smo ocenjevali kakovost knjižničnih storitev z vidika uporabnikov in z vidika različnih skupin uporabnikov, ki se ločijo glede na spol, starost, delovnopравни status, izobrazbo, poznavanje delovanja knjižnic, pogostost uporabe in vrsto uporabljenih storitev. Ugotavljali smo tudi:

- relativno pomembnost posameznih razsežnosti kakovosti storitev;
- manjše število skupnih faktorjev, ki dovolj dobro pojasnjujejo, kako uporabniki ocenjujejo kakovost storitev;
- povezanost med skupnimi faktorji, zvestobo knjižnici in zadovoljstvom uporabnikov s knjižničnimi storitvami;
- najpomembnejše dejavnike kakovosti storitev, ki zahtevajo posebno pozornost in razpoložljive vire za izboljšanje kakovosti.

Za izvedbo vseh statističnih izračunov za preverjanje veljavnosti raziskovalnih hipotez, ki so bile oblikovane na osnovi raziskovalnih vprašanj, smo uporabili statistični program SPSS. Značilne razlike med povprečnimi ocenami zaznavanj in pričakovanj glede kakovosti izvajanja knjižničnih storitev, kot jih zaznavajo različne skupine uporabnikov, smo dokazovali z analizo variance (ANOVA). S t-testom za odvisna vzorca smo ugotavljali, ali se ocene pričakovanj uporabnikov glede knjižničnih storitev značilno razlikujejo od ocen resnično zaznane kakovosti delovanja knjižnice, kjer je potekala raziskava. Za uporabo factorske

analize, s katero smo pojasnili velik delež celotne variance zaznane kakovosti knjižničnih storitev, smo se odločili, ker smo proučevali kompleksen pojav, saj smo v anketni vprašalnik vključili večje število trditev, ki opredeljujejo dejavnike kakovosti in posredno vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov, hkrati pa nismo želeli izgubiti precejšnjega dela informacij, vsebovanih v neznačilnih povezavah med temi trditvami. Vpliv skupnih faktorjev, ki so rešitev faktorjske analize, na raven zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev smo ugotavljali z multiplo regresijsko analizo, ki omogoča, da odvisnost med oceno zadovoljstva in skupnimi faktorji zaznane kakovosti izrazimo v obliki regresijske enačbe.

2.2 Oblikovanje anketnega vprašalnika

Anketni vprašalnik v slovenskem jeziku, ki je bil pripravljen po modificirani verziji vprašalnikov SERVQUAL za uporabo v bibliotekarstvu in informacijski znanosti (Podbrežnik in Bojnec, 2015), smo oblikovali za uporabo v spletnem okolju. Za spletno anketiranje smo se odločili, ker je elektronsko zbiranje podatkov sodobno, priročno in široko uporabno, kar prihrani čas in stroške, izognili pa smo se tudi pristranskosti in možnosti izkrivljanja odgovorov v smeri družbene sprejemljivosti, ki bi lahko nastali pri osebni stiku med raziskovalci in posameznimi anketiranci (Fowler, 1995, str. 32). Za oblikovanje anketnega vprašalnika, njegovo distribucijo anketirancem, zbiranje podatkov in njihovo pripravo za statistično obdelavo smo uporabili spletno orodje 1KA Centra za družboslovno informatiko.

Merilno orodje SERVQUAL, ki predstavlja osrednji del anketnega vprašalnika, je sestavljeno iz dveh delov. Oba vsebujeta dvajset trditev, ki opredeljujejo dejavnike kakovosti, s katerimi so pojasnjeni zunanja podoba knjižnice, zanesljivost izvedbe storitev, odzivnost osebja knjižnice, zaupanje uporabnikov v osebje knjižnice in pozornost osebja knjižnice do uporabnikov. Anketiranci so za ocenjevanje v obeh primerih imeli na voljo petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, kjer je ocena 1 pomenila, da se z zapisano trditvijo sploh ne strinjajo, ocena 5 pa je pomenila, da se s trditvijo povsem strinjajo.

Merilno orodje SERVQUAL se od osnovne verzije merilnega orodja SERVQUAL (Podbrežnik in Bojnec, 2015, str. 161–162) razlikuje v številu trditev, ki opredeljujejo dejavnike kakovosti, s katerimi se pojasnjuje pet razsežnosti kakovosti knjižničnih storitev. Sprememba v številu dejavnikov, ki so vključeni v anketni vprašalnik, je nastala na osnovi večjega števila izvedenih raziskav v slovenskih splošnih knjižnicah, kjer smo ugotavljali, da dejavnika – »Zaposleni v knjižnici imajo vedno čas za potrebe uporabnikov«; »Zaposleni v knjižnici se posvetijo vsakemu uporabniku« – ne zadostita kriterijem za vključitev v faktorjsko analizo.

Med obe skupini dvajset trditev smo vključili vprašanje, s katerim so anketiranci ocenjevali pomen petih razsežnosti kakovosti. Anketirance smo prosili, da so pri ocenjevanju upoštevali navodilo (Zeithaml idr., 1990, str. 28), da so med petimi razsežnostmi kakovosti razporedili skupaj sto točk. Pri tem so vsako razsežnost točkovali glede na pomen, ki ji ga pripisujejo, skupna vsota dodeljenih točk vsem petim razsežnostim pa je morala znašati natančno 100 točk.

V anketni vprašalnik smo vključili tudi vprašanja, s katerimi smo ugotavljali, kako uporabniki ocenjujejo kakovost knjižničnih storitev, kakšno je njihovo zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami, ali so pripravljeni, da tudi v prihodnosti ostanejo zvesti knjižnici in njene storitve priporočajo svojim znancem in prijateljem. Vprašanju o zadovoljstvu s storitvami, ki jih nudijo v knjižnici, smo dodali tudi vprašanja o zadovoljstvu z različnimi dejavniki ponudbe knjižničnega gradiva, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov: pestrost izbire gradiva, rok izposoje, informacije o gradivu, dotok novosti in čakalne dobe oziroma čakanje na rezervirano gradivo. Anketiranci so za ocenjevanje v vseh navedenih primerih imeli na voljo petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, s katero si odgovori anketirancev sledijo od najbolj negativnih (ocena 1) do najbolj pozitivnih (ocena 5).

V zaključni del anketnega vprašalnika smo, poleg štirih demografskih vprašanj o spolu, starosti, delovnopravnem položaju in izobrazbi, vključili še tri dodatna vprašanja. Z njimi smo ugotavljali, kako pogosto anketiranci uporabljajo storitve, katere knjižnične storitve so koristili ob zadnjem obisku in kako dobro poznajo delovanje drugih knjižnic oziroma ali jih uporabljajo.

2.3 Potek raziskave

Raziskavo smo izvedli med člani knjižnice, ki so v obdobju enega leta pred začetkom raziskave vsaj enkrat koristili storitev izposoje, in uporabniki vseh drugih knjižničnih storitev, ki so prosto dostopne tudi nečlanom knjižnice (Standardi za splošne knjižnice, 2005, str. 10–12). Neslučajnostni vzorec je bil oblikovan med polnoletnimi uporabniki vseh knjižničnih storitev. Z meritvami smo pričeli v drugi polovici aprila 2015, merjenje pa je trajalo tri tedne. Ugotavljamo dobro stopnjo odziva na spletno raziskavo (Flere, 2000, str. 129). Na obvestilo o anketi se je s klikom na uvodni nagovor odzvalo 910 oseb, 460 od njih se ni odločilo za izpolnjevanje ankete, 87 oseb, ki je pričelo z izpolnjevanjem anketnega vprašalnika, ni odgovorilo na vsa vprašanja. Anketni vprašalnik je v celoti izpolnilo 363 anketirancev ali 40 % od vseh oseb, ki so kliknile na povezavo do uvodnega nagovora. V statistične analize smo vključili odgovore polnoletnih obiskovalcev, v celoti izpoljenih je bilo takšnih vprašalnikov 351.

2.4 Omejitve raziskave

Pri oblikovanju vzorca anketiranih uporabnikov knjižničnih storitev je bilo treba upoštevati poenostavitve, saj seznam članov vključuje zgolj uporabnike, ki koristijo storitve izposoje knjižničnega gradiva, za vse preostale storitve pa članstvo v slovenskih splošnih knjižnicah ni potrebno. V knjižničnih seznamih članov manjkajo podatki, s katerimi lahko oblikujemo posamezne vzorčne skupine uporabnikov. Upoštevati smo morali tudi določila *Zakona o varstvu osebnih podatkov* – ZVOP-1 (2004) in na njegovi podlagi izdanih podzakonskih predpisov in navodil, ki omejujejo dostopnost in razpolaganje z osebnimi podatki uporabnikov knjižnic. Vse naštetu so razlogi, da je bilo vzorčenje neslučajnostno, zanj pa velja, da je reprezentativnost vzorca slaba, medtem ko tehnično vzorčenje ni zahtevno za izpeljavo. Zato moramo pri interpretaciji rezultatov, pridobljenih na vzorčnih podatkih, ki jih posplošujemo na statistično populacijo polnoletnih uporabnikov knjižnice, ta način vzorčenja upoštevati (Cencič, 2008, str. 34–37). Rezultatov raziskave prav tako ne moremo posplošiti na splošne knjižnice drugod v Sloveniji, saj med njimi obstajajo pomembne organizacijske, kadrovske in finančne razlike (Bon, 2011; Vodeb, 2012).

3 Rezultati

Demografsko sliko anketirancev podrobneje prikazuje Preglednica 1. Med anketiranci je bilo največ žensk, skupaj nekaj več kot 80 %, delovno aktivnih je bilo več kot 40 % anketirancev, upokojencev pa je bilo skoraj eno tretjino. Skoraj dve tretjini anketirancev sta starejši od 35 let, med njimi pa je skoraj polovica starejših od 55 let. Dobra tretjina anketirancev ima največ srednjo izobrazbo, med bolj izobraženimi pa je slaba četrtnina anketirancev s podiplomsko izobrazbo (specijalizacija, magisterij znanosti, doktorat znanosti).

Preglednica 1: Demografske značilnosti anketiranih oseb

Status	(V)	Starost	(P)*	(V)
dijak/inja in študent/ka	16,3 %	od 15 do 18 let	4,3%	5,0%
		od 18 do 25 let	6,2%	10,8%
zaposlen/a	38,4 %	od 25 do 35 let	16,3%	17,6%
upokojen/a	32,7 %	od 35 do 45 let	17,2%	17,8%
brezposeln/a	8,5 %	od 45 do 55 let	17,8%	15,1%
drugo	4,1 %	nad 55 let	38,2%	33,6%

Spol	(V)	Izobrazba	(V)
moški	18,1%	srednja šola ali manj	37,3%
ženske	81,9%	dodiplomska izobrazba	48,7%
		podiplomska izobrazba	14,0%

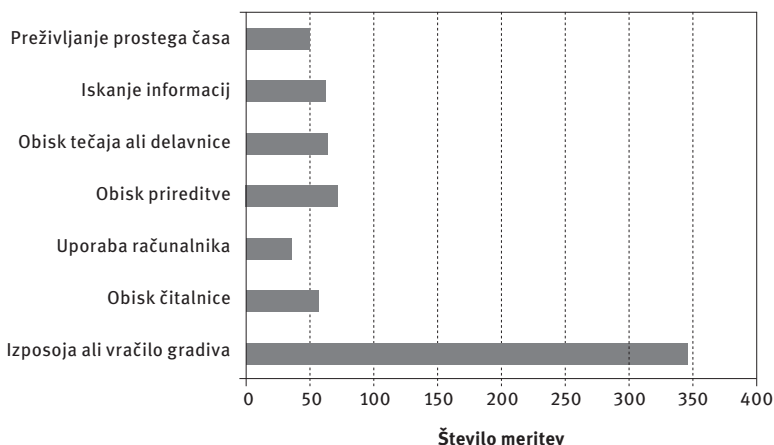
Naslovi stolpcev: (P) delež v populaciji v %; (V) delež v vzorcu v %.

*Opomba: Podatkovni portal SI-STAT (B. I.).

Ali vzorec izkazuje demografske značilnosti populacije potencialnih uporabnikov knjižničnih storitev, kaže primerjava s starostno strukturo prebivalstva na območju občin, ki so ustanoviteljice knjižnice. Ugotovimo, da glede starosti anketirancev (Preglednica 1) odstopanja med vzorcem in populacijo obstajajo, vendar niso izrazita.

Demografske značilnosti vzorca smo primerjali tudi z rezultati raziskave v eni od slovenskih splošnih knjižnic (Šinko, 2014, str. 67–68), kjer so v vzorcu ugotavljali podobno izobrazbeno strukturo anketirancev, dokaj podobno pa je bilo tudi razmerje med moškimi in ženskami.

Izposoja knjižničnega gradiva ostaja še vedno glavna, najbolj pričakovana in najbolj uporabljena knjižnična storitev, splošne knjižnice pa postajajo tudi informacijsko, socialno in kulturno središče prebivalcev lokalne skupnosti (Slika 1), kar potrjuje uporaba drugih storitev, ki jih je koristila dobra tretjina anketirancev.



Slika 1: Vrsta storitve ob zadnjem obisku knjižnice

Skoraj polovica anketirancev je izkušenih uporabnikov knjižnic (Preglednica 2), saj poleg knjižnice, kjer je potekala raziskava, obiskujejo vsaj še eno drugo knjižnico. Tri četrtine anketirancev pogosto ali celo zelo pogosto obiskuje knjižnico, kjer je potekala raziskava, saj jo obišejo vsaj dvakrat na mesec.

Preglednica 2: Pogostost obiskov, poznavanje knjižnic

Poznavanje knjižnic	Delež v vzorcu	Pogostost obiskov knjižnice	Delež v vzorcu
Poleg knjižnice, kjer je potekala raziskava, obiskujem še eno knjižnico.	24,6 %	Občasni obiskovalci: Knjižnico sem obiskal enkrat v zadnjih treh mesecih.	8,2 %
Poleg knjižnice, kjer je potekala raziskava, obiskujem še dve knjižnici.	17,2 %	Manj pogosti obiskovalci: Knjižnico obišečem enkrat na mesec.	17,8 %
Poleg knjižnice, kjer je potekala raziskava, obiskujem še tri knjižnice.	10,1 %	Pogosti obiskovalci: Knjižnico obišečem dvakrat na mesec.	42,6 %
Obiskujem samo knjižnico, kjer je potekala raziskava.	48,1 %	Zelo pogosti obiskovalci: Knjižnico obišečem vsak teden.	31,4 %

4 Analize podatkov iz raziskave

4.1 Ocene relativnega pomena posameznih razsežnosti kakovosti storitev

Zeithaml idr. (1990, str. 184) so prvim verzijam merilnega orodja SERVQUAL dodali še tretji sklop vprašanj (Preglednica 3), s katerimi se seznanimo z relativno pomembnostjo posameznih razsežnosti kakovosti knjižničnih storitev. Anketiranci so vsako razsežnost kakovosti točkovali glede na pomen, ki ga ji pripisujejo, skupna vsota dodeljenih točk vsem petim razsežnostim pa je morala znašati natančno 100 točk.

Najvišje je ocenjen pomen zanesljivosti izvedbe storitev, najmanjši pomen pa se namenja podobi prostorov v knjižnici, opremi, urejenosti osebja in promocijskim gradivom. Za uporabnike ima velik pomen tudi zaupanje v osebje knjižnice in njihova odzivnost, nekoliko manjši pomen pa pripisujejo pozornosti, ki naj bi jo osebje knjižnice namenjalo vsakemu posameznemu uporabniku.

Preglednica 3: Relativni pomen petih razsežnosti kakovosti knjižničnih storitev

n = 325		M	SD
(1)	Zunanja podoba knjižnice (fizična podoba prostorov v knjižnici, opreme, osebja in promocijskih gradiv)	14,88	8,552
(2)	Zanesljivost izvedbe storitev (zmožnost zaposlenih v knjižnici, da zanesljivo in natančno opravijo pričakovane, obljubljene oz. dogovorjene storitve)	23,96	10,689
(3)	Odzivnost osebja knjižnice (pripravljenost zaposlenih v knjižnici, da pomagajo svojim uporabnikom in jim zagotovijo hitre storitve)	21,61	8,403
(4)	Zaupanje uporabnikov v osebje knjižnice (znanje in vljudnost zaposlenih v knjižnici ter njihova zmožnost, da vzbujajo zaupanje)	21,02	9,631
(5)	Pozornost osebja knjižnice do uporabnikov (skrb in pozornost, ki jo zaposleni v knjižnici namenijo vsakemu posameznemu uporabniku)	18,53	8,340

Naslovi stolpcev: (n) število meritev; (M) aritmetična sredina; (SD) standardni odklon.

Testiranje z analizo ANOVA med vzorčnimi skupinami uporabnikov pokaže, da manj izobraženi uporabniki, ki imajo največ srednješolsko izobrazbo, višje ocenjujejo pomen zunanje podobe knjižnice. Pogosti uporabniki, ki knjižnico obiščejo najmanj dvakrat na mesec, višje ocenjujejo pomen zanesljivosti izvajanja storitev in odzivnosti knjižničnega osebja. Pomen zanesljivosti izvedbe storitev višje ocenjujejo tudi mlajši od 35 let, ki pa, drugače od starejših uporabnikov, manjši pomen pripisujejo zaupanju v osebje knjižnice in pozornosti, ki naj bi jo namenili prav vsakemu posameznemu uporabniku.

4.2 Ocena kakovosti in zadovoljstva s knjižničnimi storitvami

Kakovost storitev in zadovoljstvo s storitvami sta med seboj povezana pojma, pri čemer se mnenje posameznega uporabnika o kakovosti storitev oblikuje v daljšem časovnem obdobju uporabe, zadovoljstvo pa je povezano z uporabo storitev, saj izhaja iz primerjave med zaznano izvedbo posamezne storitve in uporabnikovimi pričakovanji. Vprašanju o zadovoljstvu s storitvami, ki jih nudijo v knjižnici, smo dodali tudi vprašanja o zadovoljstvu z različnimi dejavniki ponudbe knjižničnega gradiva. Ocena zadovoljstva s ponudbo knjižničnega gradiva (Preglednica 4) je povprečje ocen petih dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov: pestrost izbire gradiva, rok izposoje, informacije o gradivu, dotok novosti in čakalne dobe oziroma čakanje na rezervirano gradivo.

Uporabniki oblikujejo svoj odnos do knjižnice in njenih storitev na osnovi lastnih izkušenj in tudi na osnovi mnenj, ki se oblikujejo v javnosti. Zato smo v anketni vprašalnik vključili tudi dve vprašanji, ki predstavljata kazalca zadovoljstva, s katerima ugotavljamo pripravljenost obiskovalcev, da knjižnico obiskujejo tudi v prihodnje in jo priporočajo svojim prijateljem in znancem.

Preglednica 4: *Ocene zadovoljstva in kakovosti knjižničnih storitev*

n = 326	(1)*	(2)	(3)	(4)	(5)
Ali ste na splošno zadovoljni s storitvami, ki jih nudijo v knjižnici?	4,44	,642	,036	-,773	-,104
Kako ocenjujete kakovost storitev, ki vam jih nudijo v knjižnici?	4,25	,726	,040	-,473	-,813
Ali nameravate tudi v prihodnje koristiti storitve v knjižnici?	4,75	,489	,027	-1,746	2,213
Ali ste pripravljeni tudi vašim prijateljem in znancem priporočiti obisk v knjižnici?	4,52	,606	,034	-1,018	,865
Zadovoljstvo s ponudbo knjižničnega gradiva	4,03	,639	,035	-,512	,449

Naslovi stolpcev: (1) aritmetična sredina ocen anketirancev; (2) standardni odklon; (3) standardna napaka aritmetične sredine; (4) koeficient asimetričnosti; (5) koeficient sploščenosti.

* Opomba: Pri vseh vprašanih smo uporabili petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, s katero si odgovori anketirancev sledijo od najbolj negativnih (ocena 1) do najbolj pozitivnih (ocena 5).

Z analizo ANOVA smo našli statistično značilne razlike v ocenah kakovosti in zadovoljstva med vzorčnimi skupinami uporabnikov, ki se ločijo po starosti in glede pogostosti obiska knjižnice. Ugotavljamo, da so uporabniki, starejši od 35 let, in pogosti obiskovalci knjižnice bolj zadovoljni s storitvami, višje ocenjujejo kakovost storitev ter so bolj gotovi, da bodo knjižnico obiskovali tudi v prihodnje in jo priporočali svojim prijateljem in znancem. Razlike so tudi v ocenah zadovoljstva s ponudbo knjižničnega gradiva, s katero so bolj zadovoljni starejši uporabniki knjižnice, najbolj zadovoljni pa so upokojenci.

4.3 Razlike med ocenami pričakovane in zaznane kakovosti storitev

Rezultati merjenja pričakovanj in zaznavanj omogočajo izračun velikosti vrzeli, to je razlike med oceno zaznane in pričakovane kakovosti storitev, ki je ocena zaznane kakovosti storitev SERVQUAL. Velikost vrzeli kakovosti storitev pove, kakšna je razlika med oceno zaznane in pričakovane kakovosti, usmerjenost razlike pa pove, ali knjižnica ne dosega, dosega ali pa celo presega pričakovanja svojih uporabnikov. Zaznana storitev je slaba, če organizacija ne dosega pričakovanj

uporabnikov, storitev je sprejemljiva, če izvedene storitve dosegajo pričakovanja uporabnikov, izjemna pa je, če so njihova pričakovanja presežena (Robinson, 1999; Herson in Altman, 2010).

Rezultati t-testov za odvisna vzorca (Preglednica 5) pri petnajstih dejavnih kakovosti pokažejo, da se ocene zaznavanj in pričakovanj statistično značilno razlikujejo. Preglednica 5 prikazuje 12 dejavnikov kakovosti z negativnimi vrednostmi ocen SERVQUAL, negativne ocene SERVQUAL so tudi pri štirih razsežnostih kakovosti in tudi skupna ocena SERVQUAL je negativna, kar pomeni, da knjižnica ne uspeva dosegati pričakovanj vseh svojih uporabnikov.

Preglednica 5: *Ocene pričakovanj in zaznavanj*

n = 339		Pričakovano		Zaznano		SERVQUAL		
		M*	SD	M*	SD	M	t	Sig.
ZUNANJA PODOBA KNJIŽNICE		3,90	0,715	4,36	0,541	0,462	10,679	0,000
S1	Knjižnica ima sodobno opremo.	3,81	0,989	4,54	0,705	0,732	12,404	0,000
S2	Zunanja podoba knjižnice je privlačna na pogled.	3,86	0,916	4,49	0,763	0,625	10,592	0,000
S3	Zaposleni v knjižnici so primerno urejeni.	3,87	0,888	4,35	0,711	0,478	7,604	0,000
S4	Knjižnica ima privlačna gradiva o knjižničnih storitvah.	4,04	0,760	4,06	0,738	0,015	0,285	0,776
ZANESLJIVOST IZVEDBE STORITEV		4,56	0,437	4,37	0,635	-0,195	-5,268	0,000
S5	Zaposleni v knjižnici izvedejo storitve v obljubljenih rokih.	4,64	0,576	4,48	0,667	-0,162	-3,883	0,000
S6	V knjižnici nudijo pomoč pri reševanju težav med uporabo storitev.	4,75	0,481	4,36	0,826	-0,383	-8,175	0,000
S7	Storitve v knjižnicah so uspešne že v prvem poskusu.	4,35	0,685	4,31	0,727	-0,035	-0,722	0,471
S8	Storitve v knjižnicah so pravočasne.	4,63	0,548	4,46	0,680	-0,168	-3,825	0,000
S9	Storitve v knjižnici so brez napak.	4,45	0,610	4,22	0,823	-0,227	-4,223	0,000

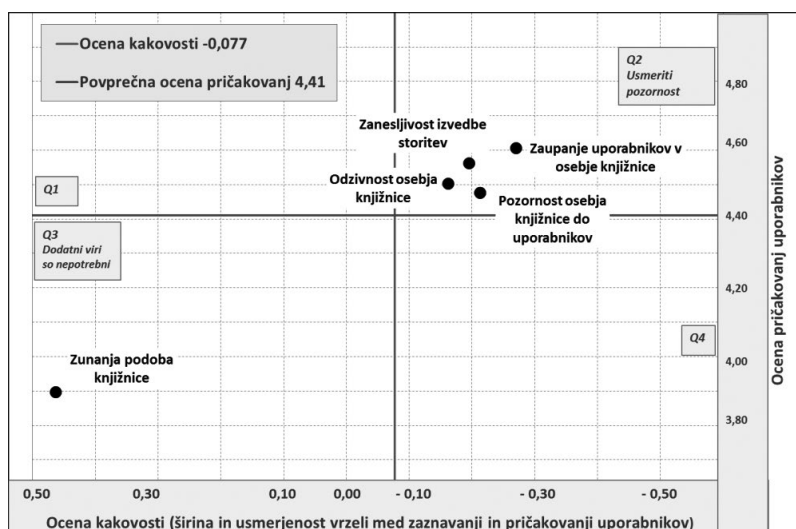
n = 339		Pričakovano		Zaznano		SERVQUAL		
		M*	SD	M*	SD	M	t	Sig.
ODZIVNOST OSEBJA KNJIŽNICE		4,50	0,499	4,34	0,693	-0,162	-3,931	0,000
S10	Uporabniki knjižnice vedo, kdaj bodo storitve opravljene.	4,45	0,630	4,32	0,722	-0,127	-2,751	0,006
S11	Zaposleni v knjižnici nudijo uporabnikom hitre storitve.	4,33	0,707	4,32	0,758	-0,009	-0,174	0,862
S12	Zaposleni v knjižnici so uporabnikom pripravljani pomagati.	4,73	0,509	4,37	0,862	-0,351	-6,892	0,000
ZAUPANJE UPORABNIKOV V OSEBJE KNJIŽNICE		4,61	0,466	4,34	0,727	-0,270	-5,996	0,000
S13	Vedenje zaposlenih v knjižnici vzbuja zaupanje pri uporabnikih.	4,65	0,580	4,29	0,923	-0,357	-6,120	0,000
S14	Zaposleni v knjižnici poskrbijo, da se uporabniki počutijo varno.	4,44	0,772	4,49	0,698	0,047	0,917	0,360
S15	Zaposleni v knjižnici so vedno vljudni do uporabnikov.	4,69	0,524	4,24	0,961	-0,445	-7,431	0,000
S16	Zaposleni v knjižnici imajo dovolj znanja.	4,65	0,548	4,32	0,765	-0,324	-6,491	0,000
POZORNOST OSEBJA KNJIŽNICE DO UPORABNIKOV		4,48	0,515	4,26	0,708	-0,213	-4,872	0,000
S17	Knjižnica ima ustrezen obratovalni čas.	4,43	0,703	4,32	0,893	-0,109	-1,759	0,079
S18	Zaposleni v knjižnici se osebno posvetijo uporabnikom.	4,46	0,688	4,21	0,894	-0,251	-4,379	0,000
S19	Zaposleni v knjižnici vedno ravnajo v dobro uporabnikov.	4,62	0,581	4,29	0,844	-0,322	-5,992	0,000
S20	Zaposleni v knjižnici razumejo posebne potrebe uporabnikov.	4,48	0,515	4,26	0,708	-0,213	-4,872	0,000
OCENA SERVQUAL		4,41	0,404	4,33	0,566	-0,077	-2,363	0,019

Naslovi stolpcev: (M) aritmetična sredina ocen pričakovanj oz. zaznavanj; (SD) standardni odklon; (t) vrednost t-preizkusa za odvisna vzorca; (Sig.) stopnja statistične pomembnosti.

* Opomba: Anketiranci so za ocenjevanje imeli na voljo petstopenjsko Likertovo ocenjevalno lestvico, kjer je ocena 1 pomenila, da se z zapisano trditvijo sploh ne strinjajo, ocena 5 pa je pomenila, da se s trditvijo povsem strinjajo.

Ker vrednosti ocen SERVQUAL niso edini kriterij za določanje kritičnih dejavnikov kakovosti, pač pa je treba upoštevati tudi oceno uporabnikovih pričakovanj, se priporoča analiza pomembnosti in uspešnosti posameznih dejavnikov kakovosti (Hernon in Altman, 2010), ki je preprosta metoda za predstavitev rezultatov raziskav, saj omogoča grafični prikaz s štirimi kvadranti, v katere se dejavniki kakovosti uvrščajo na osnovi dveh kriterijev. Prvi kriterij je ocena SERVQUAL, drugi kriterij pa je povprečna vrednost ocene pričakovanj obiskovalcev. Združitev obeh ocen zagotavlja celovit vpogled v to, kako zaznana kakovost storitev ocenjujejo uporabniki, in predstavlja jasno usmeritev vodstvu knjižnice, ko pripravlja ukrepe in prerazporeja vire za izboljšanje posameznih dejavnikov kakovosti ter povečanje kakovosti delovanja organizacije kot celote (Fernandes, Lopez in Silva, 2014).

Na osnovi analize pomembnosti in uspešnosti ugotavljamo, da so v obravnavani knjižnici potrebni ukrepi in dodatni viri za izboljšanje zanesljivosti izvedbe storitev. Priporočajo se tudi usposabljanja, da si knjižnično osebje z dodatnimi znanji in veščinami pridobi večje zaupanje uporabnikov, ki od njih pričakujejo tudi večjo odzivnost in pozornost (Slika 2). Ukrepi za izboljšanje posameznih dejavnikov kakovosti, ki pojasnjujejo te štiri razsežnosti kakovosti storitev, so lahko priložnost za izboljšanje delovanja knjižnice. Analiza tudi pokaže, da uporabniki nimajo visokih pričakovanj glede zunanje podobe knjižnice, saj so z njeno kakovostjo zadovoljni. Zato dodatno vlaganje virov v izboljšave dejavnikov kakovosti, ki opredeljujejo zunanjo podobo knjižnice, ni potrebno, spremljati pa je treba, da se dosežena raven kakovosti ohranja.



Slika 2: Analiza pomembnosti in uspešnosti petih razsežnosti kakovosti storitev

4.4 Ugotavljanje kazalcev zaznane kakovosti storitev

Sledili smo vzoru avtorjev osnovnega merilnega orodja SERVQUAL, ki so kakovost storitev z uporabo multivariantne faktorjske analize pojasnili z manjšim številom skupnih faktorjev (Zeithaml idr., 1990).

Preglednica 6: Faktorska analiza dejavnikov kakovosti knjižničnih storitev

n = 337		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Faktor 1: Usposobljenost knjižničnega osebja				4,387	31,333	,914
S12	Knjižnično osebje je uporabnikom pripravljeno pomagati.	,761	,733			
S13	Vedenje knjižničnega osebja vzbuja zaupanje pri uporabnikih.	,854	,776			
S15	Knjižnično osebje je vedno vljudno do uporabnikov.	,859	,792			
S18	Knjižnično osebje se osebno posveti uporabnikom.	,808	,745			
S19	Knjižnično osebje vedno ravna v dobro uporabnikov.	,789	,701			
S20	Knjižnično osebje razume posebne potrebe uporabnikov.	,700	,639			
Faktor 2: Zanesljivost knjižničnih storitev				3,490	24,927	,864
S5	Knjižnično osebje izvede storitve v obljubljenih rokih.	,714	,536			
S7	Storitve so uspešne že v prvem poskusu.	,675	,619			
S8	Storitve so pravočasne.	,796	,750			
S10	Uporabniki se s knjižničnim osebjem dogovorijo, kdaj bodo storitve opravljene.	,790	,751			
S11	Knjižnično osebje nudi uporabnikom hitre storitve.	,795	,730			
Faktor 3: Knjižnično okolje				2,040	14,571	0,745
S1	Knjižnica ima sodobno opremo.	,895	,808			
S2	Zunanja podoba knjižnice je privlačna na pogled.	,915	,842			
S3	Zaposleni v knjižnici so primerno urejeni.	,586	,494			
SKUPAJ				9,916	70,831	,882

Naslovi stolpcev: (1) vrednost faktorjske uteži; (2) komunalitete; (3) lastna vrednost faktorja; (4) odstotek s faktorjem pojasnjene variance; (5) Cronbach α .

KMO = 0,898; Barlettov preizkus sferičnosti: Approx. Chi-Square 2968,7 df 91 Sig. 0,000

Metoda glavnih osi in pravokotna rotacija Varimax s Kaiserjevo normalizacijo. Rotacija je konvergirala v 5 iteracijah.

S primerjavo velikosti korelacijskih in parcialnih korelacijskih koeficientov smo izvedli Kaiser-Meyer-Olkinov (KMO) preizkus ustreznosti vzorčenja, če so vzorčni podatki primerni za multivariantno faktorsko analizo (Hair, Black, Babin, Anderson in Tatham, 2006, str. 114). Tudi Barlettov preizkus sferičnosti je pokazal, da obstaja odvisnost med dvajsetimi opazovanimi dejavniki kakovosti. Na osnovi izračunov vrednosti Cronbach α se ugotavlja zelo dobra ali celo vzorna zanesljivost merilnega orodja (Litwin, 2003, str. 6; Ferligoj, Leskošek in Kogovšek 1995, str. 159).

Nove sintetične spremenljivke (faktorji), te so linearna kombinacija dvajsetih dejavnikov kakovosti, ki vstopajo v faktorsko analizo, smo določili z metodo glavnih osi in pravokotno rotacijo faktorjev Varimax s Kaiserjevo normalizacijo, ki zagotavlja medsebojno neodvisnost rotiranih faktorjev. S tem smo zagotovili preprostejšo faktorsko strukturo, kjer vsakemu dejavniku kakovosti, ki pojasnjuje posamezen faktor, pripada le ena faktorska utež z veliko vrednostjo, vrednosti drugih faktorskih uteži pri tem faktorju pa so zelo majhne. Primerno število faktorjev smo določili na osnovi lastnih vrednosti faktorjev, ki morajo biti večje od 1, posamezen faktor pa mora biti pojasnjen vsaj z enim dejavnikom kakovosti (Hair idr., 2006, str. 107).

Tri dejavnike kakovosti, kjer so vrednosti komunalitet dosegle zgolj 40 % s skupnimi faktorji pojasnjene variance, smo izločili iz nadaljnjega postopka. V nadaljevanju smo izločili še tri dejavnike kakovosti, kjer so bile vse faktorske uteži manjše od $\pm 0,40$ ali so močno korelirale z več faktorji. Dejavnike kakovosti, ki niso zadoščali navedenim kriterijem, smo izločali enega po enega. Vrednosti faktorskih uteži dejavnikov kakovosti, ki ustvarjajo faktorsko strukturo, so visoke, od najnižje vrednosti 0,500 do največje vrednosti 0,843, kar kaže na zelo dobro povezanost med dejavniki kakovosti, s katerimi smo merili pričakovanja in zaznavanja uporabnikov, in tremi faktorji.

Če smo zaznavanje kakovosti knjižničnih storitev merili z dvajsetimi dejavniki kakovosti, lahko z rezultati faktorske analize zaznavanje obiskovalcev izrazimo zgolj s tremi skupnimi faktorji, s katerimi je pojasnjeno dobrih 70 % variance zaznane kakovosti knjižničnih storitev. Ti trije faktorji so kazalci zaznane kakovosti knjižničnih storitev. Prvi faktor, ki smo ga dobili z metodo glavnih osi in pravokotno rotacijo faktorjev, nam pojasnjuje dobrih 30 % celotne variance zaznane kakovosti knjižničnih storitev, drugi faktor pojasnjuje skoraj 25 % s prvim faktorjem še nepojasnjene variance, tretji faktor pa pojasnjuje slabih 15 % variance, ki ni pojasnjena s prvima dvema faktorjema.

Prvi faktor sestavljajo dejavniki kakovosti, ki pojasnjujejo zaupanje uporabnikov v osebje knjižnice, njihovo odzivnost ter pozornost, ki jo namenjajo vsakemu

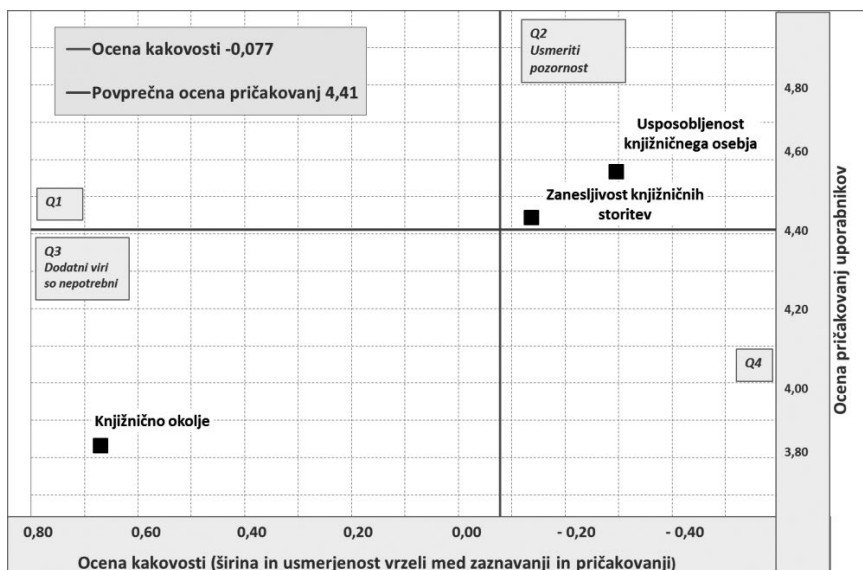
posameznemu uporabniku. Prvi faktor poimenujemo *usposobljenost knjižničnega osebja* in ga opišemo na naslednji način:

»Knjižnično osebje je vljudno in si vzame čas za uporabnikove potrebe. Vedno jim je pripravljeno pomagati pri uporabi knjižničnih storitev in se jim tudi osebno posvetiti. Knjižnično osebje tako ravna v odnosu do vseh uporabnikov, zato jim uporabniki zaupajo, da ravnajo v njihovo dobro, ko koristijo knjižnične storitve.«

Drugi faktor sestavljajo dejavniki kakovosti, s katerimi je pojasnjena zanesljivost izvedbe knjižničnih storitev, zato ga tudi poimenujemo *zanesljivost knjižničnih storitev*, opišemo pa ga lahko z naslednjimi besedami:

»Knjižnica nudi uporabnikom hitre storitve, ki jih opravi pravočasno, kakovostno in brez napak. Knjižnično osebje se z uporabniki dogovarja o rokih za izvedbo storitev in se dogovorov tudi drži.«

Tretji faktor poimenujemo *knjižnično okolje*, saj faktor sestavljajo dejavniki kakovosti, s katerimi se ocenjujejo otipljive značilnosti knjižnice. Tretji faktor predstavlja knjižnico kot prostor z vso infrastrukturo, ki uporabnikom omogoča dostopnost in nujno udobje, knjižnično opremo, ki je namenjena uporabnikom, ter urejeno knjižnično osebje.



Slika 3: Analiza pomembnosti in uspešnosti kazalcev zaznane kakovosti knjižničnih storitev

4.4.1 Razlike v ocenah kazalcev zaznane kakovosti knjižničnih storitev

Z analizo ANOVA smo med posameznimi vzorčnimi skupinami uporabnikov ugotavljali razlike v ocenah kazalcev zaznane kakovosti knjižničnih storitev.

Pri kazalcu *usposobljenost knjižničnega osebja* smo prišli do naslednjih ugotovitev:

- Moški višje kot ženske ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja, med dejavniki kakovosti, ki opredeljujejo ta kazalec zaznane kakovosti storitev, pa moški višje kot ženske ocenjujejo vljudnost knjižničnega osebja in njihovo pripravljenost, da jim pomagajo pri uporabi knjižničnih storitev.
- Usposobljenost knjižničnega osebja višje ocenjujejo uporabniki, ki obiskujejo samo knjižnico, kjer je potekala raziskava.
- Manj pogosti uporabniki, drugače od pogostih uporabnikov knjižnice, slabše ocenjujejo vedenje knjižničnega osebja, ki bi v njih vzbujalo zaupanje.
- Uporabniki, ki so starejši od 35 let, bistveno bolje ocenjujejo večino dejavnikov kakovosti, ki opredeljujejo usposobljenost knjižničnega osebja.
- Upokojenci višje kot preostali uporabniki ocenjujejo vljudnost in vedenje knjižničnega osebja in njihovo pripravljenost, da jim pomagajo.

Razlike v ocenah kazalca zaznane kakovosti *zanesljivost knjižničnih storitev* med vzorčnimi skupinami uporabnikov so naslednje:

- Ženske imajo višja pričakovanja glede zanesljivosti knjižničnih storitev, vendar v knjižnici njihovih pričakovanj, v nasprotju z moškimi, ki so z zanesljivostjo knjižničnih storitev zadovoljni, ne dosegajo. Ženske imajo višja pričakovanja kot moški pri večini dejavnikov kakovosti, ki opredeljujejo zanesljivost knjižničnih storitev. Moški so, v nasprotju z ženskami, zadovoljni z upoštevanjem dogovorjenih rokov izvedbe storitev in z njihovo hitrostjo.
- Uporabniki, ki so starejši od 35 let, so bolj kot mlajši uporabniki zadovoljni z zanesljivostjo knjižničnih storitev, z njo so še posebej zadovoljni upokojenci. Starejši uporabniki so bolj kot mlajši uporabniki zadovoljni, da se o izvedbi storitev lahko dogovarjajo s knjižničnim osebjem, ki tudi poskrbi, da se storitve izvedejo v obljubljenih rokih.

Med vzorčnimi skupinami uporabnikov smo našli naslednje razlike v ocenah *knjižničnega okolja*:

- Uporabniki z več kot srednješolsko izobrazbo imajo glede knjižničnega okolja nižja pričakovanja kot manj izobraženi uporabniki.
- Bolj izkušeni uporabniki, ki obiskujejo tudi druge knjižnice, imajo nižja pričakovanja glede knjižničnega okolja.
- Uporabniki, ki so mlajši od 35 let, so bolj kot starejši uporabniki zadovoljni s knjižničnim okoljem.

4.4.2 Analiza pomembnosti in uspešnosti kazalcev zaznane kakovosti

Analiza pomembnosti in uspešnosti kazalcev zaznane kakovosti knjižničnih storitev (Slika 3) pokaže, da uporabniki nimajo visokih pričakovanj glede knjižničnega okolja in tudi njihova pričakovanja so presežena. Uporabniki so s trenutnim stanjem zadovoljni, zato so dodatna vlaganja za izboljšanje kakovosti nepotrebna.

Usposobljenost knjižničnega osebja, še bolj pa zanesljivost knjižničnih storitev, sta kritična faktorja zaznane kakovosti. Uporabniki knjižnice imajo visoka pričakovanja glede skoraj vseh dejavnikov kakovosti, ki pojasnjujejo navedena kazalca zaznane kakovosti knjižničnih storitev, njihovih pričakovanj pa v knjižnici ne dosegajo. Še posebej so uporabniki nezadovoljni z ravnanjem knjižničnega osebja, ki jim ne vzbuja zaupanja, osebje po mnenju uporabnikov tudi ni dovolj vpljudno in ne izkazuje dovolj velike pripravljenosti, da jim pomaga pri storitvah. Potrebni so nujni ukrepi za izboljšanje ugotovljenega stanja.

4.5 Moč povezanosti zadovoljstva uporabnikov s kazalci kakovosti in zadovoljstva

Z regresijsko enačbo, ki je rezultat multiple regresijske analize (Preglednica 7), izrazimo odvisnost med oceno zadovoljstva uporabnikov s storitvami (kot odvisno spremenljivko) in neodvisnimi spremenljivkami (trije kazalci zaznane kakovosti storitev, dva kazalca zadovoljstva uporabnikov, ocena kakovosti storitev in ocena zadovoljstva s knjižničnim gradivom).

Ugotavljamo, da so vrednosti rezidualov normalno porazdeljene, med reziduali obstaja rahla pozitivna korelacija, neodvisne spremenljivke med seboj niso močno korelirane, model regresijske enačbe je popoln, saj so vanj vključene vse neodvisne spremenljivke (SPSS Web books regression with SPSS chapter 2 – regression diagnostic, B. l.). Ker so izpolnjene predpostavke, na katerih temelji regresijska analiza, lahko ugotovitve posplošimo na polnoletne uporabnike knjižnice (Bastič, 2006).

Na podlagi vrednosti standardiziranih regresijskih koeficientov (Preglednica 7) zaključimo, da na zadovoljstvo uporabnikov najmočnejše vpliva kakovost knjižničnih storitev, pol manjši vpliv ima usposobljenost osebja knjižnice, še manjša pa sta vpliva ponudbe knjižničnega gradiva in pripravljenosti uporabnikov, da obisk knjižnice priporočijo svojim prijateljem in znancem.

Preglednica 7: Moč povezanosti zadovoljstva uporabnikov s kazalci kakovosti in zadovoljstva

	Nestandardizirani koeficient		Standardizirani koeficient	t	Sig.
	B	SE	Beta		
Konstanta	,976	,237		4,126	,000
Usposobljenost knjižničnega osebja	,155	,033	,204	4,633	,000
Zanesljivost knjižničnih storitev	-,005	,036	-,006	-,149	,882
Knjižnično okolje	-,020	,020	-,031	-1,004	,316
Ocena celovite kakovosti knjižničnih storitev	,399	,042	,451	9,493	,000
Uporabniki bodo storitve koristili tudi v prihodnje.	,095	,048	,073	1,966	,050
Uporabniki bodo storitve priporočili prijateljem in znancem.	,137	,049	,130	2,829	,005
Zadovoljstvo s knjižničnim gradivom	,187	,038	,186	4,856	,000

Odvisna spremenljivka: Zadovoljstvo uporabnikov knjižničnih storitev. Multipli popravljeni determinacijski koeficient $R^2 = 0,698$. $F = 108,43 > F_{\alpha} = 0,05$, $m_1 = 7$, $m_2 = 318 = 2,099$.

4.6 Ugotovitve

Za potrebe raziskave smo uporabili merilni instrument SERVQUAL z dvajsetimi pari vprašanj, s katerimi so anketiranci ocenjevali svoja pričakovanja in zaznavanja o storitvah, ki jih uporabljajo v obravnavani knjižnici. Anketiranci so z merilnim instrumentom parcialno ocenjevali posamezne dejavnike kakovosti knjižničnih storitev, z dodatnimi vprašanji pa so ocenjevali relativno pomembnost petih razsežnosti kakovosti storitev, zadovoljstvo s storitvami in njihovo kakovost. Ocenjevali so tudi zadovoljstvo s ponudbo knjižničnega gradiva, zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami pa so še dodatno pojasnjevali z odgovori na dve vprašanji, ki sta bili povezani z njihovo zvestobo obravnavani knjižnici.

Kakovost knjižničnih storitev smo raziskali tako z vidika uporabnikov kot z vidika različnih skupin uporabnikov, ki smo jih oblikovali glede na spol, starost, delovnopравни status, izobrazbo, poznavanje delovanja tudi drugih knjižnic, pogostost uporabe in vrsto uporabljenih storitev. Ugotovili smo, da pričakovanja uporabnikov presegajo trenutno raven kakovosti knjižničnih storitev v obravnavani knjižnici. Rezultati raziskave jasno pokažejo dejavnike kakovosti storitev,

kjer knjižnica najbolj zaostaja za pričakovanji svojih uporabnikov, pokažejo pa tudi na skupine uporabnikov, ki se jim morajo v knjižnici posebej posvetiti. Vodstvo knjižnice ima tako možnost, da posamezne dejavnike knjižničnih storitev prilagodi pričakovanjem posameznih skupin uporabnikov in pripravi ustrezne preventivne ter korektivne ukrepe za izboljšanje ugotovljenega stanja.

Pomen zanesljivosti izvajanja storitev višje ocenjujejo mlajši uporabniki ter pogosti obiskovalci knjižnice, ki velik pomen pripisujejo tudi odzivnosti knjižničnega osebja. Starejši uporabniki pripisujejo velik pomen zaupanju v knjižnično osebje ter pozornosti, ki jo pričakujejo od osebja knjižnice. Starejši in pogosti uporabniki knjižnice so bolj zadovoljni s storitvami, višje ocenjujejo njihovo kakovost ter kažejo visoko raven zvestobe knjižnici. Starejši uporabniki, še posebej upokojenci, so tudi bolj zadovoljni s ponudbo knjižničnega gradiva.

Ženske nižje kot moški ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja in imajo višja pričakovanja glede zanesljivosti knjižničnih storitev, vendar v obravnavani knjižnici njihovih pričakovanj, v nasprotju z moškimi, ki so z zanesljivostjo knjižničnih storitev zadovoljni, ne dosegajo. Usposobljenost knjižničnega osebja in knjižnično okolje nižje ocenjujejo uporabniki, ki obiskujejo tudi druge knjižnice. Tudi manj pogosti uporabniki knjižnice slabše ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja, med dejavniki, ki opredeljujejo ta kazalec zaznane kakovosti, pa je opazno vedenje knjižničnega osebja, ki naj bi v uporabnikih vzbujalo zaupanje.

Uporabniki, mlajši od 35 let, nižje kot starejši uporabniki ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja in zanesljivost knjižničnih storitev, so pa bolj zadovoljni s knjižničnim okoljem. Še posebej so nezadovoljni z vljudnostjo knjižničnega osebja ter z njegovo pripravljenostjo, da jim pomaga pri uporabi knjižničnih storitev, se o izvajanju storitev z njimi dogovarja in tudi poskrbi, da se storitve izvedejo v obljubljenih rokih.

Upokojenci višje kot vsi drugi uporabniki knjižnice ocenjujejo usposobljenost knjižničnega osebja in zanesljivost knjižničnih storitev.

Kakovost knjižničnih storitev, usposobljenost osebja knjižnice in zadovoljstvo s ponudbo knjižničnega gradiva dokaj močno vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov knjižnice, bistveno manj vpliva pa ima pripravljenost uporabnikov, da obisk knjižnice priporočijo svojim prijateljem in znancem. Rezultati regresijske analize potrjujejo mnenju Hernona in Altmanove (1996, str. 40), da sta pojma zadovoljstvo obiskovalcev in kakovost storitev tesno povezana. Rezultati analize tudi potrjujejo mnenju Zeithamlove in Bitnerjeve (2003, str. 85–89), da je zadovoljstvo obiskovalcev širši pojem, saj nanj, poleg zaznane kakovosti storitev, vplivajo tudi situacijski in osebni dejavniki. Zadovoljstvo uporabnikov se lahko izrazi, če

uporabniki izkusijo storitev, in kakovost storitev je ena od sestavin zadovoljstva obiskovalcev, oba pojma pa sta med seboj povezana, saj se zadovoljstvo uporabnikov zrcali v zaznavanju kakovosti storitev (Hebert, 1993 cv: Filiz, 2010, str. 794), pri čemer se mnenje posameznega uporabnika knjižnice o kakovosti storitev oblikuje v daljšem časovnem obdobju uporabe, zadovoljstvo uporabnika pa je njegov osebni občutek zadovoljstva ali razočaranja, ki izhaja iz primerjave med zaznano izvedbo posamezne storitve in njegovimi pričakovanji (Hernon in Altman, 2010).

5 Zaključki

Raziskava je bila izvedena z namenom, da se oceni zadovoljstvo uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev in s tem pomaga knjižničnemu vodstvu razumeti razlike v zaznavi kakovosti storitev: in sicer kako knjižnice kot organizacije zaznavajo svojo kakovost in kako jo zaznavajo uporabniki.

Uporabniki imajo pričakovanja, ki so posledica njihovih potreb in interesov, oblikujejo se pod vplivom javnega mnenja in kot posledica preteklih izkušenj. Uporabniki menijo, da so knjižnične storitve dobre, če dosegajo ali celo presegajo njihova pričakovanja. Rezultati raziskave so potrdili povezanost med kakovostjo storitev, zadovoljstvom in zvestobo uporabnikov. Knjižnica je lahko uspešna, če so njeni uporabniki zadovoljni s kakovostjo, eden od kazalcev zvestobe pa je pripravljenost uporabnikov, da priporočajo njene storitve svojim prijateljem in znancem. Prav to so pokazale raziskave zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo knjižničnih storitev, ki so bile izvedene tudi v drugih slovenskih splošnih knjižnicah. Rezultati teh raziskav prav tako pokažejo visoke ocene kakovosti in zadovoljstva s knjižničnimi storitvami, uporabniki pa tudi izkazujejo visoko raven zvestobe obravnavanim knjižnicam, kar se izkazuje s pripravljenostjo, da pri njih v prihodnje koristijo knjižnične storitve in jih priporočajo svojim prijateljem in znancem. Prav tako ugotavljamo močno povezanost med kakovostjo storitev, zadovoljstvom uporabnikov in njihovo zvestobo.

Rezultati raziskav v obravnavani in v vseh drugih splošnih knjižnicah so pokazali, da dejavniki kakovosti, ki pojasnjujejo zunanjo podobo knjižnic, niso kritični dejavniki kakovosti, saj uporabniki nimajo visokih pričakovanj glede zunanje podobe zgradbe in okolice knjižnic, notranjosti prostorov, knjižnične opreme, osebja in promocijskih gradiv, pričakovanja uporabnikov pa so močno presežena. Ugotovitev velja tudi za sicer nadpovprečno visoko izražena pričakovanja uporabnikov, ki pa jih knjižnice uspevajo presegati, v zvezi varnostjo uporabe knjižničnih storitev, kar je eden od dejavnikov ustvarjanja zaupanja v knjižnično osebje.

Ker so omejeni materialni viri splošnih knjižnic, tako so seveda omejeni tudi kadrovske viri, ni dovolj zgolj poznavanje dejavnikov kakovosti, s katerimi uporabniki niso zadovoljni, pač pa je knjižnične vire treba usmeriti v izboljšanje najbolj kritičnih dejavnikov kakovosti. To so dejavniki kakovosti z nadpovprečno visoko izraženimi pričakovanji uporabnikov, ki pa jih knjižnice ne dosegajo. Kritični v vseh obravnavanih knjižnicah so dejavniki kakovosti, ki pojasnjujejo usposobljenost knjižničnega osebja in zanesljivost knjižničnih storitev. Na osnovi analize pomembnosti in uspešnosti v vseh knjižnicah ugotavljamo potrebe po ukrepih za izboljšanje zanesljivosti izvedbe storitev ter dodatnem usposabljanju knjižničnega osebja, da si z novimi znanji in veščinami pridobi večje zaupanje uporabnikov, ki od njih pričakujejo tudi večjo odzivnost in osebno pozornost.

Poznati moramo tudi skupine uporabnikov, ki so najbolj nezadovoljne s kakovostjo knjižničnih storitev, in zanje oblikovati korektivne ukrepe, s katerimi je mogoče izboljšati ugotovljeno raven kakovosti storitev. V obravnavani knjižnici in tudi v vseh drugih knjižnicah, v katerih so bile izvedene raziskave, ugotavljamo značilne razlike v ocenah med skupinami uporabnikov, ki se med seboj ločijo glede na spol, starost in izkušnje z uporabo knjižnic. Manj zadovoljne so uporabnice, izkušeni uporabniki knjižnic, ki poznajo delovanje in tudi koristijo storitve tudi v drugih knjižnicah, in mlajši od 35 let. Navedenih ugotovitev ne moremo posplošiti na splošne knjižnice drugod v Sloveniji, saj med njimi obstajajo pomembne organizacijske, kadrovske in finančne razlike, upoštevati pa moramo tudi način vzorčenja, ki je bil pri teh raziskavah uporabljen.

Raziskave zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev, ki so bile v obdobju zadnjih dveh let izvedene v več slovenskih splošnih knjižnicah, so pokazale na možnost razvoja podpornih orodij k osnovnemu merilnemu orodju SERVQUAL, ki so potrebna za izvedbo meritev kot tudi za pripravo in statistično obdelavo zbranih podatkov ter analizo rezultatov. Tako bi lahko v vseh slovenskih knjižnicah izvajali raziskave v rednih časovnih presledkih in tako omogočili primerjave med ocenami zadovoljstva s kakovostjo storitev v različnih časovnih obdobjih. Dostopne bi bile tudi izjemno pomembne povratne informacije o učinkih izboljšav, izvedenih na osnovi predhodnih merjenj, saj se kakovost knjižničnih storitev skozi čas spreminja, spreminjajo pa se tudi pričakovanja uporabnikov. Prepričani smo, da so takšne raziskave, ki bi bile nadgradnja oziroma dopolnitev sedanjih statističnih merjenj o delu knjižnic, ob ustrezni naravnosti raziskovalnih ciljev ter pripravljenosti izvajalske organizacije in knjižničnih vodstev, mogoče tudi v slovenskih splošnih knjižnicah.

Navedeni viri

- Asubonteng, P., McCleary, K. J. in Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of services marketing*, 10(6), 62–81.
- Bastič, M. (2006). *Metode raziskovanja*. Maribor: Univerza v Mariboru, Ekonomsko-poslovna fakulteta. Pridobljeno 20. 12. 2015 s spletne strani: <http://shrani.si/f/2J/WJ/1HkYy8qF/file.pdf>
- Bon, M. (2011). Splošne knjižnice po knjižničnih območjih v letu 2010. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Knjižnica: odprt prostor za dialog in znanje: zbornik referatov* (str. 171–196). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Brophy, P. (2008). *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet.
- Brophy, P. in Coulling, K. (1996). *Quality management for information and library managers*. Aldershot, Hampshire: Aslib Gower.
- Cencič, M. (2008). *Pedagoško raziskovanje: kvantitativna empirična eksperimentalna raziskava*. Koper: Pedagoška fakulteta.
- Ferligoj, A., Leskošek, K. in Kogovšek, T. (1995). *Zanesljivost in veljavnost merjenja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Fernandes, P., Lopez, R. in Silva, F. (2014). Student perception of quality in higher education institutions. V M. Peris-Ortiz in J. Álvarez-García (ur.), *Action-based quality management: strategy and tools for continuous improvement* (str. 143–156). Cham: Springer.
- Filiz, Z. (2007). Service quality of university library: a survey amongst students at Osmaniye University and Anadolu University. *Ekonometri ve İstatistik Say*, 1(5), 1–19.
- Filiz, Z. (2010). Service quality of travel agents in Turkey. *Quality and quantity*, 44(4), 793–805.
- Flere, S. (2000). *Sociološka metodologija: temelji družboslovnega raziskovanja*. Maribor: Pedagoška fakulteta.
- Fowler, F. J. (1995). *Improving survey questions: design and evaluation*. London: Thousand Oaks.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. in Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hébert, F. (1993). *The quality of interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada*. Doctoral dissertation. Toronto: University of Toronto.
- Hernon, P. in Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood, NJ: Ablex.
- Hernon, P. in Altman, E. (2010). *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago, IL: American Library Association.
- Hoffman, K. D. in Bateson, J. E. G. (2006). *Services marketing: concepts, strategies and cases*. Mason, OH: Thomson/South-Western.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International journal of quality and service sciences*, 1(2), 172–198.
- Ladhari, R. in Morales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation: a study among Canadian public library users. *Library management*, 29(4–5), 352–366.
- Landrum, H. in Prybutok, V. R. (2004). A service quality and success model for the information service industry. *European journal of operational research*, 156(3), 628–642.
- Litwin, M. S. (2003). *How to assess and interpret survey psychometrics*. New Delhi: Sage.
- Nitecki, D. A. (1995). *An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions as user-based criteria for evaluating quality of services in an academic library*. Doctoral dissertation. College Park, MD: Maryland University.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: a behavioural perspective on the consumer*. London: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. in Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. in Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. in Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420–450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. in Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, 70(3), 201–230.
- Piskar, F. in Dolinšek, S. (2006). *Učinki standarda kakovosti ISO: od managementa kakovosti do poslovnega modela*. Koper: Fakulteta za management.
- Podatkovni portal SI-STAT: demografsko in socialno področje*. (B. l.). Ljubljana: Statistični urad RS. Pridobljeno 9. 12. 2015 s spletne strani: http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem_soc/Dem_soc.asp
- Podbrežnik, I. in Bojnec, Š. (2015). *Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Robinson, S. (1999). Measuring service quality: current thinking and future requirements. *Marketing intelligence and planning*, 17(1), 21–32.
- SPSS Web books regression with SPSS chapter 2 – regression diagnostic*. (B. l.). Los Angeles, CA: UCLA Institute for Digital Research and Education. Pridobljeno 1. 3. 2016 s spletne strani: <http://www.ats.ucla.edu/stat/spss/webbooks/reg/chapter2/spssreg2.htm>
- Standardi za splošne knjižnice (za obdobje 1. maja 2005 do 30. aprila 2015)*. (2005). Ljubljana: Nacionalni svet za knjižnično dejavnost. Pridobljeno 1. 3. 2016 s spletne strani: http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Drugo/hitri_dostop/standardi_spl_k_sprejeti.pdf

- Šinko, S. (2014). Izobraževalne potrebe uporabnikov splošne knjižnice. *Knjižnica*, 58(1–2), 57–80.
- Tan, P. L. in Foo, S. (1999). Service quality assessment: a case study of a Singapore statutory board library. *Singapore journal of library and information management*, (28), 1–23.
- Vodeb, G. (2012). Podoba slovenskih splošnih knjižnic v letu 2010. *Knjižnica*, 56(1–2), 35–53.
- Weingand, D. E. (1997). *Customer service excellence: a concise guide for librarians*. Chicago, IL: American Library Association.
- White, M. D., Abels, E. G. in Nitecki, D. (1994). *Measuring customer satisfaction and quality of service in special libraries*. College Park, MD: College of library and information services.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing service quality*, 11(6), 380–388.
- Wisniewski, M. in Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL. *Total quality management*, 7(4), 357–365.
- Zakaria, Z. (2011). Service quality dimensions in public library: northern area experienced. *Journal of social sciences*, 7(2), 265–270.
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). (2004). *Uradni list RS*, št. 86/2004, 67/2007, 94/2007-UPB1.
- Zeithaml, V. A. in Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. Boston, MA: McGraw-Hill/Irwin.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. in Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

mag. Igor Podbrežnik

Zavod Lokvanj, Usnjarska cesta 9, 1241 Kamnik
e-pošta: zavod.lokvanj@kks-kamnik.si



Samocitiranost objav slovenskih raziskovalcev v podatkovnih zbirkah Web of Science in Scopus za obdobje 1996–2013

Self-citations of publications by Slovenian researchers in Web of Science and Scopus from 1996 to 2013

Gordana Budimir, Luka Juršnik, Philip Rachimis

Oddano: 5. 4. 2016 – Sprejeto: 13. 5. 2016

1.01 Izvirni znanstveni članek

1.01 *Original scientific paper*

UDK 001.891:303.82-057.4(497.4)

Izvleček

Namen: V članku so prikazani rezultati raziskave, katere namen je primerjati samocitiranost objav slovenskih raziskovalcev v podatkovnih zbirkah Web of Science (WoS) in Scopus za različne definicije samocitativ in ugotoviti razlike in podobnosti med samocitiranostjo po metodologiji Javne agencije za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije (ARRS) in samocitiranostjo po drugih definicijah samocitativ.

Metodologija/pristop: Raziskava je bila narejena za vse članke slovenskih raziskovalcev, registriranih v sistemu SICRIS, v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus, ki so hkrati v sistemu COBISS in so objavljeni in citirani v obdobju 1996–2013. Definirane in preizkušene so tri vrste samocitativ, ki se med seboj razlikujejo po naboru avtorjev pri primerjanju članka in njegovega citata: skupni samocitativ, avtorjevi samocitativ in COBISS samocitativ, ki se upoštevajo v metodologiji agencije ARRS. Podrobneje so analizirane kumulativne vrednosti za celotno obdobje objav in za posamezna leta citiranosti.

Rezultati: Raziskava je pokazala, da bistvenih razlik med vzorci samocitiranja objav slovenskih raziskovalcev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus ni ter da je primerljivost samocitiranosti po metodologiji agencije ARRS s samocitiranostjo ob upoštevanju samo prvega avtorja dosti večja kot pa s samocitiranostjo ob upoštevanju vseh soavtorjev člankov.

Omejitve raziskave: Raziskava je omejena na analize in primerjave samocitiranosti za izbrane vrste samocitativ na nacionalnem makro nivoju. Za podrobnejšo analizo samocitiranosti objav slovenskih avtorjev bi bilo treba raziskavo razširiti na nižje nivoje

(npr. po posameznih znanstvenih vedah) ter na dodatne indikatorje (npr. samocitiranost glede na število avtorjev).

Izvirnost/uporabnost raziskave: Posebnost raziskave je izbira in primerjava treh različnih algoritmov izračuna samocitativ na skoraj celotni slovenski znanstveni produkciji v obdobju 1996–2013.

Ključne besede: *samocitiranost, analiza citiranja, WoS, Scopus, COBISS, SICRIS*

Abstract

Purpose: The article presents the results of a study with the aim of comparing self-citations of Slovenian researchers in Web of Science (WoS) and Scopus for various definitions of self-citations, and establishing the differences and similarities between self-citation according to the methodology of the Slovenian Research Agency (ARRS) and self-citation according to other definitions.

Methodology/Approach: The study was conducted for all articles by Slovenian researchers registered in the SICRIS system in the WoS and Scopus databases that are also in the COBISS system and were published and cited in the time period between 1996 and 2003. Defined and tested were three types of self-citations that differ in the set of authors when comparing the article and its citation: total self-citations, author's self-citations and COBISS self-citations according to ARRS methodology. The cumulative values for the entire publication period and individual years of citation were analyzed in more detail.

Results: The study showed that there are no significant differences between the self-citation patterns of Slovenian researchers in WoS and Scopus, and that the comparability according to ARRS methodology with self-citation when taking into account the only first author is significantly larger than with self-citation when taking into account all of the articles' co-authors.

Research limitation: The study was limited to analyses and comparisons of self-citations according to the selected types of self-citation calculation on the national macro level. For a more detailed analysis of self-citation for Slovenian authors the study would have to be extended to the lower levels (e.g. by scientific disciplines) and additional indicators (e.g. self-citation according to the number of authors).

Originality/Practical implications: A special feature of this study is the selection and comparison of three different algorithms for self-citation calculation for almost the entire Slovenian scientific production in the time period 1996–2003.

Key words: *self-citations, citation analysis, Web of Science, Scopus, COBISS, SICRIS*

1 Uvod

Evalvacija znanstvene uspešnosti raziskovalcev je danes prisotna predvsem na univerzah in raziskovalnih institucijah, kjer se različne kvantitativne bibliometrične in scientometrične metode uporabljajo kot podpora pri odločanju glede

financiranja znanstvenoraziskovalnega dela njihovih raziskovalcev (Panaretos in Malesios, 2009). Eden preprostejših indikatorjev za merjenje znanstvene uspešnosti je odmevnost avtorja oziroma citiranost njegovih publikacij v znanstvenih publikacijah drugih avtorjev. Medtem ko na področju citiranosti obstaja veliko raziskav, pa jih manj obravnava samocitiranost kot enega od indikatorjev pri merjenju znanstvene uspešnosti. To še posebej velja za raziskave, ki zajemajo veliko število publikacij, npr. pri nacionalnih znanstvenih produkcijah določene države. Za samocitiranost so raziskovalci že v 70. letih prejšnjega stoletja ugotovili, da je pomemben indikator pri evalvaciji znanstvenih publikacij in revij. Eno od pomembnih vprašanj v raziskavah samocitiranosti je, ali je samocitiranost zaželen ali nezaželen pojav. Je pa eden od večjih problemov, s katerimi se raziskave ukvarjajo še danes, definicija samocitata (Garfield, 1972; Tagliacozzo, 1977; Garfield, 1979; Lawani, 1982; Snyder in Bonzi, 1998; Aksnes, 2003; Costas, van Leeuwen in Bordons, 2010; Carley, Porter in Youtie, 2013; Ioannidis, 2015). Sam način definiranja samocitata je zelo pomemben za razlago in primerjavo rezultatov posameznih raziskav, v katerih so samocitati lahko analizirani z različnih aspektov in za različne nivoje združevanja publikacij in njihovih citatov, npr. za določeno revijo, znanstveno področje, institucijo itn.

Vir podatkov v večini raziskav s področja citiranosti je večinoma eden od sistemov Web of Science (WoS) ali Scopus. Malo je raziskav, ki se pri evalvaciji znanstvene uspešnosti ukvarjajo z ugotavljanjem pomembnosti obeh sistemov hkrati, še posebej s stališča citiranosti večjega števila raziskovalcev, kakršna je na primer raziskava za slovensko nacionalno znanstveno produkcijo, v kateri sta bili narejeni analiza in primerjava citiranosti cca. 10.000 slovenskih raziskovalcev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus v obdobju 1996–2011 po posameznih znanstvenih področjih (Bartol, Budimir, Dekleva-Smrekar, Pušnik in Južnič, 2014). Podobnih raziskav, ki bi oba sistema uporabile kot vir podatkov za analizo samocitiranosti, pa tako rekoč ni. Edina večja raziskava samocitiranosti objav slovenskih raziskovalcev je narejena na področju medicine za članke v podatkovni zbirki WoS v obdobju 1986–2007 (Blagus, Leskošek in Stare, 2015). V tej raziskavi so opazovane spremembe v razvrstitvi raziskovalcev glede na različne bibliometrične indikatorje, z upoštevanjem samocitativ in brez tega, ugotovitve pa so pokazale, da se avtorji z manjšim deležem samocitativ uvrščajo višje po indikatorjih, ki upoštevajo citate brez samocitativ, kot pa po indikatorjih, ki upoštevajo vse citate.

Glavni cilj naše raziskave je analizirati samocitiranost slovenskih raziskovalcev, registriranih v Informacijskem sistemu o raziskovalni dejavnosti v Sloveniji (SICRIS), glede na različne definicije samocitativ, in ugotoviti razlike med uporabo definicije, ki se upošteva pri evalvaciji znanstvene uspešnosti po metodologiji agencije ARRS, in bolj »standardnimi« definicijami, ki se danes uporabljajo tudi v drugih raziskavah. Za evalvacijo slovenskih raziskovalcev se upoštevajo njihovi

članki, objavljeni v revijah, ki jih indeksirata sistema WoS in Scopus, zato lahko implicitno primerjamo tudi vzorce samocitiranosti objav naših raziskovalcev v teh sistemih. Izsledki raziskave, ki se nanaša na skoraj celotno slovensko znanstveno produkcijo, se lahko uporabijo kot temeljne informacije pri načrtovanju metodologije evalvacije slovenskih raziskovalcev in za spremljanje njihovega znanstvenega komuniciranja. Raziskava predstavlja preizkus uporabe nekaterih definicij samocitativ na nacionalnem nivoju, kar se lahko šteje za slovenski prispevek na področju raziskav samocitiranosti, saj do zdaj ni zaslediti veliko podobnih raziskav.

2 Pregled literature

Nivo raziskave samocitiranosti glede na združevanje publikacij in njihovih citatov ločimo na: makro nivo, ki zajema širši nabor publikacij, npr. norveško nacionalno znanstveno produkcijo (Aksnes, 2003; Fowler in Aksnes, 2007) ali vse publikacije iz podatkovne zbirke WoS v obdobju 1992–2001 (Glänzel, Thijs in Schlemmer, 2004); mezo nivo, ki zajema publikacije, omejene na določeno revijo (Leydesdorff, 2008), določeno institucijo (Costas idr., 2010) ali določeno znanstveno področje (Shah, Gul in Gaur, 2015); in mikro nivo, ki predstavlja nivo posameznega avtorja. Večina raziskav se nanaša na mezo nivo, manj pa je raziskav na makro nacionalnem nivoju. Eden od razlogov za to je težavnost priprave tako velikega in primerno kvalitetnega vzorca za analizo, saj potrebnih podatkov ni tako lahko pridobiti (Blagus idr., 2015). Pri zajemanju podatkov za analize direktno iz podatkovnih zbirk velikih sistemov velikokrat nastajajo napake, na primer, ko zaradi nepopolnih ali neobstoječih podatkov o avtorjih, npr. države v avtorjevem naslovu, ni mogoče zajeti vseh bibliografskih podatkov avtorjev določene države (Vieira in Gomes, 2009; Jacsó, 2009). Problemi nastajajo tudi pri prepoznavanju imen avtorjev zaradi različnih oblik (npr. polna imena in priimki ali pa priimki in začetnice imen) ali pa zaradi različnih napak v podatkih o avtorjih, o katerih poročajo raziskovalci (Glänzel idr., 2004; Shah idr., 2015). Tudi Fowler in Aksnes (2007) za norveške raziskovalce s publikacijami v podatkovni zbirki WoS v obdobju 1981–2000 poročata o problemih s homonimi (različni avtorji z enakim imenom) ali s spremembami imen (npr. zaradi porok), zaradi česar so iz raziskave izločili cca. 700 avtorjev, katerih imena so bila problematična. Problemi pri prepoznavanju imen avtorjev lahko nastanejo tudi zaradi transliteracije, npr. iz ruske cirilice (Zibareva in Soloshenko, 2011).

Rezultati raziskav samocitiranosti in njihova primerjava pa so zelo odvisni od definicije samocitata. Ioannidis (2015) tako definira neposredni samocitat kot citat, s katerim določen avtor citira kakšnega od svojih predhodnih del. Podobno

neposredne samocitate določa tudi za posamezno revijo, znanstveno področje, državo itn. Definira tudi soavtorske samocitate, ki nastanejo, ko eden ali več soavtorjev avtorja Y objavi(jo) drugo publikacijo brez avtorja Y, ta publikacija pa citira njihovo skupno publikacijo. To so pravzaprav neposredni samocitati za soavtorje, kadar določen avtor neposredno ne citira samega sebe. Na mikro nivoju oziroma na nivoju posameznega avtorja se neposredni samocitat avtorja A pojavi vedno, ko je A tudi (so)avtor publikacije, ki jo citira publikacija, katere (so)avtor je A. (Glänzel, Debackere, Thijs in Schubert, 2006). Te definicije pa ni mogoče uporabiti na višjih nivojih, ko se publikacije in citati združujejo za skupine različnih (so)avtorjev. Najpogosteje uporabljena definicija samocitativ na mezo in makro nivoju je definicija, po kateri samocitat nastane, ko množici soavtorjev citiranega članka in soavtorjev člankov, ki citirajo ta članek, nista disjunktni oziroma kadar imata skupnega vsaj enega avtorja (Snider in Bonzi, 1998). Fowler in Aksnes (2007) ločujeta samocitate na nivoju avtorja (avtorski samocitati), ki ustrezajo definiciji neposrednih samocitativ, ter samocitate na nivoju publikacije, ki ustrezajo definiciji po Snider in Bonzi (1998). Podobno Costas in drugi (2010) ločujejo samocitate na avtorske, ki ustrezajo definiciji neposrednih samocitativ, in skupne samocitate na nivoju dokumenta (dokumentni samocitati); ti vključujejo vse samocitate, ki jih prejme publikacija od vseh svojih soavtorjev (neposredni in soavtorski samocitati skupaj).

Mogoče so tudi druge definicije samocitativ, kot je najbolj restriktivna definicija, po kateri se primerjajo samo imena prvih avtorjev publikacij (Aksnes, 2003). V sistemu Scopus so samocitati definirani kot dokumentni samocitati, v sistemu WoS pa načeloma kot neposredni samocitati (Ioannidis, 2015). Sicer pa ta definicija samocitativ v sistemu WoS ni tako trivialna in za samocitate nekega članka določa članke, ki citirajo ta članek in so v seznamu zadetkov vhodne iskalne zahteve (Carley idr., 2013). Na ta način je število citatov odvisno od iskalne zahteve in edini način, da določimo vse samocitate nekega avtorja, je, da z eno iskalno zahtevo zajamemo vse njegove publikacije, kar pogosto ni mogoče zaradi omejenih problemov s podatki o avtorjih v sistemih, kot je WoS.

Najbolj sistematične analize na nacionalnem nivoju so narejene na Norveškem. Raziskava, ki jo je izvedel Aksnes (2003), vključuje več kot 46.000 člankov norveških avtorjev iz podatkovne zbirke WoS v obdobju 1981–1996. Od tega je do leta 2000 citiranih 71 % člankov (povprečno 13,7 citata na članek), 21 % pa je avtorskih samocitativ, ki so določeni samo na osnovi imen prvih avtorjev citiranih in citirajočih člankov. Delež samocitativ je največji, 36 %, v zadnjem triletnem obdobju citiranosti in se zmanjšuje z večanjem tega citatnega okna. Ugotovljena je močna pozitivna relacija med številom samocitativ in številom avtorjev člankov na nacionalnem nivoju, na nižjih nivojih pa avtor svetuje izključitev samocitativ ter preverjanje njihovega vpliva na posamezne indikatorje znanstvene uspešnosti.

V drugi raziskavi Fowler in Aksnes (2007) ugotavljata vpliv samocitiranosti objav avtorjev na to, koliko jih citirajo drugi avtorji, na množici cca. 65.000 člankov norveških avtorjev, objavljenih in citiranih v podatkovni zbirki WoS v obdobju 1981–2000, pri čemer so samocitati določeni glede na imena vseh avtorjev člankov in ne samo glede na imena prvih avtorjev. Povprečno je v tem obdobju vsak avtor objavil sedem člankov in jih desetkrat samocitiral, drugi avtorji pa so jih citirali 85-krat. Ugotovljeno je, da članki, ki imajo več samocitativ, prejmejo tudi več citatov drugih avtorjev in da se za vsak dodatni samocitat število citatov poveča za ena v naslednjem letu in za okoli tri v naslednjih petih letih. Enako velja tudi za avtorje z največjim številom samocitativ, kar pomeni, da zaradi samocitiranosti objav avtorjev ne prihaja do negativnih učinkov drugih avtorjev.

3 Metodologija

V raziskavi so zajeti vsi članki slovenskih raziskovalcev, registriranih v sistemu SICRIS, ki so indeksirani in citirani v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus v obdobju 1996–2013 in so hkrati obdelani v vzajemni bibliografski podatkovni zbirki sistema COBISS.SI (COBISS) ter se upoštevajo pri evalvaciji znanstvene uspešnosti po metodologiji agencije ARRS. Sistem SICRIS vsebuje podatke o slovenskih raziskovalcih, o raziskovalnih organizacijah, skupinah, programih in projektih, njihove bibliografije pa se vodijo v sistemu COBISS in so od leta 1997 za raziskovalce obvezne pri prijavi na razpise za (so)financiranje iz javnih sredstev, ki jih vodi agencija ARRS (Demšar in Južnič, 2014). Za ustreznost podatkov o nacionalni znanstveni produkciji v sistemu COBISS skrbijo Osrednji specializirani informacijski centri. Za evalvacijo raziskovalne uspešnosti so še posebej pomembni članki raziskovalcev, ki so indeksirani v citatnih podatkovnih zbirkah WoS (Science Citation Index Expanded (SCIE), Social Sciences Citation Index (SSCI), Arts & Humanities Citation Index (A&HCI)) in Scopus ter podatki o dejavnih vpliva revij, v katerih so ti članki objavljeni: SNIP (Source Normalized Impact per Paper, Leiden University's Centre for Science & Technology Studies) in JCR (Journal Citation Reports®, Thomson Reuters). To je velika količina podatkov in informacij, ki se hitro dopolnjujejo in spreminjajo, zato se v okviru portala COBISS/SciMet bibliografski zapisi za članke slovenskih avtorjev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus dnevno samodejno povezujejo z ustreznimi bibliografskimi zapisi v vzajemni bibliografski podatkovni zbirki sistema COBISS. Izvajajo se zajemanje, agregacija, obdelava in priprava podatkov iz vseh informacijskih virov za potrebe vrednotenja del slovenskih raziskovalcev ter za različne analize objavljanja in odmevnosti/citiranja slovenskih avtorjev (Budimir in Juršnik, 2015). Na ta način so nam vedno na voljo ažurirani podatki o citiranosti in samocitiranosti objav slovenskih raziskovalcev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus, ki so uporabljeni tudi v tej raziskavi.

Vsak raziskovalec ima v sistemu SICRIS svojo šifro raziskovalca, ki se sistematično vnaša tudi v bibliografske zapise za njegove članke v sistemu COBISS. Ti zapisi v okviru portala COBISS/SciMet so povezani z ustreznimi zapisi v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus, zato lahko članke in podatke o citiranosti določenega raziskovalca v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus na preprost način pridobimo na osnovi njegove šifre, pri tem pa se lahko omejimo tudi na določeno obdobje objave in citiranosti člankov. Na tak način so v naši raziskavi za vse raziskovalce, ki imajo šifre v sistemu SICRIS, zajeti vsi članki iz podatkovnih zbirk WoS in Scopus, ki so objavljeni v obdobju 1996–2013 in so povezani z ustreznimi zapisi v sistemu COBISS. Za te članke so s portala COBISS/SciMet pridobljeni podatki o njihovih citatih in določeni samocitativnosti na nivoju dokumentov po najširše uporabljani definiciji samocitativnosti (Snyder in Bonzi, 1998). Skupni avtorji člankov in njihovih citatov niso ugotovljeni na osnovi njihovih imen, pač pa na osnovi enakosti identifikatorjev, ki so avtorjem dodeljeni v sistemih SICRIS, COBISS, WoS in Scopus: šifre raziskovalcev v sistemu SICRIS, identifikacijske številke avtorjev v normativni podatkovni zbirki osebnih imen sistema COBISS (CONOR.SI) ter številke avtorjev v sistemih WoS in Scopus. V sistemu WoS nimajo vsi avtorji svoje identifikacijske številke, zato so za avtorje brez njih kreirani enotni identifikatorji z normalizacijo njihovih imen. Na ta način so v raziskavi vsi avtorji člankov in vsi avtorji njihovih citatov dobili enotne identifikatorje, da bi se izognili problemom pri uparjanju imen avtorjev, o katerih poročajo raziskovalci in zaradi katerih v raziskavah prihaja do neupoštevanja vseh (samo)citatov določenih avtorjev.

V raziskavi je za samocitat nekega članka štet citat tega članka, če imata citirani in citirajoči članek vsaj enega skupnega avtorja oziroma vsaj en skupni identifikator avtorja. Po tej definiciji so v raziskavi tako definirane naslednje vrste samocitativnosti za tri različne nabore avtorjev, ki so upoštevanji pri primerjanju članka in njegovega citata:

- (1) skupni samocitativnosti (SA), ki se ugotavljajo s primerjanjem identifikatorjev vseh soavtorjev članka v podatkovni zbirki WoS oziroma Scopus z identifikatorji vseh soavtorjev njegovega citata v tej podatkovni zbirki;
- (2) avtorjevi samocitativnosti (AA), ki se ugotavljajo s primerjanjem identifikatorja prvega avtorja članka v podatkovni zbirki WoS oziroma Scopus z identifikatorji vseh soavtorjev njegovega citata v tej podatkovni zbirki;
- (3) COBISS samocitativnosti (CA), ki se ugotavljajo s primerjanjem identifikatorjev vseh soavtorjev članka v sistemu COBISS, z identifikatorji vseh soavtorjev njegovega citata v sistemu COBISS; ker pa so se do leta 2014 v bibliografske zapise v sistemu COBISS vnašali samo podatki o prvem avtorju in največ 10 soavtorjev, predvsem slovenskih, se tako primerja največ 11 avtorjev članka in njegovega citata; če določen citat ni obdelan v sistemu COBISS, se ta citat avtomatsko ne šteje za samocitat članka.

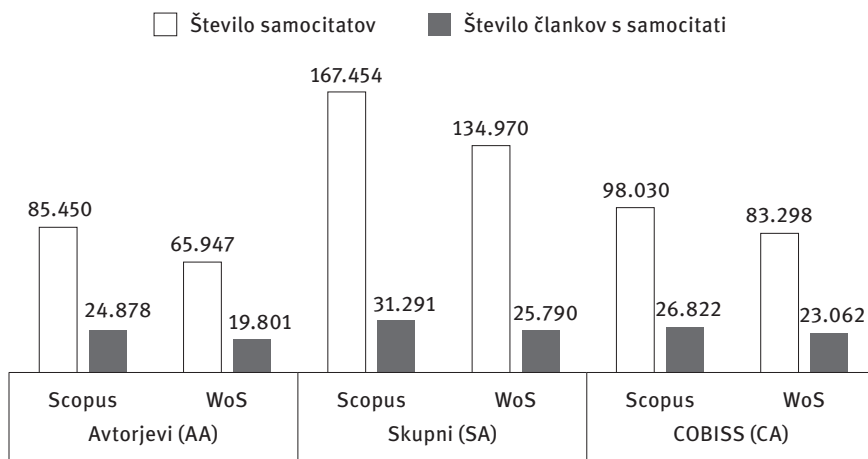
V evalvaciji znanstvene uspešnosti po metodologiji agencije ARRS se uporablja COBISS samocitati (CA) (Budimir, 2006), v okviru portala COBISS/SciMet pa skupni samocitati (SA) tako kot v večini raziskav na področju samocitiranosti, zlasti v novejših. Avtorjevi samocitati (AA) pa so tukaj definirani kot posebna, restriktivna vrsta samocitativ, podobno kot v starejših raziskavah o samocitiranosti. Glede na razlike v naboru avtorjev, ki se upoštevajo pri posamezni definiciji, za vsak posamezni članek velja, da je število AA manjše ali enako številu CA, to pa je manjše ali enako številu SA. Članki imajo vsaj enega avtorja (prvi avtor), zato se razlike v številu samocitativ po teh definicijah lahko pojavijo samo pri člankih z več kot enim avtorjem, za članke z več kot 11 soavtorji pa se lahko pojavijo razlike med številom CA in SA.

V raziskavi so za vse tri vrste samocitativ narejene primerjave naslednjih indikatorjev: števila samocitativ in njihovega deleža glede na skupno število citatov, števila člankov s samocitati in njihovega deleža glede na skupno število člankov s citati ter povprečno število samocitativ na članek glede na vse članke, ki so zajeti v raziskavi. Ti indikatorji nam na makro nivoju omogočajo ugotavljanje razlik med samocitiranostjo za definirane vrste samocitativ. Primerjave so narejene na osnovi kumulativnih vrednosti indikatorjev za vse zajete članke v obdobju 1996–2013 in za članke po posameznih letih citiranosti v tem obdobju. Narejena je tudi primerjava teh indikatorjev za podatkovni zbirki WoS in Scopus, da bi se ugotovile razlike ali podobnosti med samocitiranostjo objav naših raziskovalcev v teh sistemih. Pričakovane so podobne razlike kot pri citiranosti, ki so ugotovljene v raziskavi citiranosti slovenskih raziskovalcev po vedah v obdobju 1996–2011 (Bartol idr., 2014). Na nivoju celotne slovenske znanstvene produkcije pa je pričakovano večje ujemanje samocitiranosti po metodologiji agencije ARRS, ki upošteva COBISS samocitate, s samocitiranostjo ob upoštevanju avtorjevih samocitativ kot pa s samocitiranostjo ob upoštevanju širše uporabljene definicije za skupne samocitate.

Raziskava je omejena na analize in primerjave samocitiranosti po izbranih indikatorjih za definirane vrste samocitativ na makro nivoju, za podrobnejšo analizo samocitiranosti objav slovenskih avtorjev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus pa bi bilo treba raziskavo razširiti na mezo nivo, npr. na primerljivost samocitiranosti objav naših avtorjev po posameznih vedah, ki se upoštevajo pri vrednotenju znanstvene uspešnosti po metodologiji agencije ARRS, ter na dodatne indikatorje, npr. na citiranost in samocitiranost glede na število avtorjev člankov ali h-indeks, da bi vzorce samocitiranosti na slovenskem nacionalnem nivoju lažje primerjali z vzorci na nacionalnih nivojih drugih držav.

4 Rezultati

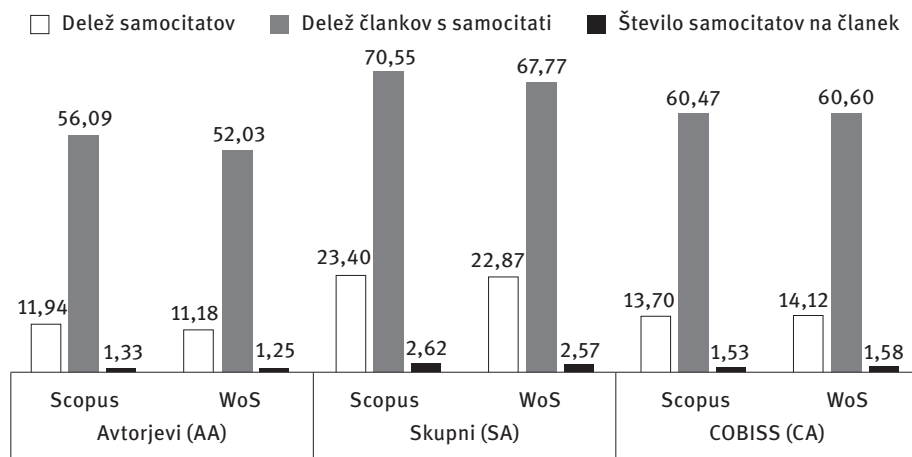
Od skupno 52.598 člankov v podatkovni zbirki WoS in 64.011 člankov v podatkovni zbirki Scopus za slovenske raziskovalce, ki so zajeti v raziskavi, je od leta 1996 do leta 2013 v podatkovni zbirki WoS citiranih 38.054 člankov (72,35 %), v podatkovni zbirki Scopus pa 44.355 člankov (69,29 %). Skupno so imeli ti članki 590.126 oziroma 715.708 citatov v podatkovnih zbirkah WoS oziroma Scopus, tako da je povprečno število citatov, glede na skupno število člankov, za članek v podatkovni zbirki WoS 11,22 citata, za članek v podatkovni zbirki Scopus pa 11,18 citata. Skupno število člankov v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus se razlikuje za 11.413, število citiranih člankov za 6301, v deležu citiranih člankov pa je ta razlika majhna (3,06 %). Razlika med povprečnim številom citatov na članek v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus je zelo majhna (0,04 citata na članek), kar kaže na podoben vzorec citiranja slovenskih raziskovalcev v obeh podatkovnih zbirkah. Za citirane članke slovenskih raziskovalcev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus so v raziskavi samocitirati določeni glede na tri različne definicije: avtorjevi samocitirati (AA), skupni samocitirati (SA) in COBISS samocitirati (CA). V prvi analizi so ugotovljene razlike med temi vrstami samocitiranih glede na kumulativne vrednosti izbranih indikatorjev za celotno obdobje 1996–2013 (Sliki 1 in 2), v drugi analizi pa glede na vrednosti po posameznih letih citiranosti v tem obdobju (Slika 3).



Slika 1: Število samocitiranih (AA, SA, CA) ter število pripadajočih člankov za slovenske raziskovalce v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus 1996–2013

Slika 1 za vsako posamezno vrsto samocitiranih (AA, SA, CA) v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus prikazuje število samocitiranih in število člankov s temi samocitirani, Slika 2 pa deleže teh samocitiranih glede na skupno število citatov, deleže člankov s temi samocitiranih glede na skupno število citiranih člankov ter povprečno

število samocitatov na članek glede na vse članke, ki so zajeti v raziskavi. Čeprav se vrednosti za WoS in Scopus po številu samocitatov in številu člankov s samocitati dokaj razlikujejo za posamezne vrste samocitatov (npr. na Sliki 1 se števili SA za podatkovni zbirki Scopus in WoS razlikujeta za 32.484, razlika med številom člankov s SA v teh podatkovnih zbirkah pa je 5501), so ustrezni deleži glede na skupno število citatov oziroma na skupno število citiranih člankov v obeh podatkovnih zbirkah primerljivi (npr. na Sliki 2 je delež samocitatov SA za Scopus 23,40 %, za WoS 22,87 %, razlika v deležu člankov s SA pa je 2,78 %), kar kaže na podobnost vzorca samocitiranja raziskovalcev v obeh podatkovnih zbirkah. Še največja razlika je med deležem člankov z AA, ki je za 4,06 % večji v podatkovni zbirki Scopus kot v podatkovni zbirki WoS. Pri tem so deleži samocitatov, deleži člankov s samocitati in število samocitatov na članek v podatkovni zbirki Scopus večji kot deleži v podatkovni zbirki WoS za AA in SA, za CA pa so te vrednosti večje v podatkovni zbirki WoS kot Scopus (Slika 2).



Slika 2: Delež samocitatov (AA, SA, CA) ter delež pripadajočih člankov in povprečno število samocitatov na članek za slovenske raziskovalce v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus 1996–2013

V obeh podatkovnih zbirkah je za vse vrste samocitatov tudi povprečno število samocitatov na članek relativno majhno (Slika 2). Še največje število samocitatov na članek je v podatkovni zbirki Scopus za SA in znaša 2,62 samocitata na članek, najmanjše pa je v podatkovni zbirki WoS za AA in znaša 1,25 samocitata na članek. Podobno kot pri deležu samocitatov in deležu člankov s samocitati lahko ugotovimo primerljivost povprečnega števila samocitatov na članek v obeh podatkovnih zbirkah za posamezne vrste samocitatov, saj so razlike zelo majhne.

Največje število samocitatov je v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus pričakovano ugotovljeno za SA (Slika 1). Podobno je ugotovljeno za število in delež člankov

s temi samocitirati ter povprečno število samocitativ na članek, ki so največji za SA in najmanjši za AA (Slika 2). Vrednosti za CA so med vrednostmi za SA in AA, kar je pričakovano glede na samo definicijo samocitativ: pri SA se upoštevajo samocitirati vseh soavtorjev, pri AA samo za prvega avtorja, pri CA pa največ za 11 soavtorjev članka v sistemu COBISS. Za ugotavljanje razlik oziroma primerljivosti med posameznimi vrstami samocitativ (AA, SA, CA) v določeni podatkovni zbirki pa so analizirane razlike med številom (deležem) samocitativ različnih vrst in razlike med številom (deležem) zapisov s temi samocitirati (Preglednica 1). Manjša razlika med temi vrednostmi za določene vrste samocitativ pomeni večjo primerljivost med temi vrstami samocitativ.

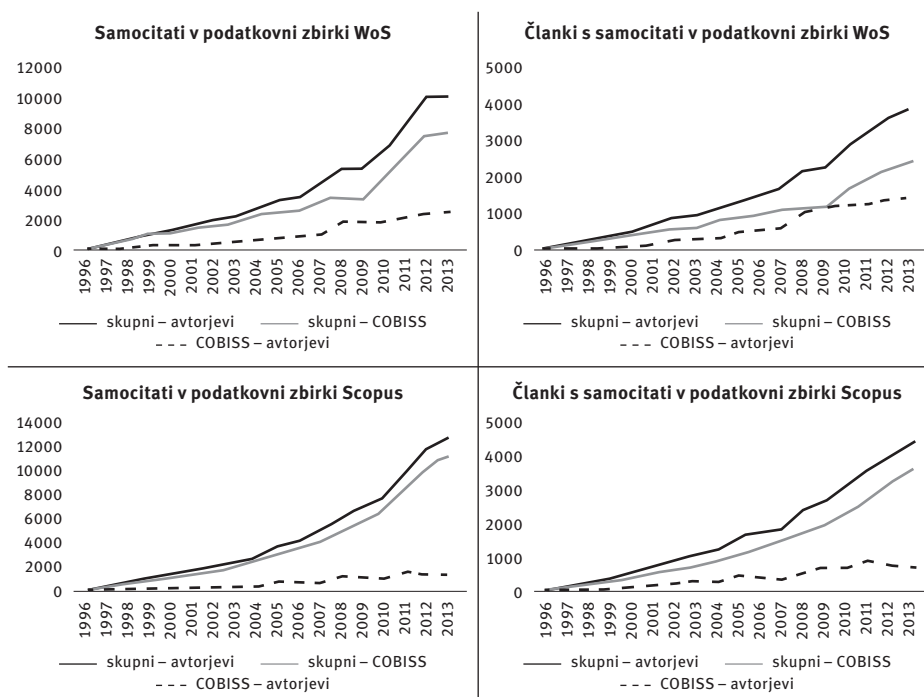
Preglednica 1: Razlike med številom (deležem) samocitativ različnih vrst in razlike med številom (deležem) člankov s temi samocitirati za slovenske raziskovalce v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus 1996–2013

	WoS		
	skupni (SA) – avtorjevi (AA)	skupni (SA) – COBISS (CA)	COBISS (CA) – avtorjevi (AA)
Število samocitativ	69.023 (11,70 %)	51.672 (8,76 %)	17.351 (2,94 %)
Število člankov s samocitirati	5.989 (15,74 %)	2.728 (7,17 %)	3.261 (8,57 %)

	Scopus		
	skupni (SA) – avtorjevi (AA)	skupni (SA) – COBISS (CA)	COBISS (CA) – avtorjevi (AA)
Število samocitativ	82.004 (11,46 %)	69.424 (9,70 %)	12.580 (1,76 %)
Število člankov s samocitirati	6.413 (14,46 %)	4.469 (10,08 %)	1.944 (4,38 %)

Iz Preglednice 1 so razvidne razlike med številom (deležem) samocitativ za različne vrste samocitativ in razlike med številom (deležem) člankov s temi samocitirati v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus. Razlika med številom (deležem) samocitativ je v obeh podatkovnih zbirkah največja za SA in AA, nato za SA in CA, daleč najmanjša pa za CA in AA. Podobno velja za razlike v številu (deležu) člankov s temi samocitirati v podatkovni zbirki Scopus. Iz tega je razvidno, da so v podatkovni zbirki Scopus za slovenske raziskovalce vrednosti vseh indikatorjev za CA bolj primerljive z vrednostmi za AA kot pa z vrednostmi za SA. V podatkovni zbirki WoS pa je razlika med številom (deležem) člankov s samocitirati najmanjša za SA in CA, nato za CA in AA in največja za SA in AA.

Zato je narejena dodatna analiza samocitativ za objave slovenskih raziskovalcev v obeh podatkovnih zbirkah po letih citiranosti za obdobje 1996–2013, v kateri so primerjane razlike med številom samocitativ za različne vrste samocitativ ter razlike med številom člankov s temi samocitativ po posameznih letih citiranosti (Slika 3).



Slika 3: Razlike med številom samocitativ različnih vrst oziroma med številom člankov s temi samocitativ, določenih za slovenske raziskovalce v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus po letih citiranosti za obdobje 1996–2013

Določen članek ima lahko samocitate v različnih letih, zato je upoštevan pri vsakem letu, v katerem ima vsaj en samocitat, v zbirnih podatkih na Sliki 1 pa je vsak samocitat upoštevan samo enkrat v celotnem obdobju 1996–2013. Zato je prosti seštevek člankov s samocitativ za vsa leta na Sliki 3 lahko večji od skupnega števila člankov s samocitativ na Sliki 1. Iz grafičnega prikaza na Sliki 3 je razvidno, da razlike med številom samocitativ za SA in AA, SA in CA ter CA in AA z leti rastejo za obe podatkovni zbirki in so, kot pri zbirnih vrednostih v Preglednici 1, največje za SA in AA, najmanjše pa za CA in AA. Razlika med številom samocitativ za CA in AA v podatkovni zbirki Scopus ostaja na podobni ravni za vsa leta, v podatkovni zbirki WoS pa od leta 2007 hitreje narašča. Podobne ugotovitve za različne vrste samocitativ veljajo tudi za razlike med številom člankov s temi samocitativ, z izjemo v podatkovni zbirki WoS za leto 2009, ko je zaznati blag upad razlike med

vrednostmi za SA in CA (1067 člankov), ki je manjša kot razlika med vrednostmi za CA in AA (1238 člankov). To odstopanje pa je minimalno (171 člankov, kar je 0,45 % vseh citiranih člankov v podatkovni zbirki WoS), zato lahko posplošimo, da so načeloma za vsa leta v obeh podatkovnih zbirkah vrednosti teh indikatorjev za CA bolj primerljive vrednostim za AA kot vrednostim za SA.

5 Razprava

V raziskavo so zajeti članki slovenskih raziskovalcev, registriranih v sistemu SICRIS, iz citatnih podatkovnih zbirk WoS in Scopus, ki so hkrati v vzajemni bibliografski podatkovni zbirki podatkov sistema COBISS, z namenom ugotoviti razlike med različnimi vrstami samocitativ in jih primerjati s samocitativ po metodologiji agencije ARRS, ki se upoštevajo pri vrednotenju znanstvene uspešnosti slovenskih raziskovalcev. Tako je, v nasprotju z večino podobnih raziskav, ki so izvedene na omejenih množicah člankov in za krajše citatno obdobje, naša analiza narejena na makro nivoju, na skoraj celotni nacionalni znanstveni produkciji v daljšem časovnem obdobju in večjem citatnem oknu (1996–2013). Samocitativ so določeni na nivoju dokumentov po najširše uporabljeni definiciji samocitativ (Snyder in Bonzi, 1998) z ugotavljanjem skupnih avtorjev člankov in njihovih citatov. V izogib napakam pri identifikaciji avtorjev (Vieira in Gomes, 2009; Jacsó, 2009; Glänzel idr., 2004; Shah idr., 2015; Fowler in Aksnes, 2007; Zibareva in Soloshenko, 2011) so uporabljeni normativni podatki avtorjev: šifre raziskovalcev v sistemu SICRIS, normativna podatkovna zbirka avtorjev CONOR.SI, identifikacijske številke avtorjev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus ter normirana imena avtorjev, ki nimajo identifikacijske številke v podatkovni zbirki WoS. Na ta način so lahko za vse avtorje člankov in vse avtorje njihovih citatov primerjani njihovi enotni identifikatorji in lahko je ugotovljeno število samocitativ, brez izločanja avtorjev s problematičnimi imeni (Fowler in Aksnes, 2007). Zato je model iz te raziskave bolj celovit od modelov nekaterih drugih raziskav na nacionalnem nivoju, glede na uporabo bolj kvalitetnih bibliografskih podatkov iz sistema COBISS, ki so podvrženi različnim kontrolam, in glede na uporabo normiranih podatkov o avtorjih. Zanimiva je primerjava rezultatov citiranosti norveških raziskovalcev, objavljenih v obdobju 1981–1996 in citiranih do leta 2000 v podatkovni zbirki WoS (Asknes, 2003), ki za podoben nabor člankov, kot je v tej raziskavi, kaže podobno število citatov na članek (13,7 citata za objave norveških raziskovalcev, 11,22 citata za objave slovenskih raziskovalcev) in podoben delež skupnih samocitativ (21 % za objave norveških raziskovalcev, 22,87 % za objave slovenskih raziskovalcev).

Rezultati raziskave kažejo, da je v podatkovni zbirki Scopus številčno več samocitativ in člankov s samocitativ kot v podatkovni zbirki WoS, po deležu samocitativ

in po povprečnem številu samocitativ na članek pa med tema podatkovnima zbirkama ni pomembnih razlik; podobno je ugotovljeno za citate objav slovenskih raziskovalcev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus (Bartol idr., 2014). Ugotovitve veljajo ne glede na vrsto samocitativ, ki se razlikujejo po naboru upoštevanih avtorjev pri primerjanju članka in njegovega citata: avtorski samocitativ (AA) upoštevajo samo prvega avtorja članka, skupni samocitativ (SA) upoštevajo vse soavtorje članka, COBISS samocitativ (CA), ki ustrezajo samocitatom po metodologiji agencije ARRS, pa upoštevajo največ 11 avtorjev iz sistema COBISS. Se pa razlike med temi vrstami samocitativ pojavijo v posamezni podatkovni zbirki in so največje med vrednostmi opazovanih indikatorjev za AA in SA ter veliko manjše med vrednostmi za AA in CA, kar kaže na večjo primerljivost samocitiranosti objav slovenskih raziskovalcev po metodologiji agencije ARRS, s samocitiranostjo ob upoštevanju samo prvega avtorja članka. Ta ugotovitev načeloma velja tudi za posamezna leta citiranosti z zanemarljivo izjemo za leto 2009, za katero je v podatkovni zbirki WoS število člankov s samocitativ po CA za malenkost bližje številu člankov s samocitativ po SA. Tako lahko potrdimo predvidevanja, da bistvenih razlik med vzorci samocitiranja objav slovenskih raziskovalcev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus ni in da je samocitiranost po metodologiji agencije ARRS, ki upošteva COBISS samocitate (CA), bolj primerljiva s samocitiranostjo ob upoštevanju avtorjevih samocitativ (AA), ki se večkrat uporabljajo v starejših raziskavah, kot pa s samocitiranostjo ob upoštevanju skupnih samocitativ (SA), ki ustrezajo bolj »standardni« definiciji samocitativ iz novejših raziskav. Te ugotovitve se lahko uporabijo kot temeljne informacije v metodologiji agencije ARRS za evalvacijo slovenskih raziskovalcev, za podrobnejše primerjave pa bi bilo treba narediti analize na mezo nivoju, npr. analizo samocitiranosti po posameznih vedah ter analizo dodatnih indikatorjev, kot je samocitiranost glede na število avtorjev, h-indeks ali vpliv samocitiranosti na citiranje drugih avtorjev.

6 Zaključek

Naša raziskava predstavlja preizkus uporabe določenih vrst samocitativ na nacionalnem nivoju za daljše časovno obdobje. Z uporabo podatkov o delih slovenskih raziskovalcev iz sistema COBISS, ki jih normirajo in kontrolirajo avtorizirani strokovnjaki, in ne direktno iz sistemov WoS in Scopus, so premoščeni klasični problemi nekvalitetnih podatkov, s katerimi se soočajo v podobnih raziskavah. Na ta način je model v tej raziskavi bolj celovit, saj omogoča natančen izračun samocitativ s primerjanjem identifikacijskih števil avtorjev namesto s primerjanjem njihovih imen. V raziskavi so za definirane vrste samocitativ podrobneje analizirane kumulativne vrednosti izbranih indikatorjev za celotno obdobje zajetih objav ter vrednosti za posamezna leta citiranosti. Narejena je tudi primer-

java med vzorci samocitiranosti objav slovenskih raziskovalcev v podatkovnih zbirkah WoS in Scopus, ki je pokazala, da med tema podatkovnima zbirkama ni pomembnih razlik, ker so deleži samocitatov in povprečno število samocitativ na članek v podatkovni zbirki WoS zelo podobni ustreznim vrednostim v podatkovni zbirki Scopus za isto vrsto samocitatov. Razlike med vrednostmi za različne vrste samocitativ v posamezni podatkovni zbirki pa kažejo dosti večje ujemanje samocitiranosti objav slovenskih raziskovalcev po metodologiji agencije ARRS, ki upošteva samo avtorje iz sistema COBISS, s samocitiranostjo ob upoštevanju samo prvega avtorja člankov kot pa s samocitiranostjo ob upoštevanju vseh soavtorjev člankov. Ta primerljivost velja tudi za posamezna leta citiranosti, z zanemarljivo izjemo v letu 2009, ko je v podatkovni zbirki WoS samocitiranost po agenciji ARRS za malenkost bolj primerljiva s samocitiranostjo ob upoštevanju vseh soavtorjev. Izsledki te raziskave so lahko dodaten vir informacij pri evalvaciji slovenskih raziskovalcev in spremljanju njihovega znanstvenega komuniciranja.

Navedeni viri

- Aksnes, D. W. (2003). A macro study of self-citation. *Scientometrics*, 56(2), 235–246. doi: 10.1023/A:1021919228368
- Bartol, T., Budimir, G., Dekleva-Smrekar, D., Pušnik, M. in Južnič, P. (2014). Assessment of research fields in Scopus and Web of Science in the view of national research evaluation in Slovenia. *Scientometrics*, 98(2), 1491–1504. doi: 10.1007/s11192-013-1148-8
- Blagus, R., Leskošek, B. L. in Stare, J. (2015). Comparison of bibliometric measures for assessing relative importance of researchers. *Scientometrics*, 105(3), 1743–1762. doi: 10.1007/s11192-015-1622-6
- Budimir, G. (2006). *Vzpostavitev povezave med COBIB.SI in WoS*. Maribor: IZUM.
- Budimir, G. in Juršnik, J. (2015). COBISS/SciMet. *Organizacija znanja*, 20(2), 68–74. doi: 10.3359/oz150268
- Carley, S., Porter, A. L. in Youtie, J. (2013). Toward a more precise definition of self-citation. *Scientometrics*, 94(2), 777–780. doi: 10.1007/s11192-012-0745-2
- Costas, R., van Leeuwen, T. N. in Bordons, M. (2010). Self-citations at the meso and individual levels: effects of different calculation methods. *Scientometrics*, 82(3), 517–537. doi: 10.1007/s11192-010-0187-7
- Demšar, F. in Južnič, P. (2014). Transparency of research policy and the role of librarian. *Journal of librarianship and information science*, 46(2), 139–147. doi: 10.1177/0961000613503002
- Fowler, J. H. in Aksnes, D. W. (2007). Does self-citations pay?. *Scientometrics*, 72(3), 427–437. doi: 10.1007/s11192-007-1777-2
- Garfield, E. (1972). Citation analysis as a tool in journal evaluation. *Science*, 178(4060), 471–479. doi: 10.1126/science.178.4060.471
- Garfield, E. (1979). Is citation analysis a legitimate evaluation tool?. *Scientometrics*, 1(4), 359–375. doi: 10.1007/BF02019306

Glänzel, W., Debackere, K., Thijs, B. in Schubert, A. (2006). A concise review on the role of author self-citations in information science, bibliometrics and science policy. *Scientometrics*, 67(2), 263–277. doi: 10.1556/Scient.67.2006.2.8

Glänzel, W., Thijs, B. in Schlemmer, B. (2004). A bibliometric approach to the role of author self-citations in scientific communication. *Scientometrics*, 59(1), 63–77. doi: 10.1023/B:SCIE.0000013299.38210.74

Ioannidis, J. P. A. (2015). A generalized view of self-citation: direct, co-author, collaborative, and coercive induced self-citation. *Journal of psychosomatic research*, 78(1), 7–11. doi: 10.1016/j.jpsychores.2014.11.008

Jacsó, P. (2009). Errors of omission and their implications for computing scientometric measures in evaluating the publishing productivity and impact of countries. *Online information review*, 33(2), 376–385. doi: 10.1108/14684520910951276

Lawani, S. M. (1982). On the heterogeneity and classification of author self-citations. *Journal of the American Society for Information Science*, 33(5), 281–284. doi: 10.1002/asi.4630330506

Leydesdorff, L. (2008). Caveats for the use of citation indicators in research and journals evaluations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(2), 279–297. doi: 10.1002/asi.20743

Panaretos, J. in Malesios, C. (2009). Assessing scientific research performance and impact with single indices. *Scientometrics*, 81(3), 635–670. doi: 10.1007/s11192-008-2174-9

Shah, T. A., Gul, S. in Gaur, R. (2015). Authors self-citation behaviour in the field of library and information science. *Aslib journal of information management*, 67(4), 458–468. doi: 10.1108/AJIM-10-2014-0134

Snyder, H. in Bonzi, S. (1998). Patterns of self-citation across disciplines. *Journal of information science*, 24(6), 431–435. doi: 10.1177/016555159802400606

Tagliacozzo, R. (1977). Self-citation in scientific literature. *Journal of documentation*, 33(4), 251–265. doi: 10.1108/eb026644

Vieira, E. S. in Gomes, J. A. N. F. (2009). A comparison of Scopus and Web of Science for a typical university. *Scientometrics*, 81(2), 587–600. doi: 10.1007/s11192-009-2178-0

Zibareva, I. in Soloshenko, N. (2011). Russian scientific publications 2005–2009 in the science citation index, Scopus, and chemical abstracts databases. *Scientific and technical information processing*, 38(3), 212–223. doi: 10.3103/S0147688211030178

mag. Gordana Budimir

Institut informacijskih znanosti, Prešernova ulica 17, 2000 Maribor
e-pošta: gordana.budimir@izum.si

Luka Juršnik

Institut informacijskih znanosti, Prešernova ulica 17, 2000 Maribor
e-pošta: luka.jurnik@izum.si

Philip Rachimis

e-pošta: ph.rachimis@gmail.com



Information seeking behaviour in the digital environment: information science vs. non-information science students

Informacijsko vedenje v digitalnem okolju: primerjava študentov informacijske znanosti in študentov drugih družboslovnih smeri

Ivana Furi, Kornelija Petr Balog

Oddano: 9. 1. 2016 – Sprejeto: 11. 4. 2016

1.01 Izvirni znanstveni članek

1.01 *Original scientific paper*

UDK 001.102:004.9(497.543)

Abstract

Purpose: The paper presents selected findings of a small-scale pilot study on the actual information-seeking behaviour of the Osijek University students in the digital environment.

Design/Methodology/Approach: A qualitative research was conducted on the sample of six graduate students of different social science disciplines (information sciences, psychology, economy, cultural management) who were asked to perform searches in order to provide answers to several information tasks. The research method used in the research was a think-aloud method where the respondents were asked to verbalise their thoughts and feelings while performing the simulated search tasks. The respondents were video-recorded and the transcripts of video material were subsequently analysed and interpreted.

Research limitations: The small and convenient sample limits the findings.

Originality/Value: The results provide the useful insight into the information behaviour of students in the electronic environment (their search strategy, search steps, feelings, etc.) but surprisingly reveals the poor information seeking skills of information-science students.

Keywords: *students, information seeking behaviour, digital environment, University of Osijek*

Izveček

Namen: Članek predstavlja izbrane rezultate pilotne raziskave manjšega obsega na temo informacijskega vedenja študentov Univerze v Osijeku v digitalnem okolju.

Metodologija/pristop: Kvalitativna raziskava je bila opravljena na vzorcu šestih študentov različnih družboslovnih smeri (informacijska znanost, psihologija, ekonomija, menedžment v kulturi). Študenti so bili naprošeni, da poiščejo odgovor na nekaj informacijskih nalog. Uporabljena je bila metoda glasnega razmišljanja, pri kateri so sodelujoči verbalizirali svoje misli in občutja med iskanjem informacij. Vedenje raziskovanih oseb je bilo posneto z video kamero, transkripti posnetkov pa so bili analizirani in interpretirani.

Omejitve raziskave: Majhen in priročen vzorec omejuje veljavnost ugotovitev raziskave.

Izvirnost/uporabnost: Rezultati dajejo koristen vpogled v informacijsko vedenje študentov v elektronskem okolju (njihovo strategijo, korake pri iskanju, občutke itn.) toda presenetljivo razkrivajo nizko raven poizvedovalnih spretnosti pri študentih informacijske znanosti.

Ključne besede: študenti, informacijsko vedenje, digitalno okolje, Univerza v Osijeku

1 Introduction

The digital environment has brought new ways and practices of human information behaviour. Human information behaviour is an umbrella term that encompasses both information seeking and behaviours that are passive (Case, 2012). The term itself is defined as the study of how people need, seek, give/transfer and use information in different contexts, including the workplace and everyday living (Wilson, 1999; Pettigrew, Fidel & Bruce, 2001).

This paper is concerned with only one aspect of information behaviour – the aspect of seeking – and that of a special socio-economic group – students. A small-scale pilot study on the sample of six graduate Osijek University students was conducted with the aim to obtain insight into the information seeking behaviour of students in the digital environment. The purpose of the study was to offer helpful insights into the information seeking patterns of the Osijek University students not only for the Osijek University library, but also for all other academic libraries within the University of Osijek. In particular, the information behaviour of information science students¹ is of special interest for our study since in future they will assist others to find, evaluate and access information. The main disadvantage of this study is the small size of the sample and the authors suggest that

¹ The term “information science students” in this paper refers to students studying in the field of information and communication sciences primarily those specialising for work in libraries.

more research should be done in this area before any decisive conclusions could be reached.

2 Literature Review

2.1 General coverage of the information seeking behaviour and of the information seeking behaviour of the Google generation

Information seeking behaviour has been studied since the 1950s, but the early studies concentrated primarily on researchers and scientists. The students' information seeking behaviour has been researched only for the last 30 years or so (Weiler, 2005). The literature offers a number of various theories and models of user information behaviour. The most interesting for our research is the study conducted by Carol C. Kuhlthau. Kuhlthau (1991, 1994) introduced the model of Information Search Process (ISP) as a six-stage process of information seeking behaviour. Her model goes beyond the actions of seeking and she looks at the thoughts, feelings, and actions of the seeker. The emphasis is on the cognitive skills – as they increase, so does the information-seeking effectiveness. She not only identified six stages of information searching, but she also identified feelings associated with those stages: (1) initiation (apprehension, uncertainty), (2) selection (optimism), (3) exploration (possible anxiety); (4) formulation (uncertainty fades), (5) collection (increased confidence), (6) search closure (relief and satisfaction or disappointment). Kuhlthau's model is a result of many years of research, mainly with students, and is therefore of particular interest for our pilot-study. Besides Kuhlthau's ISP model another factor is important for the findings of our study – the fact that the subjects of our study are university students.

The notion of children and young people being confident and “expert” computer users has proliferated Western rhetoric in the past 30 years. In fact, 2000s have been especially focused on child computer user discourse, typified by portrayals of “digital natives” or the “net generation”.

The term “digital native” itself derives from a series of articles written since 2001 by US technologist Marc Prensky. Prensky described the young people born since 1980s as “digital natives” due to their innate confidence in using new technologies (e.g. internet, videogames, telephony, etc.) (Prensky, 2001). Prensky even argues that technology becomes essential to the existence of those young people (or iKids as he also calls them) (Prensky, 2008). Following Prensky's lead some other commentators have emerged offering other terms for the description of young generations such as “born digital” (Palfrey & Gasser, 2008), “homo zappiens” (Veen & Vrakking, 2006), and “net savvy” youth (Levin & Arafeh, 2002).

In addition, some authors use expressions such as “generation M” (media), “generation V” (virtual) or “generation C” (connected, creative and click) when they refer to the young people of the 2000s (Veen & Vrakking, 2006; Roberts, Foehr & Rideout, 2005).

There has been a much talk in academic circles about the research skills, or the lack of thereof, in members of the so-called Google Generation (young people born after 1993) (Nicholas, Rowlands, Clark & Williams, 2011). These young people, who are now students, or are due to arrive at University in the next few years, grew up in an environment dominated by the internet and mobile devices. Their behaviour differs from the behaviour of previous, older, generations who gained their knowledge in a traditional way – through books and libraries, and who often relied on the help of a mediator such as a librarian. These young people are unique because their birth coincides with the introduction of the graphical web that resembles the internet of today. When they are described, they are often portrayed as a “multitasking generation” (Wallis, 2006; Foehr, 2006) since it is likely that their being exposed to online media early in life may have helped to develop good parallel processing skills. However, another question is whether sequential processing abilities, necessary for ordinary reading, are being similarly developed (Rowlands, Nicholas, Williams, Huntington & Fieldhouse, 2008). In addition, those young people are often described as a “collaborative generation” (Tapscott & Williams, 2008) eager to work together toward a common goal and share content.

The findings of a Pew Research Center resulting from a comprehensive research of US teachers and instructors reveal that the majority of teachers (77%) believe that the internet and digital search tools have had a “mostly positive” impact on their students’ research habits. However, 87% say these technologies are creating an “easily distracted generation with short attention spans” (Purcell et al., 2012). Among the more positive impact of digital environment on their students’ research habits and skills teachers and instructors see: the best students access a greater depth and breadth of information topics that interest them and many students become self-reliant researchers (Purcell et al., 2012). However, there are some drawbacks such as the overdependence on search engines, especially Google. This stereotype about the Google generation is further confirmed by the OCLC (College students’ perceptions of the libraries and information resources, 2006) survey that 89% of college students use search engines to begin an information search (while only 2% start with a library web site). In addition, younger students have difficulty in recognizing the quality information (Graham & Metaxas, 2003); students possess potentially diminished critical thinking skills, and majority borrows the work of others with ease (Purcell et al., 2012). The issue of plagiarism is especially problematic and educational institutions must find ways how best

to deal with the generation “why-not” (Straw, 2002). When it comes to libraries, college students still use libraries but they are using them less (and reading less) since they first began using internet research tools (College students’ perceptions of the libraries and information resources, 2006). In addition, they still primary connect libraries with “books”, and are in most cases oblivious to massive investment in digital resources on libraries’ side.

Many stereotypes are connected with the term “Google generations” and the UK CIBER study unveils some of those misconceptions. The study revealed that some of the myths related to younger generations might not necessarily be true. For example, the study found no evidence that the young generations have zero tolerance for delay and that their information needs must be fulfilled immediately. In addition, the study has shown that the statement about young people preferring quick information in the form of easily digested chunks is not true for the participants of the study. Instead, students in the study exhibited a strong tendency toward the shallow, horizontal, “flicking” behaviour. The research also confirmed that young people, although very skilled at using new technology, are not expert searchers (Rowlands et al., 2008). Furthermore, Pew Research Center brings data about reading in the US in 2013 and according to them almost eight in ten young adults (age 18–29) read either a book in print, in e-form or listened to an audio book (79%). Indeed, this age group in comparison with other older age groups is the group that read the most. They read most print books (73%), but they also read most e-books (37%) (Zickuhr & Rainie, 2014).

The CIBER study described new forms of human digital information behaviour, which can be characterized as horizontal, bouncing, checking, diverse and viewing in nature. According to authors, users are “promiscuous, diverse and volatile” and libraries must move away from mere counting download statistics and start monitoring the actual information seeking behaviour of their users (Rowlands et al., 2008).

2.2 Studies of the disciplinary differences

Many factors can affect the information behaviour but according to Case (2012), the occupations (disciplines) have been the most common factor for the investigation of information seeking and information behaviour in general. However, many authors have examined the effect of the discipline on information behaviour with inconclusive results (Junni, 2007; Kerins, Madden & Fulton, 2004; Korobili, Malliari & Zapounidou, 2011; Sadler & Given, 2007). On the other hand, in her comprehensive review of the literature on graduate students’ information seeking behaviour Amy Catalano (2013) found some common features for gradu-

ate students' information behaviour and claims that graduate students usually first consult a faculty member/advisor when embarking on a research project (see also Catalano, 2010; George et al., 2006). Closely following consultation with the faculty, the internet is the next most cited starting point for most graduate students (Earp, 2008; George et al., 2006; Korobili et al., 2011). However, even though many students will give preference to the internet, some studies note that students acknowledge that the sources found on the internet can be unreliable (George et al., 2006; Kerins et al., 2004) and will consult references provided by the faculty (Korobili et al., 2011). In addition, some studies found that most students did not like to use the web for research. These students felt that they could find more reliable resources within the databases provided by the library (Junni, 2007). Meanwhile, Kayongo and Helm (2010) found that graduate students perceive librarians less important than the resources provided by the library and will ask for assistance only on rare occasions.

Graduate information science students are expected to be expert searchers of all kinds of information in all formats since their primary purpose is to help others locate and access necessary information. At the same time, the research on information behaviour of information science students shows that they exhibit behaviour similar to that of general population. For example, they favour online resources and popular search engines (Bronstein, 2010; Krakowska, 2013; Saunders et al., 2015; Tanacković, Lacović & Stanarević, 2012; Togia & Korobili, 2014). The most recent study (Saunders et al., 2015) showed extremely high reliance on classmates as sources of information in a number of countries (France, Switzerland, Poland, Singapore, Turkey, Portugal, Bulgaria, Lithuania and Croatia) which is also consistent with previous study of students in Greece (Togia & Korobili, 2014). Some studies also show a high reliance on course readings (Saunders et al., 2015), library catalogues and library shelves (Tanacković et al., 2012; Togia & Korobili, 2014) or research databases (Saunders et al., 2015). However, information science students tend to demonstrate also lack of information literacy skills, and at the same time, demonstrate overestimation of their own abilities. According to research from the domain of psychology, people who are incompetent, particularly in the areas in which people commonly have some orientation, tend to believe that their skills are above the average and to overestimate their performance (Ehrlinger, Johnson, Banner, Dunning & Kruger, 2008). The study by Gross and Latham (2007) also demonstrated the association between low-level skills and an inflated self-view of ability. Some studies in the information science domain uncovered low information literacy skills among students. Conway (2011) found that both undergraduate and post-graduate information science students in Australia have problems with basic information literacy skills, with students averaging a score of 73% on a survey test. Undergraduate students in particular find initial stages of research to be difficult (Campello & Abreu, 2005; Conway,

2011) and often express negative feelings at that stage. Some other studies that compared information science students' information seeking knowledge and skills against the skills of students of some other disciplines found, surprisingly, that information science students had the lowest success rate (although they were very fast in finishing the tasks) (Andrić, Idrbek & Kotur, 2006; Shahvar & Tang, 2014). The poor information literacy results prompted Campello and Abreu (2005) to conclude that future information science workers are not sufficiently prepared to perform the kind of search tasks for which they will be expected to act as mediators for others.

When it comes to information behaviour of psychology students or students of economics, not many studies could be found. Their information behaviour is usually studied within the broader discipline or the field (social sciences or soft-sciences). Sloan and McPhee (2013) included psychology students in their study (next to sociology and women's studies students) and found that 89% psychology students (graduate and post-graduate) started their research with a known database, and only 11% used library catalogue for that purpose. The Google Scholar was also a relatively popular source within psychology students who used it in slightly less than 40% cases. Citation analysis of final undergraduate papers of psychology majors at the Faculty of Humanities and Social Sciences at the University of Osijek shows that psychology students are the most frequent users of online databases at that institution and that the usage of databases gradually increases with time (e.g. from 1,67% in academic year 2009/2010 to 43.18% in 2013/2014). In 2013/2014, they cited the internet sources in 29,39% cases. In comparison, information science students cited only 5.65% sources from online databases in the academic year 2013/2014, whereas the internet sources were used in high 59,45% (Barišić & Bobinac, 2015).

Lombardo and Miree (2002) examined perceptions and actual use of print and electronic resources by business students. They found that students were still highly dependent on Web resources, but also that the students, after being exposed to an information literacy class, began to realize the downsides of the information freely available on the Web. The study of 3rd year students of Economics, Finance and Marketing in Australia revealed that students used library online resources for both study and work. Nevertheless, when asked which resources they would use most frequently, students reported a preference for free resources available on the Web, followed by online information resources provided by the workplace, and then university library online information resources (Costa, 2009).

Although this review of literature shows some common information behaviour across disciplines, it is still important to note that behaviour, even within disci-

plines, can vary widely (Jamali & Nicholas, 2008). In addition, it is worth pointing out that a study, conducted on a very large sample, reported no statistically significant differences in information seeking behaviour between the disciplines (Korobili et al., 2011).

3 Research

3.1 Research Objectives

The purpose of this small pilot-study was to learn about the information seeking behaviour of the Osijek University students. In particular, we wanted to test the information seeking abilities of information science students and compare them to abilities of students coming from non-information science field.

Some earlier studies of information science students found that their information seeking abilities are not at the level of excellence they should be considering their future profession. We wanted to test that and started our study with assumptions that information science students differ in their information behaviour from other students in the sample. In addition, since all students in our sample belong to the so-called Google generation, we also wanted to see whether they all share some common information behaviour traits. Finally, we wanted to find out whether all students in our sample exhibit the same type of feelings during the search process as described by Carol Kuhlthau's ISP model.

The study was conducted with the following research questions in mind:

- RQ1: Do information science students need less time and fewer clicks to finish the search tasks than non-information students?
- RQ2: Do information-science students have a higher success rate at solving tasks?
- RQ3: Do all students in the sample choose Google as the first step in their research?
- RQ4: Are there differences in the chosen search strategy between information science and non-information science students?
- RQ5: Are information science students more successful in retrieving relevant information sources than other students in the sample?
- RQ6: Are there differences in perceptions of information seeking behaviour between information science and non-information science students (what they think they do, and what they actually do)?
- RQ7: Do students in the sample undergo the similar range of feelings consistent with Kuhlthau's ISP model?

3.2 Sample and Methodology

Our sample (result of a convenience sampling) consisted of six social science graduate students of the the University of Osijek: three information sciences students, and one psychology and economy student respectively, and a student of cultural management. Our intention was to contrast the information science students' information seeking behaviour to that of other social science disciplines students and therefore our participants were regarded as two separate groups: the information science (IS) students, and non-information science (non-IS) students.

The methodology used in this study is a combination of a survey and the observation. The survey was used in the initial stage of the study when we wanted to find out about the participants' perceptions of their knowledge and skills of retrieving the information in the digital environment. The survey contained several demographic questions, but also questions regarding students' information literacy educational background and self-perception statements connected with information sources and estimation of their information seeking expertise. Each of our participants was first asked to fill out of the survey, and then moved to the second part of the research.

The second part of the study, the observation, was conducted through the think-aloud approach. Verbal protocols have been extensively used as a method by many researchers of information behaviour (e.g. Kuhlthau, 1983; Yang, 1997; Branch, 2001) because they offer a rich source of qualitative data. The think-aloud technique is one mode of cognitive assessment that is viewed as particularly useful in understanding the products as well as the processes of cognition. In a standard think-aloud method, participants of the research verbalize their thoughts while performing some (simulated) task, and responses are then recorded for subsequent analysis (Davison, Vogel & Coffman, 1997).

The participants were asked to find the information that answers three simulated search tasks. Search tasks were designed in a way that one was supposed to be solved by searching the internet, the second by some of the scholarly databases, and the third by using the library's OPAC. The Croatian Ministry of Science, Education and Sport subscribes to a number of online databases from all fields and all institutions of higher education have access to those databases, but the access is IP address regulated. From that reason, the study was conducted within the premises of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Osijek. All search tasks were created taking into consideration the subject of study of our participants. Therefore, information science students had the search tasks focusing on the area of information sciences, whereas for the other three participants were created

tasks for the areas of economy, psychology and cultural management (App. 1). All participants were asked to solve the simulated search-tasks and describe orally what they were doing, as well as how they were feeling at various stages of the task solving. The participants individually solved tasks and it took on average between 15–20 minutes to solve all three tasks. All participants were video-recorded, and the recordings were subsequently transcribed and analysed. The consequent analysis of the data looked into the time span needed for the completion of the tasks, the number of clicks, sequence of steps and sources used at each step, emotions that appeared during searching and success at solving a task. Ideally, the most successful students would solve tasks in the shortest amount of time, with fewest clicks, and offer correct solutions to the tasks. However, higher weight was given to locating the correct sources of information (e.g. databases if the search task required), than to time and/or clicks necessary for completing the task.

The research was conducted in September 2014. All the participants gave their permission to be video-recorded for the purposes of this research.

4 Findings

Our first two research questions dealt with possible differences in the efficiency of task solving between information science and non-information science students. The answers to these questions were obtained through the main part of our research which involved the think-aloud approach. The participants were invited to solve search tasks individually. Their search process was video-recorded to capture the time and number of clicks needed for the task solution, as well as their search strategy and a cognitive process that motivated their actions while searching. Table 1 gives data about the duration, number of clicks, number of search steps and sub-steps, and the outcome of the search tasks for information science and non-information science students.

As we can see from Table 1, the information science students demonstrated better search results only at task 3 that dealt with OPAC search (they were quicker, with fewer number of clicks, and all three students solved their search tasks). In other situations that required searches on the internet or in scholarly databases, they scored lower than non-information science students: they needed more time, more clicks, and more steps to solve the task; and they were not always successful at that either. On the average, each information science student took 14 minutes to solve the search tasks whereas a non-information science student needed only 11; the information science student had 112 clicks, whereas the non-information science student had only 66; the information science student had 8 steps and 7 sub-

steps, whereas the non-information student had 5 steps and 3 sub-steps. Still, information science students managed to solve similar number of search tasks as non-information science students: the information science students solved four (out of nine search tasks), whereas the non-information science students solved five tasks.

Table 1: Search task comparative data for information science and non- information science students

Task	Information science students		Non-information science students	
Task 1	Time	00:00:15:23	Time	00:00:10:41
	No of clicks	108	No of clicks	60
	Steps (sub-steps)	12(3)	Steps (sub-steps)	4(7)
	Task solved	0/3	Task solved	3/3
Task 2	Time	00:00:24:11	Time	00:00:14:36
	No of clicks	194	No of clicks	91
	Steps (sub-steps)	8(14)	Steps (sub-steps)	9(2)
	Task solved	1,5/3	Task solved	1/3
Task 3	Time	00:00:03:24	Time	00:00:07:28
	No of clicks	35	No of clicks	47
	Steps (sub-steps)	4(4)	Steps (sub-steps)	4(1)
	Task solved	3/3	Task solved	1/3

Table 2 illustrates the first step in the search process of the respondents. The data show that almost all respondents started all three searches with Google, regardless whether they were looking for an unknown source, or they actually wanted to go to the web page of their faculty library. Only one student, the student of psychology, started with the web page of her faculty with the intention to go to the library web page. This particular strategy was applied for the second search task, which required the use of scholarly databases and student used the library web page and its resources and links in order to solve the task.

Table 2: *First step in search process of information science and non-information science students*

	Information science students									Non-information science students								
	1 st student			2 nd student			3 rd student			Economics			Cultural management			Psychology		
Task	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Start pg.	G*	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	FHSS**	G

* G – Google

** FHSS – Faculty of Humanities and Social Sciences

The closer analysis of search strategies of our participants revealed that all participants in our sample, regardless of the discipline of study, apply the following search strategy:

First step: search engine (primarily Google)

Second step: searching the selected information source (following the hyperlinks or supplying the search terms in the database command line).

(Repetition of the first and second steps, if required)

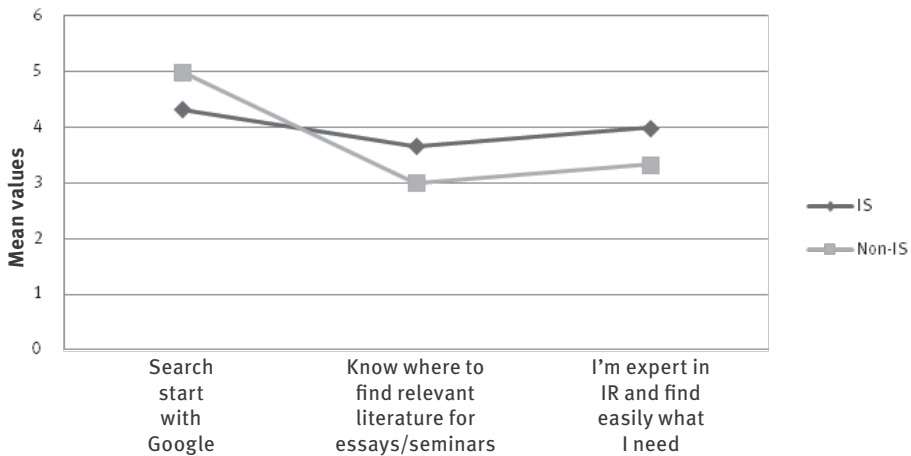
It is also interesting to describe the information sources used by the respondents. The first search task required looking for information on the web. The information science students all managed to retrieve the right information source (via Google), but were unable to find the correct answer on that web page. On the other hand, all non-information science students retrieved reliable and relevant web sources and solved the task successfully.

The second search-task, the one that required the usage of scholarly databases, revealed that information science students were all aware that they needed to consult the databases in order to solve it. Consequently, they all landed on the web page of the Croatian Centre for Online Databases (gateway to nationally licenced scholarly databases by the Croatian Ministry of Science, Education, and Sport). However, one student managed to retrieve the required article, while the second one solved the task only partially – she found an article that was thematically close to the one required by the task. The third IS student chose the wrong database and did not solve the task correctly. When it comes to non-information science students, psychology and cultural management students realized that

they needed to consult databases to solve the task. Cultural management student chose Hrčak, the central portal of Croatian scientific journals that follows the Open Access Initiative (Hrčak, 2016) whereas the psychology student went straight to the Croatian Centre for Online Databases webpage. Even though only the psychology student managed to find the relevant peer-reviewed article, it is still positive that the cultural management student was aware of the type of source required to consult for this type of task. Only the student of economy failed completely, not recognizing the right source of information for finding peer-reviewed articles.

The third task required students to search library's OPACs. Information science students all recognized which source they should use, whereas the non-information students mostly did not. The economy and psychology students searched the web with varying results (economy student solved the task, psychology student did not), not realizing that the best information source to use would be a library online catalogue. It is also important to stress out that our respondents confessed that they all got some basic instruction and training about research strategies and information literacy skills (usage of libraries, scholarly databases, citation styles, etc.). Our initial survey revealed that majority of our participants obtained their research knowledge and skills through a compulsory course (one or more) on research skills and scientific work (5 participants). Four participants obtained that knowledge and skills on their own, as well. Three participants took an elective course (one or more) on these topics, and only two participants obtained that knowledge either through the library or from their colleagues and friends.

Picture 1 illustrates the differences in perception of participants' information retrieval (IR) knowledge and skills (mean values on the Likert scale 1–5, with 1 being the lowest, and 5 being the highest level of agreement). Information science students tend to perceive themselves as somewhat expert searchers (mean value 4) who only sometimes start their research with the Google search engine (mean value 4,33), and have minor difficulties in finding relevant information for essays/seminars (mean value 3,66). On the other hand, non-information science students believe that they always start their searches with Google (mean value 5), do not see themselves as expert searchers (mean value 3,33), and tend to have more difficulties in finding relevant information sources for essays/seminars (mean value 3).



Picture 1: Participants' perception of their IR knowledge and skills

During the research our participants expressed their feelings and emotions regarding the search tasks or/and applied search strategies, as well as the obstacles they encountered while searching for right answers. Our participants, similarly to Kuhlthau's ISP model, experienced various feelings while performing the searches. Almost all participants demonstrated feelings of uncertainty, apprehension, and even frustration (with the exception of one information science student who solved the task without any problems) in connection to second search task (database search). Frustration was also an extremely dominant feeling among the information science students in relation to first search task (internet search). Depending on the search outcomes, our participants demonstrated the confidence and satisfaction or disappointment and frustration. Optimism was never detected, in any stage of the search process. Students of information sciences showed their feelings, especially frustration and disappointment, whereas the students of economy and cultural management seemed to be emotionally detached from the whole process.

5 Discussion and conclusions

This paper presents findings of a small pilot-study of the University of Osijek graduate students' information behaviour in the digital environment. More specifically, information behaviour of information science and non-information science students was contrasted with several objectives in mind. First, we wanted to find out whether graduate information science students possess the necessary knowledge and skills in locating information that will be required for their future

professions. To get the better view of their search skills we compared their skills with those of some other graduate students in the field of social sciences. In addition, we wanted to obtain information about the students' information literacy skills, which might be beneficial for academic libraries of the University of Osijek and their information literacy programmes. This pilot-study was also conducted to test the methodology – we chose the combination of a survey and observation. Observation was conducted through the think-aloud approach of simulated search-tasks. The think-aloud technique was chosen because it gives the best insight into the respondents' cognitive processes during the search process and as such is frequently used in the research of information behaviour. The qualitative observation data were combined by the data from the initial survey in order to better understand the background of students' information behaviour during the simulated search tasks, but also to find out about students' self-perceptions.

When we take into consideration the task-solving part of our research, we notice that the information science students needed more time, more clicks and more steps/sub-steps to solve the search tasks. However, they were almost as successful as the non-information science students in retrieving the required information (sources) (IS were successful in four and non-IS in five out of total nine search tasks). These results are consistent with earlier studies (Andrić et al., 2006; Shahvar & Tang, 2014) that found that information science students were either too impatient to solve the task, applied too many clicks and made therefore many mistakes or even had lower success rate in finding answers than the other respondent groups. Another dominant behaviour spotted in the earlier study of Andrić et al. (2006) was overconfidence of information science students. In the earlier study, the initial overconfidence of information students lead to the superficiality in approach to search tasks – students did not take enough time to read the task thoroughly and/or think about the possible search strategy. As a result, they failed in completing the task. In our study, our participants' subjective perception of their IR skills and knowledge differed for our two groups of respondents: information science students' graded themselves relatively high (mean score 4), whereas the non- information science students' were fairly modest and graded themselves lower (3,3). This indicates that the information science students have a certain level of confidence (unfortunately, uncorroborated by later search results), because of the programme of study they completed. At the same time, non-information science students were very critical and assigned themselves lower grades feeling that they were not sufficiently exposed to instruction in this area. In addition, those students were more aware of their search strategies and all confirmed that they always started their research with Google. In this respect, our findings are consistent with the findings of other studies that found the connection between low-level skills and inflated self-view of abilities (Ehrlinger et al., 2008; Gross & Latham, 2007). At the same time, we could argue

that the behaviour of information science students may also be the characteristic of the young and impatient members of the Google generation, that is “easily distracted” and “with short attention spans” (Purcell et al., 2012). Meanwhile, non-information science students are also members of the Google generation and they were much more realistic about their search strategies and abilities.

Almost identical search strategy of our respondents is another shared feature and as such an additional element that puts them in the same category (i.e. the Google generation).

On the other hand, if we look closely into the type of information sources used in our sample, we can clearly see that information science students demonstrated a high level of awareness of quality and relevant sources. It is true that they completely failed on the first task where they managed to retrieve the right web page, but were unable to concentrate and find the correct answer. As for the other two search tasks when they were required to use scholarly databases and libraries’ OPACs, they all knew where to go. Even if they did start with Google search engine. Therefore, we can say that the data obtained through our study indicated that the information science students might not be so information illiterate as was the case in some earlier studies (Campello & Abreu, 2005; Conway, 2011). However, more research should be done to investigate this assumption in more detail.

This initial overconfidence, after the failure to find answers to the very first search task lead to the high degree of frustration on the part of information science students. In addition, they were obviously embarrassed by their lack of initial success which may have influenced their concentration later on. Our recorded data definitely confirm an extremely high level of emotional distress expressed in the form of either disappointment or frustration with their failure to find answers quickly and with ease. On the other hand, other, non-information science students were not nearly as emotionally engaged in this experiment, as were the information science students.

We detected further discrepancies between what information science students think they do, and what they really do when searching online. For instance, our results show that five out of six participants in our study used Google search engine as the starting point for their search (only a psychology student once started with the faculty web page, and not Google), but in the initial survey only one information science student thought that she always started her research with Google search engine. Other two information science students indicated that they only occasionally started with Google. This further confirms that our students indeed demonstrate features of the Google generation as was found in other numerous studies (College students’ perceptions of the libraries and infor-

mation resources, 2006; Bronstein, 2010; Krakowska, 2013; Saunders et al., 2015; Tanacković et al., 2012; Togia & Korobili, 2014).

Our initial survey shows that our participants obtained their information literacy skills in various ways. The most frequent is through one (or more) obligatory course within the curriculum, followed by elective courses offered by the faculty. Very often, participants gain this knowledge on their own. However, they rarely obtain it through the library. We must point out here that all 17 academic libraries of the University of Osijek offer individual library instruction, out of which eight libraries offer information literacy (IL) classes embedded into one of the compulsory courses at their academic institution, and five libraries organize IL workshops for their users. In addition, five libraries have prepared an online manual, and two libraries have it in a printed form (Petr Balog, Zetović & Plaščak, 2014). With all that in mind, we cannot help but ask why only a couple of students obtain their information literacy skills through libraries? On the other hand, since we chose a qualitative method of research, our sample is rather small. Still, we think that these findings are indicative and that libraries must either change something in their approach or become more proactive in attracting students to their IL classes.

These search results offered the unique insight into the information use, and, more specifically, information seeking behaviour of the Osijek University social science students. Considering the size of the sample more comprehensive studies should be done before any conclusions could be drawn. However, our findings indicate that information science students demonstrate features characteristic for the members of the Google generation. At the same time, they also demonstrated satisfactory level of information literacy – they were familiar with relevant information sources and knew where to look when they were given search tasks. However, the psychology student demonstrated almost the same level of information literacy, and was more realistic in the self-perception about her information literacy skills. In our opinion, this also means that information science department at the University of Osijek should consider introducing more complex search tasks within the final year courses which should raise the students' awareness about the need to approach such tasks with more caution and thoughtfulness, and help them turn into good information specialists.

Information science students in our sample had slightly lower success rate than non-information science students, but this research made them aware of their flaws and misconceptions, which was visible in the level of their frustration when they encountered difficulties in finding answers. This study has also shown that more information behaviour research of students within disciplines taught at the University of Osijek would be beneficial for all academic libraries of the Uni-

versity and help them tailor the information literacy workshops for students of various disciplines in future.

References

- Andrić, B., Idlbek, R. & Kotur, B. (2006). WebPAC Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek: studija uporabljivosti. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 49(2), 50–61.
- Barišić, D. & Bobinac, I. (2015). *Citatna analiza završnih radova studenata Filozofskog fakulteta u Osijeku: akademska godina 2013./2014.: pilot-projekt 2014./2015.* Osijek: Filozofski fakultet. Unpublished document.
- Branch, J. L. (2001). Junior high students think alouds generating information-seeking process data using concurrent verbal protocols. *Library and information science research*, 23(2), 107–122.
- Bronstein, J. (2010). Selecting and using information sources: source preferences and information pathways of Israeli library and information science students. *Information research*, 15(4), paper 447. Retrieved 9. 3. 2016 from: <http://www.informationr.net/ir/15-4/paper447.html>
- Campello, B., & Abreu, V. L. F. G. (2005). Information literacy and the education of school librarians. *School libraries worldwide*, 11(1), 37–52.
- Case, D. O. (2012). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior* (3rd ed.). Bingley, UK: Emerald.
- Catalano, A. (2010). Using ACRL standards to assess the information literacy of graduate students in an education program. *Evidence based library and information practice*, 5(4), 21–38. Retrieved 11. 3. 2016 from: <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/8878/7526>
- Catalano, A. (2013). Patterns of graduate students' information seeking behavior: a meta-synthesis of the literature. *Journal of documentation*, 69(2), 243–274.
- College students' perceptions of the libraries and information resources: a report to the OCLC membership.* (2006). Dublin, OH: OCLC Online Computer Library Center.
- Conway, K. (2011). How prepared are students for postgraduate study? A comparison of the information literacy skills of commencing undergraduate and postgraduate information studies students at Curtin University. *Australian academic and research libraries*, 42(2), 121–135.
- Costa, C. (2009). Use of online information resources by RMIT University economics, finance, and marketing students participating in cooperative education program. *Australian academic and research libraries*, 40(1), 36–49.
- Davison, G. C., Vogel, R. S. & Coffman, S. G. (1997). Think-aloud approaches to cognitive assessment and the articulated thoughts in simulated situations paradigm. *Journal of consulting and clinical psychology*, 65(6), 950–958.
- Earp, V. J. (2008). Information source preferences of education graduate students. *Behavioral and social sciences librarian*, 27(2), 73–91.

Ehrlinger, J., Johnson, K., Banner, M., Dunning, D., & Kruger, J. (2008). Why the unskilled are unaware: further explorations of (absent) self-insight among the incompetent. *Organizational behavior and human decision processes*, 105(1), 98–121.

Foehr, U. G. (2006). *Media multitasking among American youth: prevalence, predictors and pairings*. Menlo Park, CA: Henry J. Kaiser Family Foundation.

George, C., Bright, A., Hurlbert, T., Linke, E. C., St. Clair, G. & Stein, J. (2006). Scholarly use of information: graduate students' information-seeking behaviour. *Information research*, 11(4), paper 272. Retrieved 11.3.2016 from: <http://www.informationr.net/ir/11-4/paper272.html>

Graham, L. & Metaxas, P. T. (2003). "Of course it's true; I saw it on the internet!": critical thinking in the internet era. *Communications of the ACM*, 46(5), 70–75.

Gross, M. & Latham, D. (2007). Attaining information literacy: an investigation of the relationship between skill level, self estimates of skill, and library anxiety. *Library and information science research*, 29(3), 332–353.

Hrčak: portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske. (2016). Zagreb: Srce. Retrieved 11. 4. 2016 from: <http://hrcak.srce.hr/>

Jamali, H. R. & Nicholas, D. (2008). Information seeking behaviour of physicists and astronomers. *Aslib proceedings*, 60(5), 444–462.

Junni, P. (2007). Students seeking information for their masters' theses: the effect of the Internet. *Information research*, 12(2), paper 305. Retrieved 9. 3. 2016 from: <http://InformationR.net/ir/12-2/paper305.html>

Kayongo, J. & Helm, C. (2010). Graduate students and the library: a survey of research practices and library use at the University of Notre Dame. *Reference and user services quarterly*, 49(4), 341–349.

Kerins, G., Madden, R. & Fulton, C. (2004). Information seeking and students studying for professional careers: the cases of engineering and law students in Ireland. *Information research*, 10(1), paper 208. Retrieved 9. 3. 2016 from: <http://InformationR.net/ir/10-1/paper208.html>

Korobili, S., Malliari, A. & Zapounidou, S. (2011). Factors that influence information seeking behavior: the case of Greek graduate students. *Journal of academic librarianship*, 37(2), 155–165.

Krakowska, M. (2013). Information literacy skills assessment of LIS students: a case study at the Jagiellonian University. In S. Kurbanoglu et al. (Eds.), *Worldwide commonalities and challenges in information literacy research and practice* (pp. 617–624). Cham: Springer International Publishing.

Kuhlthau, C. C. (1983). *The research process: case studies and interventions with high school seniors in advanced placement English classes using Kelly's theory of constructs*. Doctoral dissertation. New Brunswick, NJ: Rutgers University.

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

Kuhlthau, C. C. (1994). Students and the information search process: zones of intervention for librarians. *Advances in librarianship*, 18, 57–72.

- Levin, D. & Arafeh, S. (2002). *The digital disconnect: the widening gap between internet-savvy students and their schools*. Washington, DC: Pew Internet and American Life Project.
- Lombardo, S. & Miree, C. (2002). Caught in the web: the impact of library instruction on business students' perceptions and use of print and online resources. *College and research libraries*, 64(1), 6–22.
- Nicholas, D., Rowlands, I., Clark, D. & Williams, P. (2011). Google generation II: web behaviour experiments with the BBC. *Aslib proceedings*, 63(1), 28–45.
- Palfrey, J. & Gasser, U. (2008). *Born digital: understanding the first generation of digital natives*. New York, NY: Basic Books.
- Petr Balog, K., Zetović, J. & Plaščak, B. (2014). Knjižnice u službi informacijskog opismenjavanja: stanje u visokoškolskim knjižnicama osječkog Sveučilišta. In I. H. Grgić & V. Špac (Eds.), *Knjižnice: kamo i kako dalje?* (pp. 215–230). Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Pettigrew, K. E., Fidel, R. & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behaviour. *Annual review of science and technology*, 35(1), 43–78.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the horizon*, 9(5), 1–6.
- Prensky, M. (2008, May 22). *The 21st-century digital learner: how tech-obsessed iKids would improve our schools* [Web log post]. Retrieved 6. 3. 2016 from: <http://www.edutopia.org/ikid-digital-learner-technology-2008>
- Purcell, K., Rainie, L., Heaps, A., Buchanan, J., Friedrich, L., Jacklin, A., ... Zickuhr, K. (2012). *How teens do research in the digital world: a survey of Advanced Placement and National Writing Project teachers finds that teens' research habits are changing in the digital age*. Washington, DC: Pew Internet and American Life Project.
- Roberts, D. F., Foehr, U. G. & Rideout, V. (2005). *Generation M: media in the lives of 8–18 year-olds*. Menlo Park, CA: Henry J. Kaiser Family Foundation.
- Rowlands, I., Nicholas, D., Williams, P., Huntington, P. & Fieldhouse, M. (2008). The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *Aslib proceedings*, 60(4), 290–310.
- Sadler, E. & Given, L. M. (2007). Affordance theory: a framework for graduate students' information behavior. *Journal of documentation*, 63(1), 115–141.
- Saunders, L., Kurbanoglu, S., Boustany, J., Dogan, G., Becker, P., Blumer, E., ... Todorova, T. Y. (2015). Information behaviors and information literacy skills of LIS students: an international perspective. *Journal of education for library and information science*, 56(Supplement 1), S80–S99.
- Shahvar, S. S. & Tang, R. (2014). Collaborative information seeking (CIS) behavior of LIS students and undergraduate students: an exploratory case study. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 51(1), 1–4.
- Sloan, M. & McPhee, K. (2013). Information seeking in context: results of graduate student interviews. *Partnership: the Canadian journal of library and information practice and research*, 8(1).
- Straw, D. (2002). The plagiarism of generation “why not?”. *Community college week*, 14(24), 4–7.
- Tanackovic, S. F., Lacovic, D. & Stanarevic, S. (2012). LIS students seeking information for their final papers: small-scale study at the Faculty of Philosophy in Osijek. *Libraries in*

the digital age (LIDA) proceedings, 12. Zadar: University of Zadar, Department of Information Sciences. Retrieved 9. 3. 2016 from: <http://ozk.unizd.hr/proceedings/index.php/lida/issue/view/1>

Tapscott, D. & Williams, A. (2008). *Wikinomics: how mass collaboration changes everything*. New York, NY: Atlantic Books.

Togia, A. & Korobili, S. (2014). Information seeking behavior of LIS students: the case of Greece. In *BOBCATSSS 2014 proceedings* (pp. 245–252). Retrieved 9. 3. 2016 from: <http://proceedings.bobcatsss2014.hb.se/issue/view/55>

Veen, W. & Vrakking, B. (2006). *Homo zappiens: growing up in a digital age*. London: Network Continuum Education.

Wallis, C. (2006, Mar. 27). The multitasking generation. *Time magazine*, 167(13), 48–55.

Weiler, A. (2005). Information seeking behavior in generation y students: motivation, critical thinking, and learning theory. *Journal of academic librarianship*, 31(1), 46–53.

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

Yang, S. C. (1997). Information seeking as problem-solving using a qualitative approach to uncover the novice learners' information-seeking processed in a Perseus hypertext system. *Library and information science research*, 19(1), 71–94.

Zickuhr, K. & Rainie, L. (2014). *A snapshot of reading in America in 2013*. Washington, DC: Pew Internet. Retrieved 9. 3. 2016 from: <http://www.pewinternet.org/2014/01/16/a-snapshot-of-reading-in-america-in-2013/>

Appendix 1

Search tasks for the students of information sciences:

1. When did the first IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) conference take place?
2. You need to find a scholarly (peer-reviewed) paper on the quality measurement in libraries that focuses on the SERVQUAL instrument. The authors of the paper are Coolen Cook and Bruce Thompson.
3. For your exam you need to read the book “*Informacijska pismenost*” (*Information literacy*) by Sonja Špiranec. Where in Osijek can you find this book?

Search tasks for the economy student:

1. You are about to finish the university and start looking for a job. For that, you need to know how to write a good CV and a job application. Where can you find the instruction how to do that?
2. You are writing a seminar paper on business communication and negotiation. You need to find a scholarly (peer-reviewed) paper on negotiation strategies.

3. For your exam you need to read the book “**Kultura i povijest: socio-kulturno antropološki aspekti hijerarhizacije kulture**” (*Culture and history: social and cultural anthropological aspects of cultural hierarchy*) by Snježana Čolić. You want to know the number of pages.

Search tasks for the psychology student:

1. You are about to finish the university and start looking for a job. For that, you need to know how to write a good CV and a job application. Where can you find the instruction how to do that?
2. You are writing a seminar paper on the influence of computers on pre-school children. You need to find a scholarly (peer-reviewed) paper on the influence of computers on the cognitive development of pre-school children.
3. You have decided to read “**War and Peace**” by L. Tolstoy and want to know how many pages there are.

Search tasks for the student of cultural management:

1. You are about to finish the university and start looking for a job. For that, you need to know how to write a good CV and a job application. Where can you find the instruction how to do that?
2. You are writing a seminar paper on the higher education funding. You need to find a scholarly (peer-reviewed) paper on the influence of the HE funding from private sources on the University quality.
3. For your exam you need to read the book “**Pravo na pobunu: uvod u anatomiju građanskog otpora**” (*Right to rebellion: introduction to the anatomy of the civil resistance*) by Srećko Horvat. Where in Osijek can you find this book?

Ivana Furi

Academy of Arts in Osijek, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Kralja Petra Svačića 1/F, 31000 Osijek, Croatia
e-mail: ivana.furi@gmail.com

dr. Kornelija Petr Balog

Faculty of Humanities and Social Sciences, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, L. Jägera 9, 31000 Osijek, Croatia
e-mail: kpetr@ffos.hr



Stanje zagotavljanja digitalnih zbirk v slovenskih organizacijah s področja kulturne dediščine: rezultati tretje statistične raziskave ENUMERATE

Current status of digitisation in Slovenian memory institutions: results of ENUMERATE core survey 3

Blaž Lesjak, Gorazd Vodeb

Oddano: 16. 2. 2016 – Sprejeto: 25. 5. 2016

1.01 Izvirni znanstveni članek
1.01 Original scientific paper
UDK 004.9:719(497.4)

Izvleček

Namen: Digitalizacija kulturne dediščine in zagotavljanje digitalnih zbirk postaja čedalje pomembnejši del poslanstva organizacij s področja kulturne dediščine. Članek predstavlja metodologijo in rezultate tretje statistične raziskave ENUMERATE, ki je želela ugotoviti stanje in napredek pri zagotavljanju digitalnih zbirk v Evropi. Opravljena je primerjava rezultatov slovenskih in evropskih organizacij, ki so sodelovale v raziskavi. Na tej podlagi podaja oceno stanja v sodelujočih slovenskih organizacijah in razpravlja o razlogih zanj.

Metodologija/pristop: Metodologija raziskave, vključno z naborom statističnih kazalcev, je bila oblikovana v okviru projekta ENUMERATE. Podatki so se zbirali s spletnim vprašalnikom v sklopu Tretje statistične raziskave ENUMERATE, ki je potekala leta 2015. V raziskavi je sodelovalo 1030 organizacij iz 32 držav, iz Slovenije je sodelovalo 54 organizacij. Podatki so predstavljeni in analizirani z opisnimi statističnimi metodami.

Rezultati: Predstavljene so vrednosti kazalcev za sodelujoče slovenske organizacije, ki so primerjane z vrednostjo sodelujočih institucij na evropski ravni. Analizirani so aktivnosti organizacij v digitalnem okolju, obseg zbirk glede na različne vrste gradiva, napredek pri digitalizaciji zbirk, strateški pristop, dostopnost deskriptivnih zapisov in samih digitalnih objektov, aktivnosti pri zbiranju izvorno digitalnega gradiva, merjenje uporabe, načini dostopa, namen digitalizacije, trajno ohranjanje, stroški, osebje in viri financiranja. Rezultati v splošnem nakazujejo zaostanek slovenskih organizacij za evropskimi.

Omejitve raziskave: Veljavnost ugotovitev je omejena zaradi nereprezentativnosti vzorca.

Izvirnost/uporabnost raziskave: Ugotovitve so z upoštevanjem omejitev uporabne za oceno stanja ter pripravo ukrepov in strategij.

Ključne besede: *digitalizacija, kulturna dediščina, vrednotenje, metodologija, projekt ENUMERATE, statistični podatki, Slovenija*

Abstract

Purpose: The digitisation of cultural heritage and provision of digital collections are gaining importance in the missions of memory institutions. The ENUMERATE Core Survey 3 tried to establishing the status and progress on digitisation of cultural heritage across Europe. The article presents the survey methodology and results thus comparing the achievements of Slovenian and European participating institutions. The assessment of current status is made on the basis of findings and a possible explanation is sought.

Methodology/Approach: The research methodology was established as a result of the ENUMERATE project. It includes a set of statistical indicators. Data were collected in the ENUMERATE Core Survey 3 using a web questionnaire. The survey took place in the year 2015. There were 1.030 sample institutions from 32 countries, 54 participating institutions were from Slovenia. Data are presented and analysed using descriptive statistical methods.

Results: Statistical indicators for Slovenian institutions and comparison to other Europe's cultural heritage institutions are presented. The indicators analysed are addressing the digitisation activity, size of collections, object types, digitisation progress, strategic approach, availability of metadata and objects, collecting born digital heritage, measuring use of digital collections, reasons for providing digital access, channels of provision to digital collections, digital preservation, budgets, costs, staff and funding. In general, the results indicate that participating Slovenian institutions are lagging behind the participating European countries.

Research limitation: Findings have a limited validity due to non-representativeness of the sample.

Originality/Practical implications: Findings can be used for the assessment of current status and devising actions and strategies, however the research limitation has to be considered.

Key words: *digitisation, cultural heritage, evaluation, project ENUMERATE, methodology, statistical data, Slovenia*

1 Uvod

Digitalizacija kulturne dediščine je postala pomemben del poslanstva organizacij s tega področja. Gre za arhive, knjižnice, muzeje, arhive avdiovizualnega gradiva

ter druge vrste organizacij, katerih naloga je ohranjanje kulturne dediščine za prihodnje generacije. Motiv za ta premik predstavljata med drugim večja dostopnost takšnih zapisov informacij ter boljša zaščita izvirnih analognih zapisov. Usmeritev v digitalizacijo ima podporo tudi v javnih politikah na ravni države in Evropske unije. Vloga organizacij s področja kulturne dediščine pa ni omejena le na digitalizacijo zapisov informacij v analogni obliki, pač pa se širi na zbiranje, ohranjanje ter zagotavljanje dostopa do izvorno digitalnih zapisov informacij.

Za namene članka bomo za zapise informacij, kar so lahko publikacije ali dokumenti na različnih nosilcih, različni predmeti od umetnin do arheoloških najdb, uporabljali izraz gradivo ali vir. Tu se opiramo na Bucklandovo pojmovanje informacije kot stvari (Buckland, 1991). Dejavnosti organizacij s področja kulturne dediščine, ki se nanašajo na razvoj, gradnjo, upravljanje, ohranjanje ter omogočanje dostopa do digitalnih zbirk – dejavnosti v digitalnem okolju –, bomo poimenovali s krovnim terminom zagotavljanje digitalnih zbirk.

Zaradi velikega pomena zagotavljanja digitalnih zbirk, ki se kaže v javnem interesu zanje in posledično čedalje večjih vlaganjih javnih sredstev, se kaže potreba po spremljanju njihovega napredka. Opredelitev spremljanja dejavnosti organizacij v digitalnem okolju povzemamo po Manžuch (2009, str. 770). Ta opredeli spremljanje kot sistematično zbiranje in interpretacijo podatkov z namenom sprejemanja ustreznih odločitev o napredku in stanju na področju zagotavljanja digitalnih virov. Spremljanje nam omogoča oblikovanje politik, ustrezno razdeljevanje sredstev in druge podpore ter oceno dosežkov v organizacijah. Podpira oblikovanje ocene o uspešnosti vlaganj na nacionalnem ali mednarodnem nivoju, na nivoju organizacije pa omogoča oceno uspešnosti delovanja, poročanje in primerjavo z drugimi organizacijami.

Problematiko razvoja metodologije za spremljanje digitalizacije je eden izmed avtorjev predstavil že drugje (Vodeb, 2012). Pri razvoju metodološke podlage za spremljanje digitalizacije v Evropi sta izstopala predvsem projekta NUMERIC in ENUMERATE (ENUMERATE, 2016; Poll, 2010; Study report, 2009). Tu pa velja omeniti dosežke projekta ENUMERATE, ki je zaokrožil pripravo metodologije. Najprej gre za izvedbo dveh statističnih raziskav o napredku digitalizacije v Evropi. O rezultatih prvih meritev za Slovenijo je eden izmed avtorjev že poročal (Vodeb, 2012). Na podlagi teh in drugih empiričnih raziskav so sodelavci na projektu pripravili metodologijo za statistične raziskave na tem področju. Poročilo z naslovom *ENUMERATE – konceptualni okvir* daje pregled nad pridobljenimi izkušnjami v okviru projekta, metodološki okvir in priporočila za nadaljnje dejavnosti na področju spremljanja digitalizacije (Nauta in Niet, 2014). V tem okviru so bili izdelani tudi statistični kazalci za spremljanje digitalizacije (Nauta in Niet, 2014, str. 29–38).

Po zaključku projekta ENUMERATE leta 2014 se je delo nadaljevalo v okviru projekta Europeana v3 (Europeana Pro, 2016). Leta 2015 je bila tako izpeljana že tretja ponovitev statistične raziskave ENUMERATE o napredku digitalizacije v organizacijah po Evropi (»Tretja osnovna raziskava napredka in stanja digitalizacije kulturne dediščine ENUMERATE«, t. i. »ENUMERATE core survey 3«). Sodelavci projekta so na podlagi podatkov iz raziskave pripravili poročilo o stanju digitalizacije v evropskih organizacijah s področja varovanja kulturne dediščine (Nauta in Heuvel, 2015). Prav tako so objavljeni neobdelani podatki statistične raziskave (ENUMERATE core survey 3, 2015).

V nadaljevanju bomo predstavili metodologijo in rezultate tretje statistične raziskave ENUMERATE, ki je skušala ovrednotiti stanje oziroma napredek pri zagotavljanju digitalnih zbirk na področju varovanja kulturne dediščine. Rezultatov raziskave žal ne moremo posplošiti na evropsko ali slovensko raven. Ugotovitve so zato veljavne le za evropske in slovenske organizacije, ki so sodelovale v raziskavi. V okviru te omejitve bomo dosežke slovenskih organizacij primerjali z evropskimi in poudarili morebitne razlike ter značilnosti. Pri tem nas bo med drugim zanimalo, kakšni so razlogi za morebitne razlike.

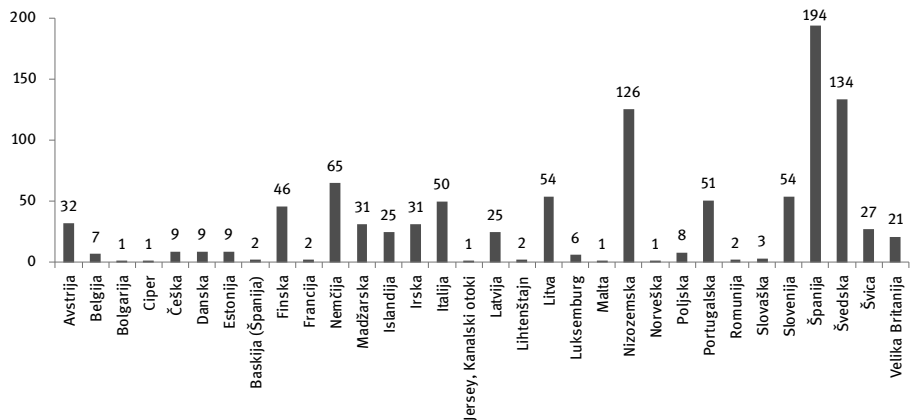
2 Metodologija raziskave

Podatki o stanju digitalizacije so bili zbrani s spletnim vprašalnikom v okviru statistične raziskave (»Tretje osnovne raziskave napredka in stanja digitalizacije kulturne dediščine ENUMERATE«, »ENUMERATE Core Survey 3«), ki je potekala od 27. februarja do 1. maja 2015. Pri izvedbi raziskave je sodelovala tudi Narodna in univerzitetna knjižnica. Vprašalnik je objavljen kot priloga poročilu raziskave (Nauta in Heuvel, 2015, str. 32–40). Podatki so predstavljeni in analizirani z opisnimi statističnimi metodami, pri čemer so bili uporabljeni statistični kazalci, ki so bili pripravljene v okviru projekta ENUMERATE.

2.1 Sodelujoče organizacije

Predmet raziskave so bile organizacije, katerih poslanstvo vključuje skrb za trajno ohranjanje kulturne dediščine (»curatorial care«) ter geografsko ležijo v Evropi. Njihovo število je bilo ocenjeno na 42.981 organizacij (Nauta in Niet, 2014, str. 10–11). Za Slovenijo je bilo njihovo število ocenjeno na 158 organizacij, vključenih je bilo 11 arhivov, 4 avdiovizualni/radiodifuzni arhivi, 90 knjižnic, 52 muzejev in 1 organizacija za spomeniško varstvo (G. Vodeb, osebna komunikacija, 19. februar 2015). Reprezentativni vzorec je bil ocenjen na 1421 organizacij za države Evrop-

ske unije in je vključeval 15 organizacij iz Slovenije. Poudariti velja, da raziskava ni dosegla tega cilja, saj je v njej sodelovalo 1030 organizacij iz 32 držav oziroma pokrajin v Evropi. V prvi raziskavi, izvedeni leta 2012, je sodelovalo 1950 in v drugi raziskavi leta 2014 1373 organizacij (Nauta in Heuvel, 2015, str. 7–8). Iz Slovenije je sodelovalo 54 organizacij, kar jo uvršča med države z visoko stopnjo odzivnosti. To kaže slika spodaj (Slika 1).



Slika 1: Odziv organizacij po državah

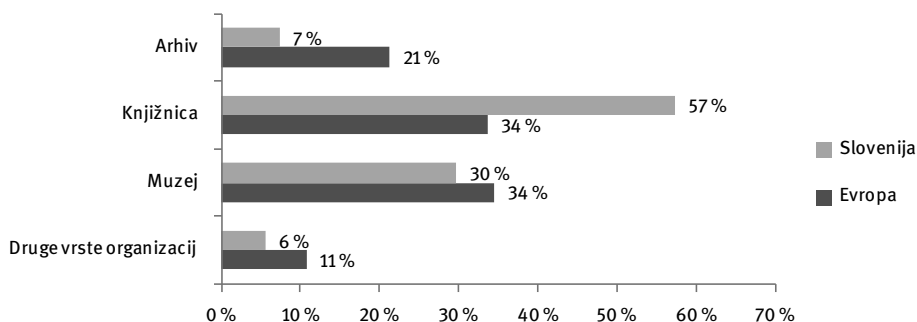
2.1.1 Vrste organizacij



Slika 2: Organizacije po vrsti (n=54)

Sodelujoče organizacije so same izbrale kategorijo organizacije iz tipologije raziskave. Podatke kaže slika zgoraj (Slika 2). Od slovenskih organizacij je pet organizacij izbralo kategorijo druge vrste organizacij, in sicer trije muzeji, samostan in univerzitetna knjižnica. To je bilo upoštevano pri nadaljnji uvrstitvi v eno izmed štirih glavnih kategorij.

V nadaljevanju bomo analizirali organizacije po štirih splošnih kategorijah, ki so prikazane spodaj (Slika 3). V primerjavi z Evropo je v Sloveniji v raziskavi sodeloval večji delež knjižnic in precej manjši delež arhivov in muzejev. Med knjižnicami je v Sloveniji tudi večji delež splošnih knjižnic.

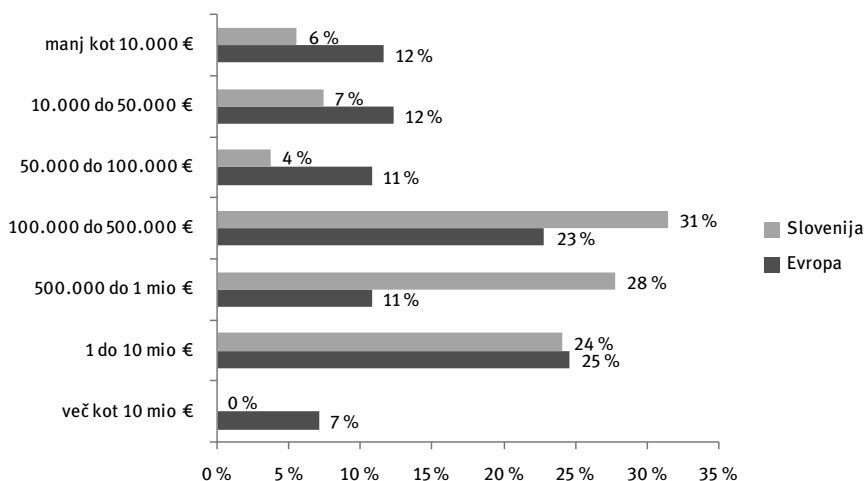


Slika 3: Organizacije po štirih splošnih kategorijah ($n=54$,¹ $n=1030$)

2.1.2 Organizacije glede na letni proračun

Velikost organizacij kaže njihov proračun. Glede na prejšnje raziskave je sicer v tej raziskavi sodelovalo večje število manjših organizacij iz Evrope. Vendar pa je mediana proračuna slovenskih organizacij v razredu med 500.000 do enega milijona evrov in je višja kot v Evropi, kjer je v razredu 100.000 do 500.000 evrov. To pomeni, da so sodelujoče slovenske organizacije večje kot tiste iz Evrope. Povprečni proračun slovenske organizacije pa je 1.512.037 evrov, kar je manj kot v Evropi. Nobena sodelujoča organizacija v Sloveniji namreč ni imela proračuna višjega od 10 milijonov evrov, medtem ko je bilo takšnih organizacij v Evropi 7 %. Slika spodaj kaže velikost proračuna slovenskih in evropskih organizacij (Slika 4).

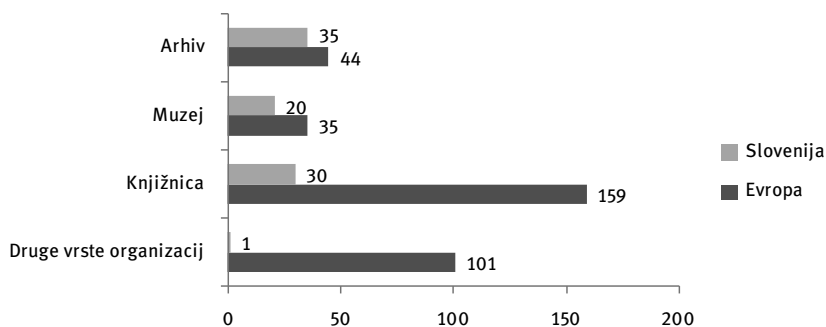
¹ Prvo število se nanaša na število slovenskih organizacij, drugo pa na število evropskih organizacij. Velja za vse slike in preglednice v nadaljevanju.



Slika 4: Letni proračun organizacij (n=54, n=1030)

2.1.3 Organizacije glede na število zaposlenih

Še en kazalec, ki meri velikost organizacije, je število plačanih zaposlenih po ekvivalentu polne zaposlitve (EPZ). Povprečno število plačanih zaposlenih v slovenskih organizacijah je 26 EPZ, medtem ko je v evropskih organizacijah 65 EPZ.² V evropskem vzorcu imajo knjižnice v povprečju največ zaposlenih delavcev. Mediana števila zaposlenih iz slovenskih organizacij je 15 EPZ in je višja od mediane evropskih organizacij. Slika spodaj kaže povprečno število zaposlenih po slovenskih in evropskih organizacijah (Slika 5).



Slika 5: Povprečno število zaposlenih po EPZ (n=54, n=985)

² V poročilu je napačno naveden podatek 118 EPZ (Nauta in Heuvel, 2015, str. 10).

3 Rezultati in analiza

Metodologija raziskave temelji na sistemskem modelu. Aktivnosti v digitalnem okolju razume kot proces, ki zahteva določene vložene vire in daje določene rezultate. Predmet procesa predstavlja gradivo v izvorni (»analogni«) obliki, ki je predmet digitalizacije, ter izvorno digitalno gradivo, ki je predmet zbiranja. Pri tem nas zanima, za kakšno gradivo gre, kakšen napredek je bil dosežen ter kolikšen obseg je še treba digitalizirati. Vrsta gradiva je pri tem pomembna, saj je povezana s stroški in specifičnim pristopom. Rezultati pomenijo gradivo, pretvorjeno v digitalno obliko, ki je opremljeno z ustreznimi opisnimi podatki (metapodatki) ter je na različne načine dostopno javnosti. Kot potrebna sredstva najprej razumemo obseg finančnih sredstev, strukturo stroškov in različne vire financiranja. Ključni element procesa so tudi osebe s številom in statusom delavcev ter zunanji izvajalci. Predmet raziskave je bila tudi ocena namena digitalizacije, izdelanosti strateškega pristopa ter vrednotenja uporabe gradiva.

Spodaj uporabljeni podatki so objavljeni v poročilu o stanju digitalizacije v evropskih organizacijah s področja varovanja kulturne dediščine (Nauta in Heuvel, 2015) ter tudi kot neobdelani podatki statistične raziskave (ENUMERATE core survey 3, 2015).

3.1 Digitalizacija

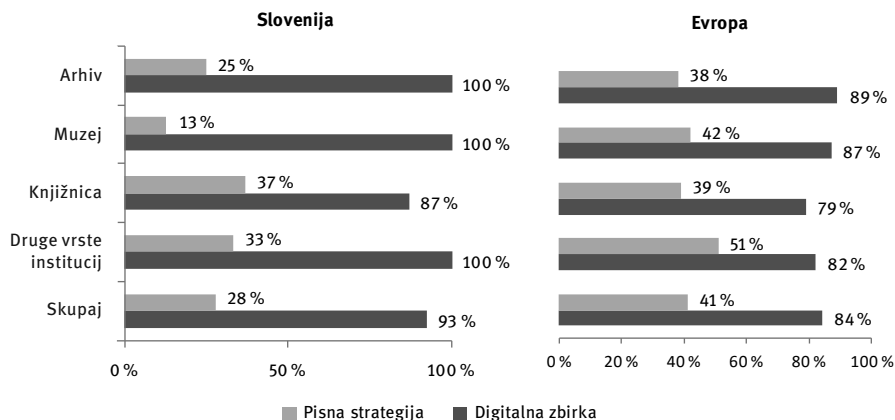
3.1.1 Skrb za trajno ohranjanje zbirk

Kot smo omenili že zgoraj, se raziskava osredotoča na organizacije, katerih poslanstvo vključuje skrb za trajno ohranjanje zbirk. Poslanstvo se je preverjalo s kontrolnim vprašanjem: »Ali ima vaša organizacija zbirke, ki jih mora ohranjati za prihodnje rodove?« Pri nadaljnji analizi ni bila upoštevana ena organizacija, ki je nanj odgovorila negativno, poleg nje tudi štiri organizacije, ki so negativno odgovorile na naslednje vprašanje, ter dodatno še ena organizacija, ki ni odgovarjala na nadaljnja vprašanja.

3.1.2 Digitalne zbirke

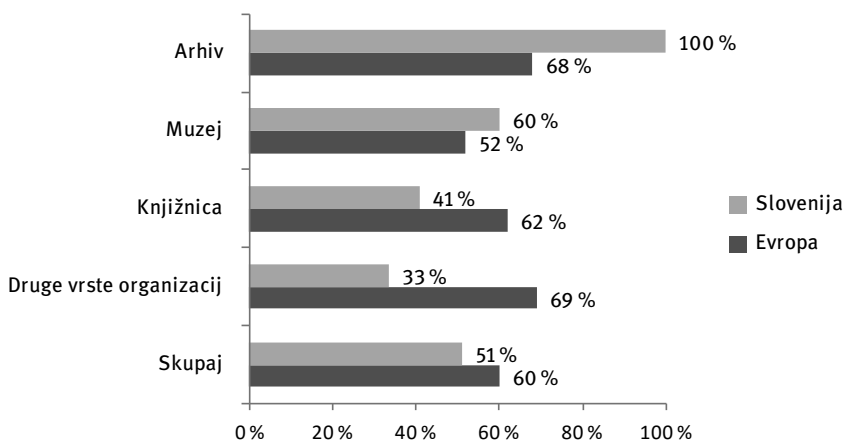
Velika večina organizacij v Sloveniji (93 %) ima digitalno zbirko oziroma izvajajo digitalizacijo, kar je več kot v Evropi, kjer je takih 84 %. Slabša pa je slika pri strateškem pristopu k digitalizaciji. V Sloveniji je na vprašanje, ali ima organizacija strategijo digitalizacije v pisni obliki, ki jo podpira vodstvo, pritrnilno odgovorilo samo 28 % organizacij, medtem ko je bil v Evropi ta delež precej višji, in sicer

41 %. Podatke kaže slika spodaj (Slika 6). Ta delež za Slovenijo je bil leta 2012 17 %, za Evropo pa 34 % (Vodeb, 2012).



Slika 6: Delež organizacij z digitalnimi zbirkami ($n=54$, $n=993$) in delež organizacij s sprejeto pisno strategijo ($n=50$, $n=835$)

3.1.3 Izvorno digitalne zbirke



Slika 7: Delež organizacij, ki zbira izvorno digitalno kulturno dediščino ($n=49$, $n=830$)

Izvorno digitalni objekti so objekti, ki so bili ustvarjeni na digitalen način in obstajajo le v digitalnem formatu. Definicija, uporabljena v raziskavi, jih je opredelila takole: »Gradivo v digitalni obliki brez ekvivalenta v analogni obliki, ki bi bil bodisi izvorni vir ali pa rezultat pretvorbe v analogno obliko.« Primeri izvornega

digitalnega gradiva so digitalne fotografije, digitalni video posnetki, digitalni zvok, digitalna umetnost, igre ali spletne strani. Rezultati za evropsko raven pričakovano kažejo, da imajo v svojih zbirkah izvorno digitalno gradivo pogosto avdiovizualne, radiodifuzne in filmske organizacije ter nacionalne knjižnice. V raziskavi je 51 % slovenskih organizacij izjavilo, da zbirajo izvorno digitalno kulturno dediščino. To je manj kot v Evropi, kjer je takih organizacij 60 %. Situacijo po vrstah slovenskih organizacij kaže slika zgoraj (Slika 7). Slovenski arhivi so pri tem aktivnejši od evropskih, medtem ko druge vrste organizacij, knjižnice in muzeji zaostajajo.

3.1.4 Vrste gradiva

Na podlagi rezultatov dela in izkušenj iz prejšnjih raziskav, opravljenih v projektih NUMERIC in ENUMERATE, je bila oblikovana tipologija gradiva kulturne dediščine, ki je sestavljena iz osmih glavnih vrst objektov. Tipologija je navedena v preglednici spodaj (Preglednica 1).

Preglednica 1: Tipologija objektov

Kategorija	Vrste objektov
(1) besedilni viri	starejše knjige, druge tiskane knjige, elektronske knjige, časniki, časopisi, druge serijske publikacije, srednjeveški rokopisi, drugi rokopisi, mikrooblike in mikrofilmi, drugi besedilni viri
(2) vizualni viri (dvodimenzionalni)	risbe, gravure, tiski, zemljevidi in prostorski načrti, slike, fotografije, plakati, glasbeni tiski, drugi vizualni viri
(3) arhivski viri (niso vključeni v kategorijo 1 ali 2)	javno in drugo arhivsko gradivo
(4) premični tridimenzionalni predmeti, narejeni s človeško roko	tridimenzionalna umetniška dela, arheološki predmeti, drugi predmeti, kovanci in medalje, drugi tridimenzionalni predmeti, narejeni s človeško roko
(5) naravni viri	primerki žive in nežive narave
(6) nepremični viri	spomeniki in zgradbe, krajina, arheološka najdišča, druga nepremična dediščina
(7) viri, vezani na trajanje predvajanja	avdio posnetki (glasba, govor), filmi, video posnetki in drugi viri, vezani na trajanje predvajanja
(8) digitalni interaktivni viri	podatkovne zbirke z metapodatki o kulturni dediščini, tridimenzionalni digitalni načrti, rekonstrukcije objektov in zgradb, izvorno digitalni umetniški objekti, digitalne datoteke z raziskovalnimi podatki (vključno s prostorskimi podatki), igre, programska oprema, spletna mesta in njihovi deli, drugi izvorno digitalni interaktivni viri

V prejšnjih raziskavah so organizacije navajale podatke o obsegu posameznih vrst gradiva, medtem ko se je tretja raziskava omejila samo na podatek, ali organizacija tovrstno gradivo hrani. V analizi ni bila upoštevana kategorija arhivski viri, in sicer zaradi nekonsistentnih podatkov.

Večina organizacij v Sloveniji ima v svojih zbirkah besedilne in vizualne dvodimenzionalne vire. Približno polovica organizacij pa ima premične tridimenzionalne predmete, narejene s človeško roko. Zelo podobni so tudi rezultati organizacij v Evropi. Zadnja kategorija digitalni interaktivni viri ni primerljiva z rezultatom iz poglavja 3.3, kajti niso vse izvirne digitalne zbirke interaktivne (npr. digitalne fotografije in računalniške igre). Rezultate kaže preglednica spodaj (Preglednica 2).

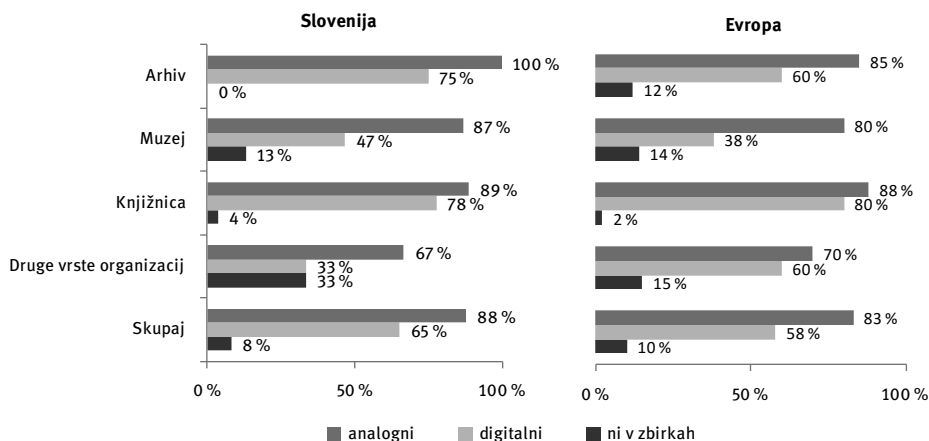
Preglednica 2: Vrste objektov kot del zbirk kulturne dediščine v organizacijah (n=49, n=815)

	Slovenija			Evropa		
	ni v zbirkah	digitalni	analogni	ni v zbirkah	digitalni	analogni
digitalni interaktivni viri	63 %	33 %	16 %	49 %	47 %	14 %
viri, vezani na trajanje predvajanja	27 %	49 %	57 %	29 %	54 %	56 %
nepremični viri	73 %	14 %	22 %	79 %	8 %	18 %
naravni viri	88 %	0 %	12 %	86 %	5 %	12 %
premični tridimenzionalni predmeti, narejeni s človeško roko	47 %	29 %	51 %	50 %	23 %	46 %
vizualni viri (dvodimenzionalni)	4 %	69 %	90 %	10 %	69 %	81 %
besedilni viri	8 %	65 %	88 %	10 %	58 %	83 %

Spodaj podrobneje analiziramo, kakšna je distribucija posameznih vrst virov glede na vrsto organizacije. Vsak grafikon vključuje podatke za vire tako v analogni kot v digitalni obliki.

Besedilni viri

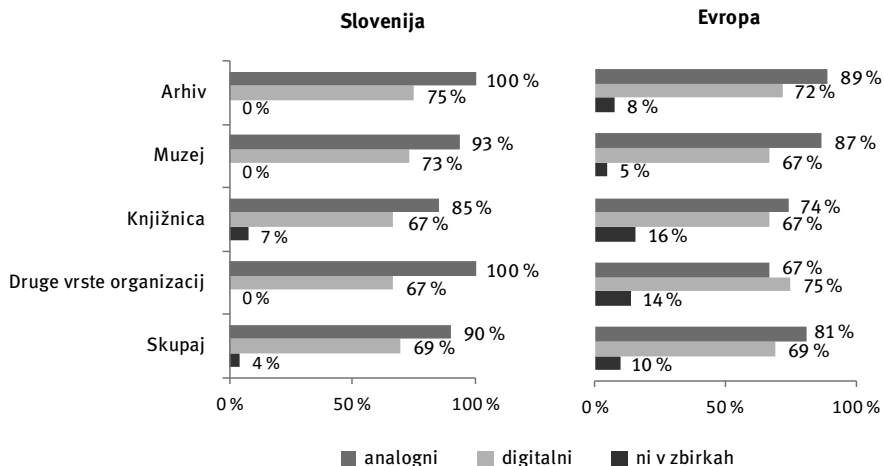
Besedilne vire najdemo v vseh tipih organizacij. V Sloveniji jih je največ v arhivih, v evropskih organizacijah pa v knjižnicah. Podrobnejše podatke kaže slika spodaj (Slika 8).



Slika 8: Delež besedilnih virov po vrstah organizacij (n=49, n=815)

Vizualni viri (dvodimenzionalni)

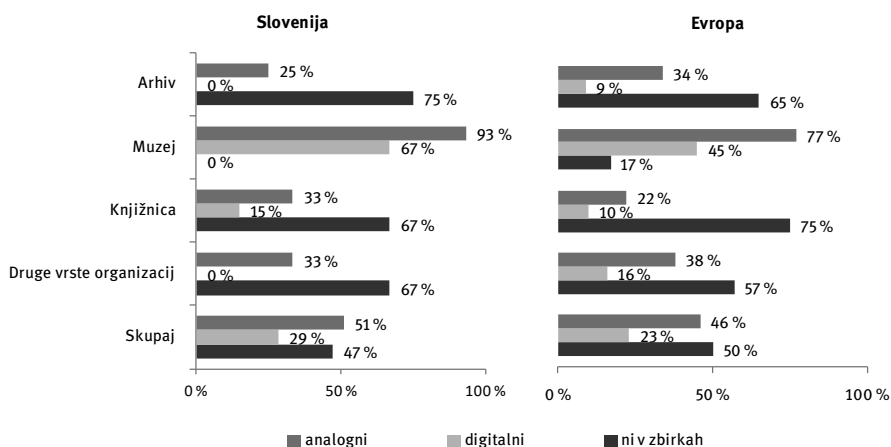
Vizualne dvodimenzionalne vire v imajo svojih zbirkah vse vrste organizacij, izjema je 7 % knjižnic. V splošnem je tovrstno gradivo v slovenskih organizacijah zastopano v večji meri kot v evropskih. Podrobnejše podatke kaže slika spodaj (Slika 9).



Slika 9: Delež vizualnih dvodimenzionalni virov po vrstah organizacij (n=49, n=815)

Premični tridimenzionalni predmeti, narejeni s človeško roko

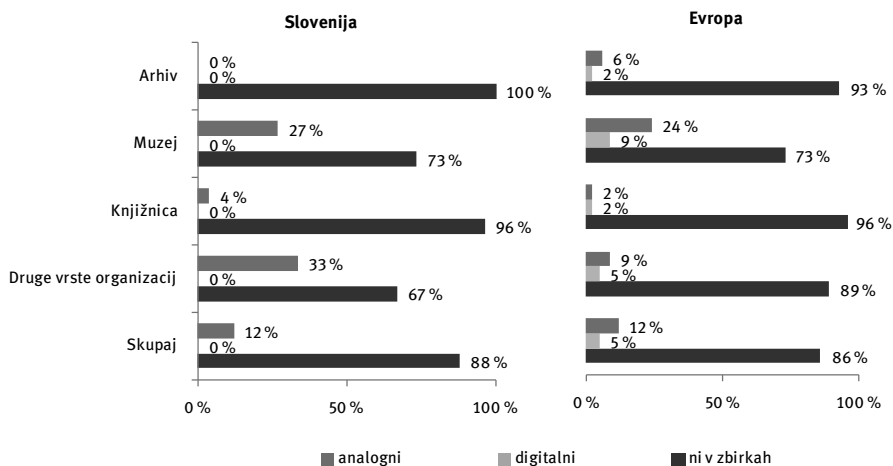
Premične tridimenzionalne predmete, narejene s človeško roko, kot so umetniška dela in pohištvo, najdemo večinoma v muzejih. To velja tako za evropske kot slovenske organizacije. Podrobnejše podatke kaže slika spodaj (Slika 10).



Slika 10: Delež premičnih tridimenzionalnih predmetov, narejenih s človeško roko, po vrstah organizacij (n=49, n=815)

Naravni viri

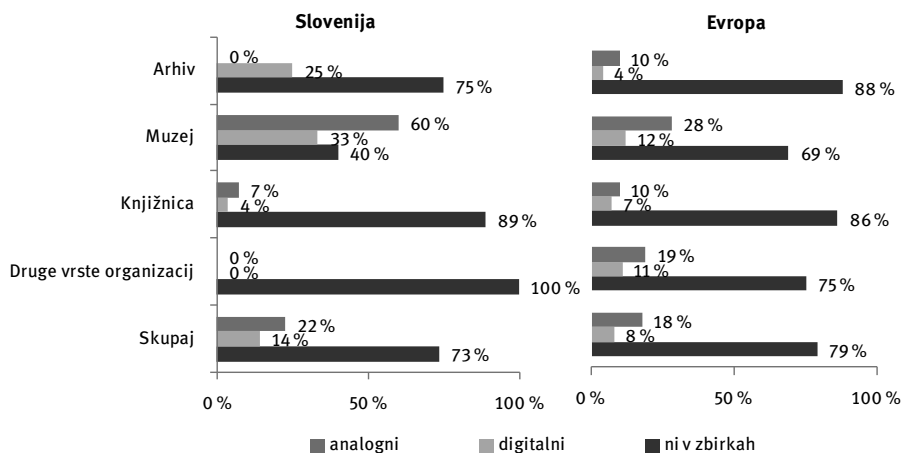
Naravne vire ima v svojih zbirkah le malo organizacij, ki so sodelovale v raziskavi. Najdemo jih v drugih vrstah organizacij, v muzejih in knjižnicah. V Evropi jih je manjše število v drugih vrstah organizacij. Podrobnejše podatke kaže slika spodaj (Slika 11).



Slika 11: Delež naravnih virov po vrstah organizacij (n=49, n=815)

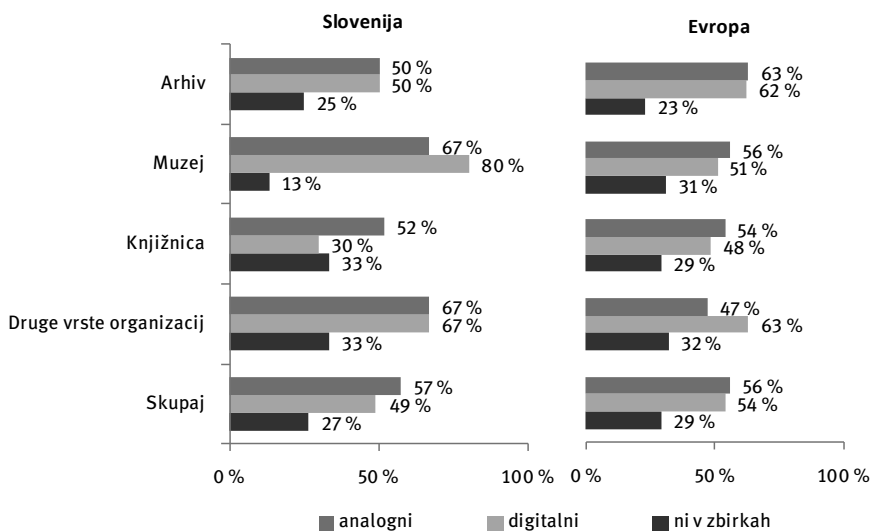
Nepremični viri

Tudi nepremičnih virov ali njihovih reprezentacij nima veliko organizacij. Največ jih je v muzejih in v arhivih, tako v Evropi kot v Sloveniji, s tem, da jih imajo v Evropi tudi druge vrste organizacij. Podrobnejše podatke kaže slika spodaj (Slika 12).



Slika 12: Delež nepremičnih virov po vrstah organizacij (n=49, n=815)

Viri, vezani na trajanje predvajanja

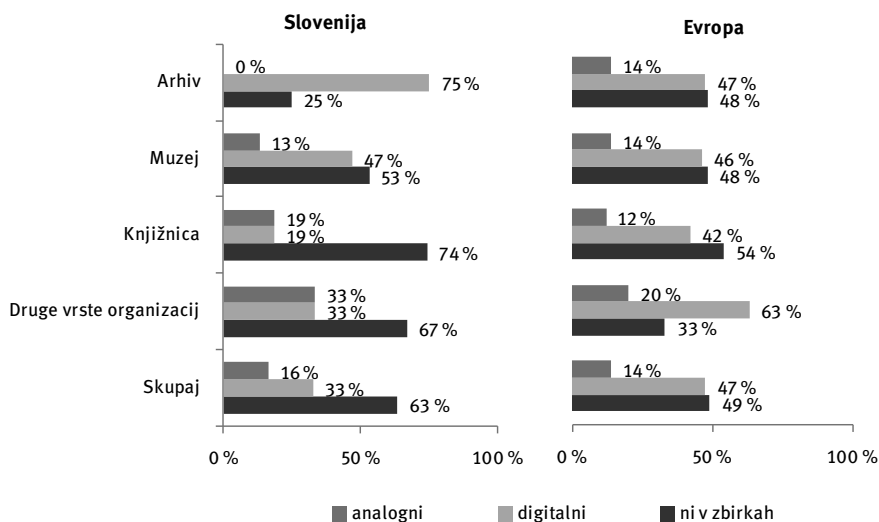


Slika 13: Delež virov, vezanih na trajanje predvajanja, po vrstah organizacij (n=49, n=815)

Največ virov, vezanih na trajanje predvajanja, imajo v Sloveniji v svojih zbirkah muzeji, v Evropi pa arhivi. Podrobnejše podatke kaže slika zgoraj (Slika 13).

Digitalni interaktivni viri

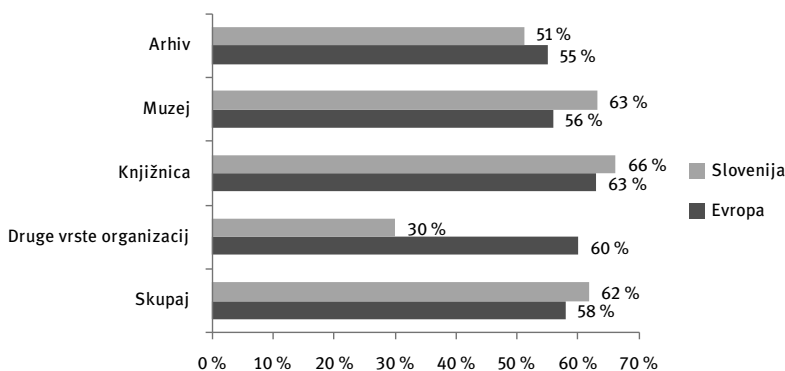
Izvorno digitalne interaktivne vire najdemo v vseh vrstah organizacij, največ jih je v arhivih, najmanj pa v knjižnicah. Slovenski arhivi imajo več tovrstnega gradiva kot evropski. Analogni viri so v tem primeru digitalni objekti, shranjeni na analognih nosilcih, kot so npr. magnetni trakovi. Kot smo nakazali že zgoraj, je ta kategorija ožja od izvorno digitalnega gradiva iz točke 3.3. Podrobnejše podatke kaže slika spodaj (Slika 14).



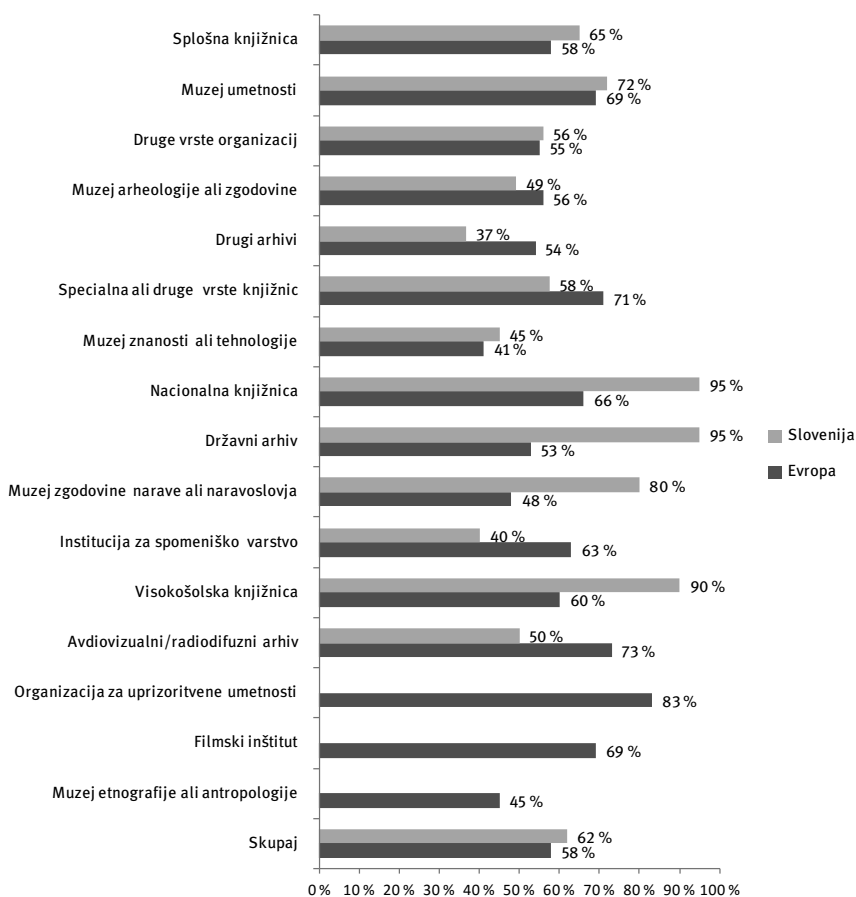
Slika 14: Delež digitalnih interaktivnih virov (izključno v digitalni obliki) po vrstah organizacij (n=49, n=815)

3.1.5 Katalogizacija v digitalni obliki

Strokovne prakse katalogizacije se med arhivi, knjižnicami in muzeji ter drugimi vrstami organizacij precej razlikujejo. Različne vrste organizacij uporabljajo različna pravila in standarde. Raziskava je kot katalogizacijo v digitalni obliki razumela sistematično izdelavo opisnih zapisov za gradivo, ki ga organizacija hrani. V Sloveniji je bilo v povprečju tako katalogiziranih 62 % zbirk, kar je nekoliko več kot v evropskih organizacijah, kjer je v povprečju katalogiziranih 58 % zbirk. Podobno kot v Evropi je tudi v Sloveniji najvišji delež katalogiziranega gradiva v knjižnicah. Podrobne podatke kažeta sliki spodaj (Sliki 15 in 16).



Slika 15: Ocena deleža celotnih zbirk kulturne dediščine (fonda), katalogiziranega v podatkovni zbirki (katalogu) (n=49, n=795)

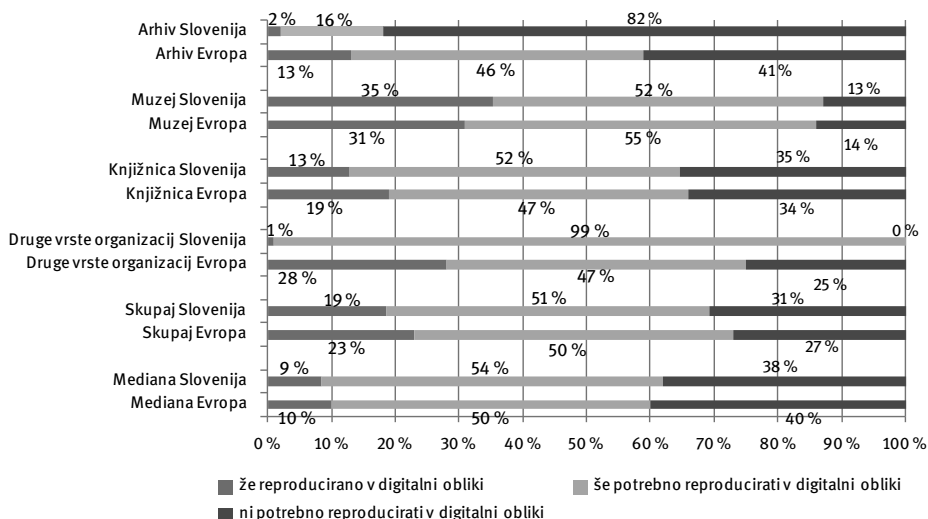


Slika 16: Ocena deleža celotnih zbirk kulturne dediščine (fonda) katalogiziranega v podatkovni zbirki (katalogu) (n=49, N=795)

3.1.6 Napredek v digitalizaciji gradiva

Slovenske organizacije so ocenile, da imajo v povprečju digitaliziranega že 19 % gradiva, kar je nekoliko manj kot v evropskih organizacijah, kjer je digitaliziranega 23 % gradiva. Leta 2012 je bilo v evropskih organizacijah digitaliziranih 20 % gradiva. Delež gradiva v slovenskih organizacijah, ki ga je še treba digitalizirati, pa znaša 51 %, kar je skoraj enako kot v evropskih organizacijah, kjer ta delež znaša 50 %. Od stanja v Evropi odstopajo arhivi z manjšim deležem že digitaliziranega gradiva in večjim deležem gradiva, ki ga ni treba digitalizirati. Druge vrste organizacij v Sloveniji pa so ocenile, da morajo digitalizirati precej več gradiva kot tovrstne organizacije v Evropi.

Pri interpretaciji teh ocen moramo upoštevati, da gre za povprečje relativnih deležev. Na vrednost kazalca tako v večji meri vplivajo ocene organizacij z manjšimi zbirkami. Ustreznejšo oceno napredka pri digitalizaciji gradiva verjetno daje mediana. Mediana na evropski ravni je bila 10 %. Podrobne podatke za slovenske in evropske organizacije kaže slika spodaj (Slika 17).



Slika 17: Ocena deleža zbirk analogne kulturne dediščine, že reproducirane ($n=48^3$, $n=783$) v digitalni obliki, in deleža zbirk, ki jih je še treba reproducirati v digitalni obliki ($n=48^4$, $n=780$)

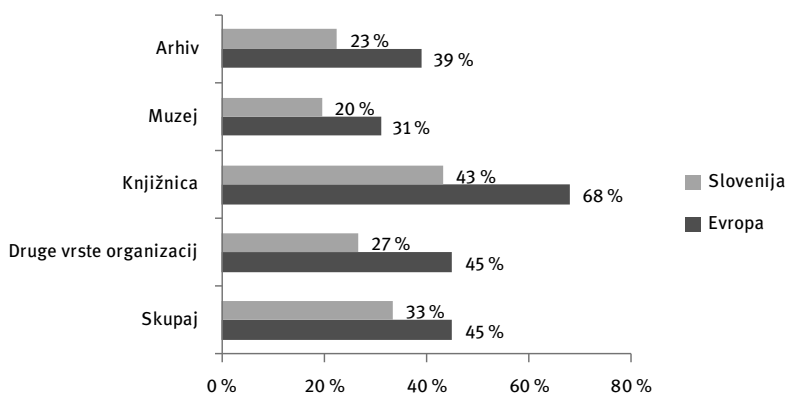
³ Podatki ene organizacije so bili izločeni zaradi napačnih podatkov.

⁴ Podatki ene organizacije so bili izločeni zaradi napačnih podatkov.

3.2 Dostop

3.2.1 Dostopnost metapodatkov o kulturni dediščini v digitalni obliki na daljavo

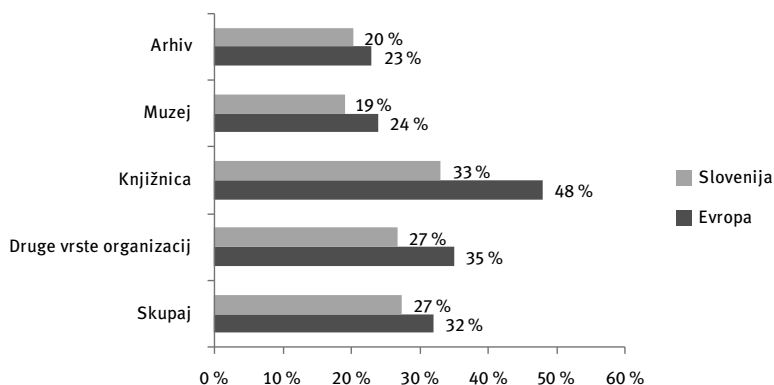
Glede dostopnosti metapodatkov o gradivu v digitalni obliki na daljavo slovenske organizacije zaostajajo za evropskimi. Delež evropskih organizacij z dostopnimi metapodatki je bil namreč 45 %, slovenskih organizacij pa samo 33 %. Tako kot v Evropi tudi v Sloveniji prednjačijo knjižnice, a tudi te zaostajajo. V Evropi namreč knjižnice dosegajo 68-odstotni delež dostopnih metapodatkov, v Sloveniji pa 43-odstotni. Ob tem velja omeniti, da se podatki nanašajo na organizacije, ki imajo metapodatke v digitalni obliki. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 18).



Slika 18: Delež opisnih metapodatkov o gradivu organizacije, shranjenih v lastnih podatkovnih zbirkah, interaktivno dostopnih za splošno uporabo ($n=49$, $n=761$)

3.2.2 Dostopnost digitaliziranega ali izvorno digitalnega gradiva na daljavo

Vprašanje se je nanašalo na dostopnost gradiva na daljavo, in sicer tako digitaliziranega gradiva kot izvorno digitalnega gradiva. Gre za gradivo, ki je običajno na voljo za splošno uporabo na spletu. Deleži organizacij so tako v Evropi kot v Sloveniji nižji kot pri prejšnjem vprašanju. Slovenske organizacije v splošnem zaostajajo za evropskimi. Prednjačijo sicer knjižnice, vendar tudi te zaostajajo za evropskimi. Podatki se nanašajo na tiste organizacije, ki dejansko imajo digitalizirano gradivo oziroma izvorno digitalno gradivo. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 19).

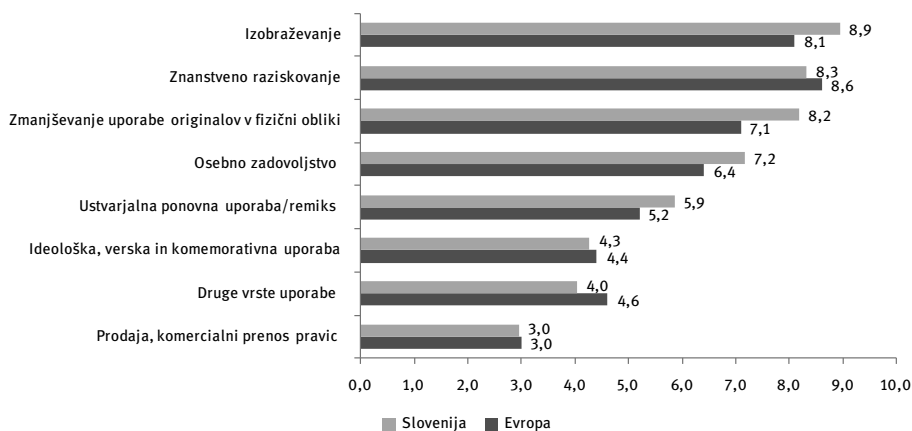


Slika 19: Ocena deleža zbirk kulturne dediščine, ki so bile digitalizirane ali so izvorno nastale v digitalni obliki in so interaktivno razpoložljive za splošno uporabo (n=49, n=761)

3.2.3 Razlogi za zagotavljanje dostopnosti do gradiva v digitalni obliki

Organizacije so ocenile tudi pomembnost različnih razlogov za zagotavljanje svojega gradiva v digitalni obliki na daljavo. Pomembnost so ocenile z desetstopenjsko lestvico odgovorov, kjer vrednost 1 pomeni »ni pomembno« in vrednost 10 »zelo pomembno«.

V slovenskih organizacijah so kot najpomembnejši razlog navedli izobraževanje, na drugem mestu pa je znanstveno raziskovanje. V evropskih organizacijah je vrstni red na prvih dveh mestih ravno obraten. V Sloveniji nekoliko izstopa razlog zmanjševanja uporabe originalov v fizični obliki. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 20).

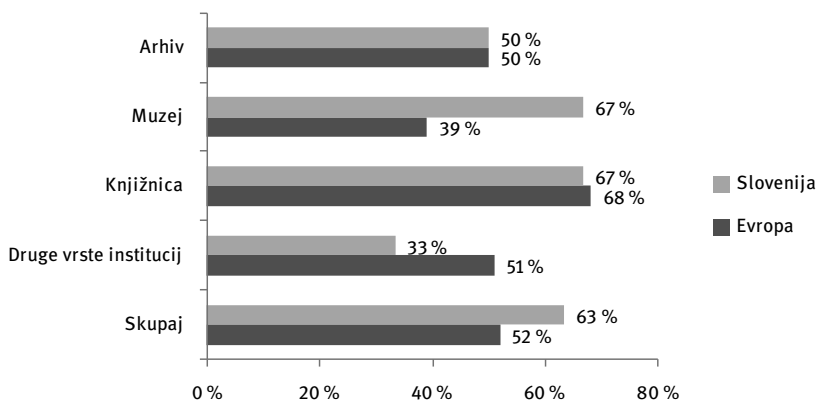


Slika 20: Ocena pomembnosti različnih vrst uporabe (n=49, n=756)

3.2.4 Merjenje uporabe digitalnih zbirk

Delež organizacij, ki merijo uporabo digitalnih zbirk

V povprečju v Sloveniji izvaja meritve 63 % organizacij, kar je več od povprečja v Evropi, kjer meritve izvaja 52 % organizacij. Glede na podatke iz leta 2012 se kaže napredek. V Evropi je takrat merilo uporabo 42 %, v Sloveniji pa 52 % organizacij. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 21).



Slika 21: Delež organizacij, ki merijo dostope uporabnikov do digitalnih metapodatkov in/ali digitalnih objektov (n=49, n=756)

Načini merjenja uporabe digitalnih zbirk

Vprašanje je raziskovalo, katere načine za merjenje uporabe digitalnih zbirk uporabljajo organizacije. Po pogostosti uporabe načinov so slovenske organizacije v splošnem primerljive z evropskimi, nekoliko zaostajajo le pri uporabniških študijah. Podrobne podatke kaže preglednica spodaj (Preglednica 3).

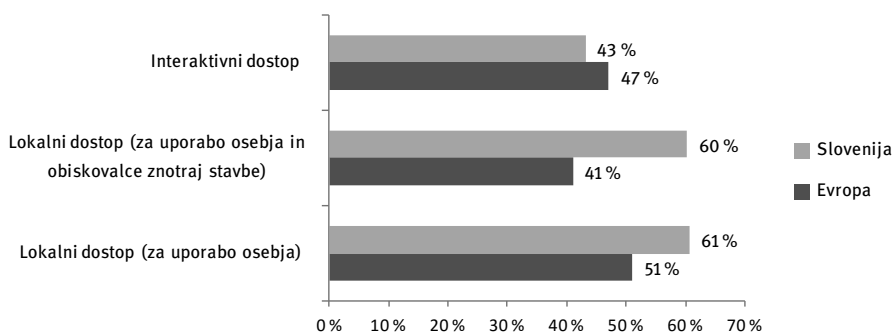
Preglednica 3: Delež različnih načinov merjenja uporabe digitalnih zbirk po vrsti organizacije (n=31, n=389)

		Arhiv	Muzej	Knjižnica	Druge vrste organizacij	Skupaj
Slovenija	Statistika spletnega mesta	100 %	100 %	94 %	100 %	97 %
	Statistika družabnih medijev	50 %	90 %	17 %	0 %	42 %
	Statistika podatkovnih zbirk	50 %	40 %	50 %	0 %	45 %
	Študije uporabnikov	0 %	10 %	11 %	0 %	10 %
	Drugo	0 %	0 %	6 %	0 %	3 %

		Arhiv	Muzej	Knjižnica	Druge vrste organizacij	Skupaj
Evropa	Statistika spletnega mesta	91 %	94 %	91 %	87 %	91 %
	Statistika družabnih medijev	32 %	51 %	30 %	46 %	38 %
	Statistika podatkovnih zbirk	34 %	29 %	52 %	49 %	41 %
	Študije uporabnikov	24 %	11 %	25 %	22 %	20 %
	Drugo	5 %	6 %	5 %	5 %	5 %

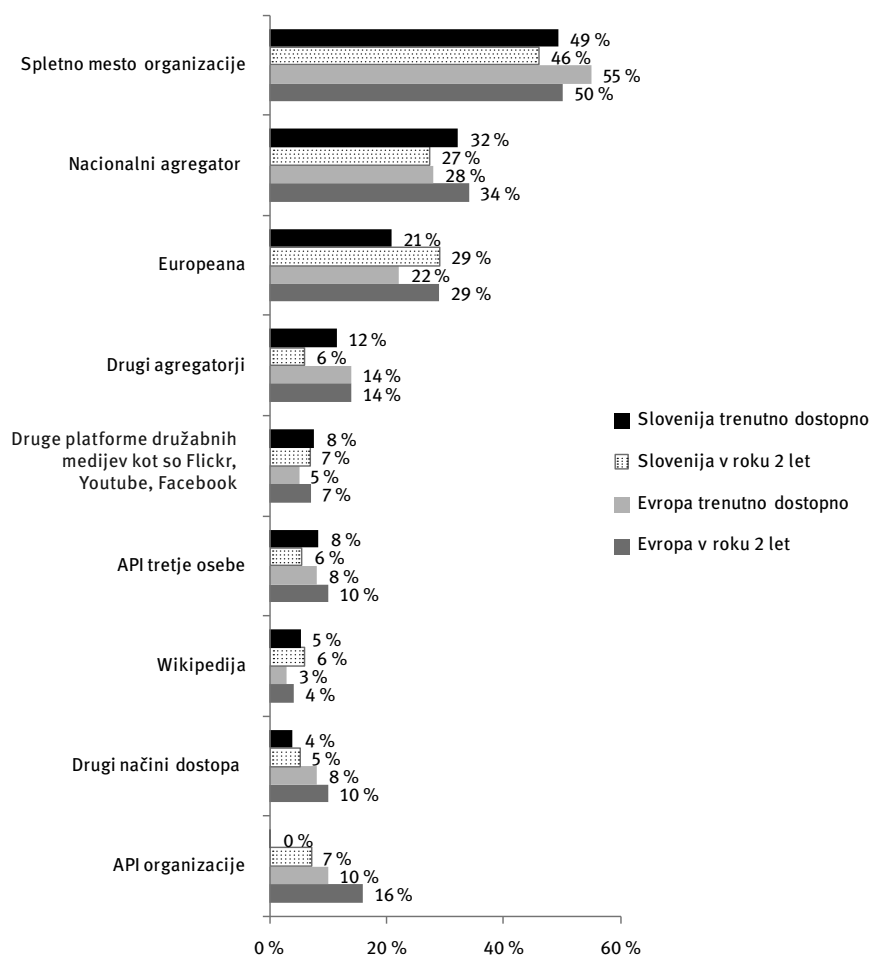
Načini dostopa do digitalnih zbirk

Vprašanja v tem sklopu so raziskovala, kako je gradivo v digitalni obliki sploh dostopno uporabnikom. V Sloveniji je na daljavo dostopnih 43 % digitalnih objektov (interaktivno, angl. »online«), kar je nekoliko manj od povprečja v Evropi, kjer je na ta način dostopnih 47 % digitalnih objektov. Zaostanek slovenskih organizacij se kaže tudi pri večjem deležu gradiva, ki je dostopno le z lokacij organizacij. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 22).



Slika 22: Delež digitalnih objektov po načinu dostopnosti (n=49, n=725)

Primerjava med evropskimi in slovenskimi organizacijami kaže podobna razmerja med različnimi načini dostopa, s tem da slovenske organizacije v splošnem nekoliko zaostajajo. Pri tem velja opozoriti na dejstvo, da tako slovenske kot evropske organizacije predvidevajo, da se bo v roku dveh let zmanjšal delež digitalnih objektov, dostopnih na spletnem mestu organizacije. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 23).



Slika 23: Delež digitalnih objektov, dostopnih na različne načine⁵ (n=45, n=594)

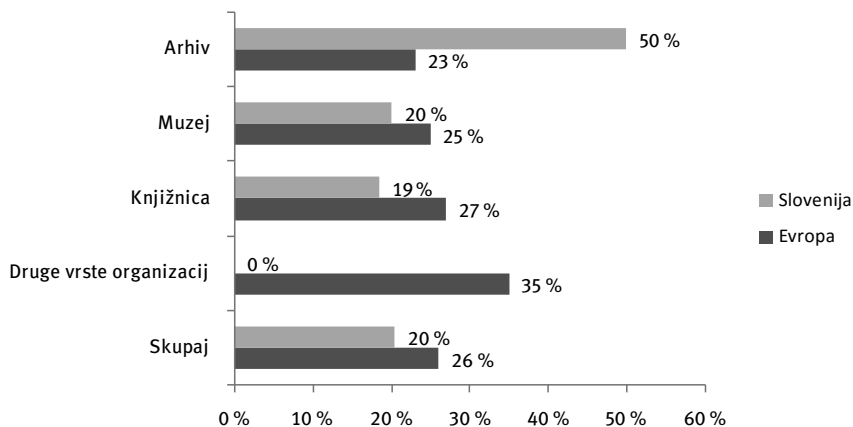
3.3 Trajno ohranjanje digitalnih virov

3.3.1 Strategija trajnega ohranjanja digitalnih virov

Vprašanje je raziskovalo, kakšno je stanje glede pisne strategije za trajno ohranjanje digitalnih virov, ki bi jo morala imeti vsaka organizacija. Večina evropskih organizacij nima sprejete strategije, takšnih je samo 26 %. Slovenske organizacije

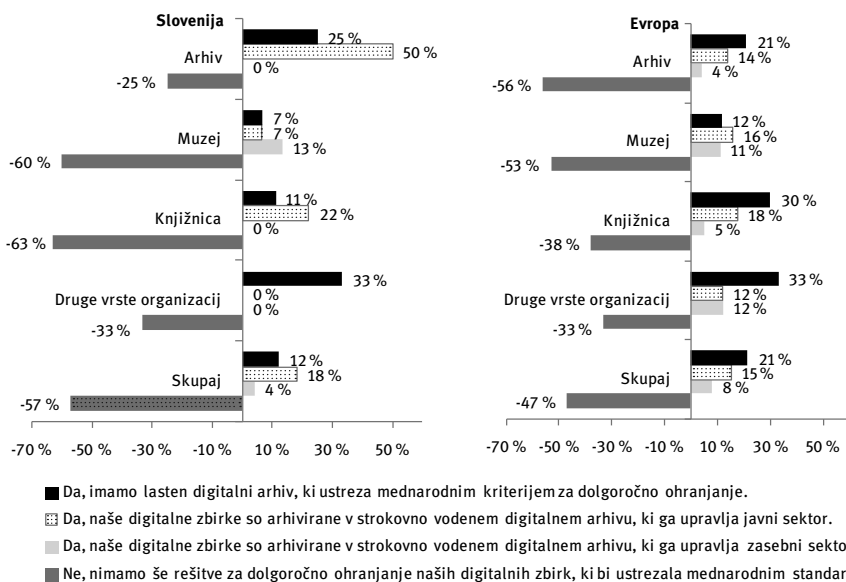
⁵ Zajete so organizacije, ki so izbrale vsaj en način.

v splošnem zaostajajo, saj je strategijo sprejelo le 20 %. V Sloveniji od splošne slike pozitivno izstopajo arhivi. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 24).



Slika 24: Delež organizacij, ki imajo pisno strategijo trajnega ohranjanja digitalnih virov (n=49, n=724)

3.3.2 Uporaba mednarodnih standardov pri trajnem ohranjanju digitalnih virov



Slika 25: Odgovor na vprašanje »Ali se vaše digitalne zbirke oziroma njihovi deli hranijo v digitalnih arhivih, ki so bili vzpostavljeni po mednarodnih standardih za trajno ohranjanje digitalnih virov?« (n=49, n=722)

Vprašanje je raziskovalo, kako organizacije uporabljajo mednarodne standarde pri zagotavljanju trajnega ohranjanja digitalnih virov. Delež slovenskih organizacij, ki nima rešitve za dolgoročno ohranjanje svojih digitalnih zbirk, ki bi ustrezala mednarodnim standardom, je 57 %. Ta delež je lahko še višji, saj dobrih 8 % vprašanih tega sploh ni vedelo. Tudi tu se kaže zaostanek glede na stanje v Evropi, saj tam delež znaša 47 %. Podobno kot pri prejšnjem vprašanju pozitivno izstopajo arhivi. Podrobne podatke kaže slika zgoraj (Slika 25). Seštevek deležev ni enak 100 % zaradi kategorije »ne vem«, ki na grafikonu ni prikazana.

3.4 Izdatki za digitalizacijo

3.4.1 Notranji in zunanji proračun

S tem vprašanjem ja raziskava zbirala podatke o celotnih stroških zagotavljanja digitalnih zbirk, se pravi vseh izdatkov, povezanih z začetno vzpostavitvijo, vzdrževanjem, izboljšavami in ohranjanjem digitalnih zbirk. Vključeni so bili tudi stroški za zaposlene. Letne izdatke lahko organizacije pokrijejo z notranjimi in zunanjimi viri. V povprečju so skupni stroški digitalnih zbirk v Sloveniji znašali 36.290 evrov, mediana je bila precej nižja in znaša 5.000 evrov. V evropskih organizacijah so skupni izdatki precej višji in znašajo 222.694 evrov, mediana pa je 15.300 evrov.⁶ V primerjavi celotnih stroškov med vrstami organizacij velja opozoriti, da imajo slovenski arhivi relativno višje stroške kot evropski arhivi, medtem ko imajo vse druge vrste organizacij v Sloveniji precej nižje stroške kot v Evropi. Podrobne podatke kaže preglednica spodaj (Preglednica 4).

Preglednica 4: Letni izdatki za digitalne zbirke (celotni stroški lastništva) (n=41, n=694)

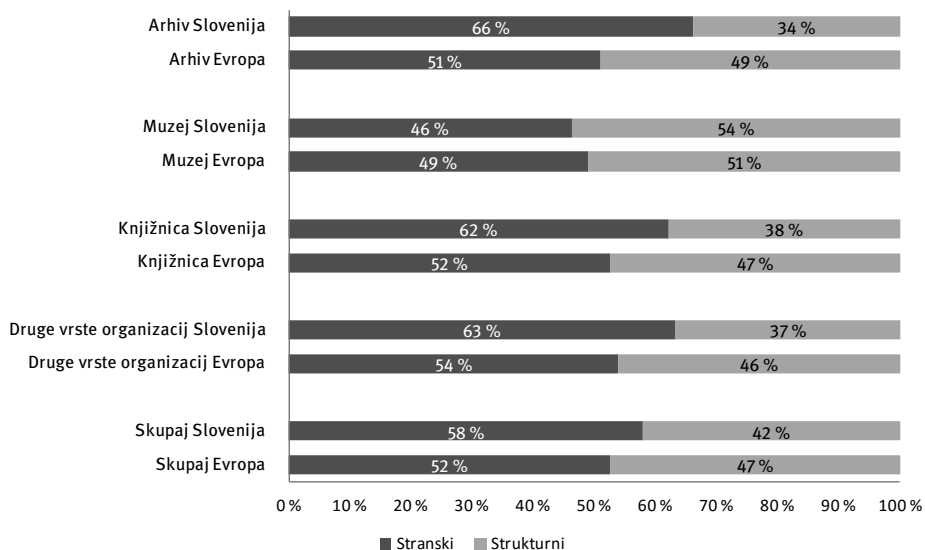
		Izdatki institucije (notranji proračun)	Izdatki za začasno financirane projekte (zunanji proračun)	Skupaj	Mediana od skupaj
Slovenija	Arhiv	29.725 €	66.200 €	95.925 €	10.500 €
	Muzej	16.728 €	6.164 €	22.892 €	18.000 €
	Knjižnica	29.783 €	7.241 €	37.024 €	4.000 €
	Druge vrste organizacij	2.600 €	500 €	3.100 €	3.100 €
	Skupaj	23.993 €	12.297 €	36.290 €	5.000 €

⁶ V poročilu za Evropo graf navaja pravilne podatke, besedilo pa napačne (Nauta in Hevel, 2015, str. 29; G. J. Nauta, osebna komunikacija, 10. november 2015).

		Izdatki institucije (notranji proračun)	Izdatki za začasno financirane projekte (zunanji proračun)	Skupaj	Mediana od skupaj
Evropa	Arhiv	128.434 €	78.577 €	207.011 €	15.000 €
	Muzej	56.377 €	18.079 €	74.456 €	10.000 €
	Knjižnica	235.111 €	86.336 €	321.447 €	20.522 €
	Druge vrste organizacij	423.669 €	112.114 €	535.783 €	40.422 €
	Skupaj	161.462 €	61.232 €	222.694 €	15.300 €

3.4.2 Stranski in strukturni stroški

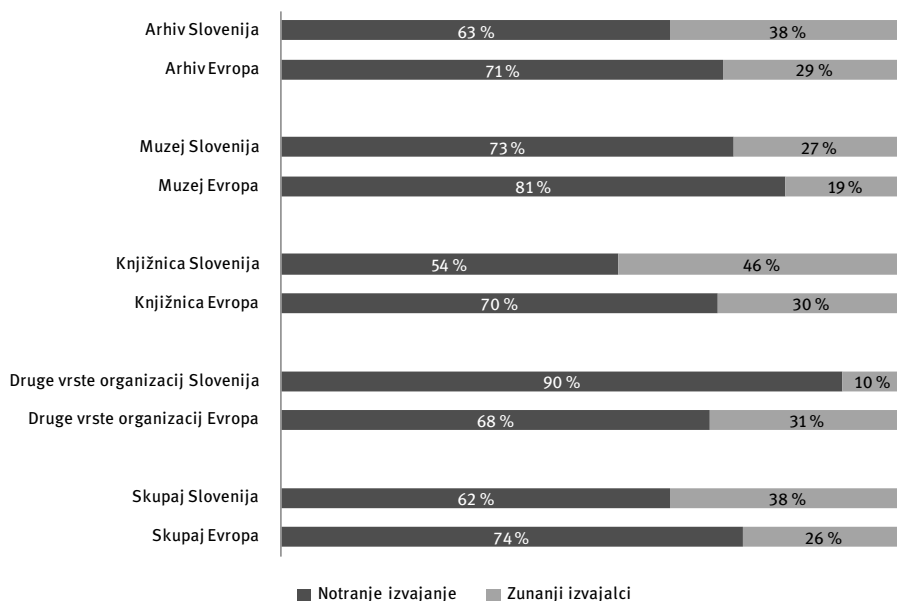
Vprašanje je raziskovalo razmerje med stranskimi in strukturnimi stroški. Stranski stroški so opredeljeni kot stroški za začetno vzpostavitev ali pridobivanje digitalne zbirke. Sem so vključeni stroški izbora gradiva, nabave izvorno digitalnega gradiva, skeniranja, priprave opisnih metapodatkov, projektnega managementa itn. Strukturni stroški pa so stroški, potrebni za tekoče vzdrževanje, izboljšave in ohranjanje digitalne zbirke. Vključujejo ohranjanje digitalnih zbirk, pridobivanje licenc, vzdrževanje spletnih strežnikov, promocijo, uporabniško podporo itn. V Sloveniji je delež stranskih stroškov v povprečju 58 %, kar je nekoliko več od povprečja v Evropi, ki znaša 52 %. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 26).



Slika 26: Delež stranskih in strukturnih stroškov v vseh letnih stroških (n=48, n=675)

3.4.3 Zagotavljanje digitalnih zbirk: stroški notranjega izvajanja in zunanjih izvajalcev

Vprašanje je raziskovalo, kolikšen delež vseh letnih izdatkov za vzpostavitev, pridobivanje, vzdrževanje, izboljšave in ohranjanje digitalnih zbirk organizacije se porabi za izvajanje znotraj organizacije (notranje izvajanje), kolikšen delež pa se nameni zunanjim izvajalcem. V povprečju je v slovenskih organizacijah delež stroškov za zunanje izvajalce 38 %, medtem ko je povprečje v evropskih organizacijah ta delež 26 %. Z drugimi besedami to pomeni, da evropske organizacije v večji meri samostojno izvajajo dejavnosti, povezane z zagotavljanjem digitalnih zbirk, kot pa slovenske organizacije. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 27).

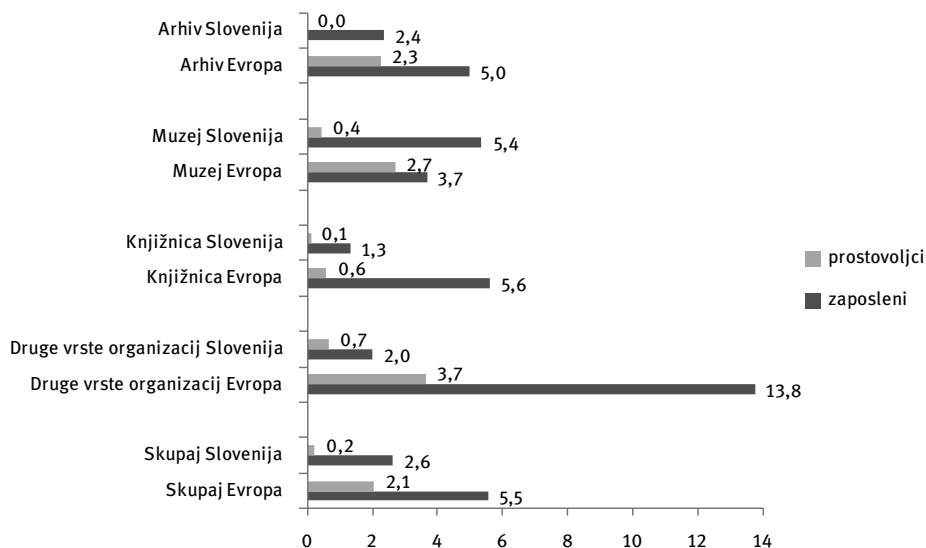


Slika 27: Razmerje med porabo znotraj organizacije (notranje izvajanje) in zunanjimi izvajalci (n=48, n=668)

3.4.4 Zaposleni delavci in prostovoljci

Vprašanje je raziskovalo, koliko osebja je vključenega v vzpostavljanje, pridobivanje, vzdrževanje, izboljševanje in ohranjanje digitalnih zbirk na letni ravni. Podatki so se zbirali o številu delavcev, ki delajo za plačilo, in številu prostovoljcev; obe vrednosti sta bili izraženi v ekvivalentu polne zaposlitve. Število oseb je

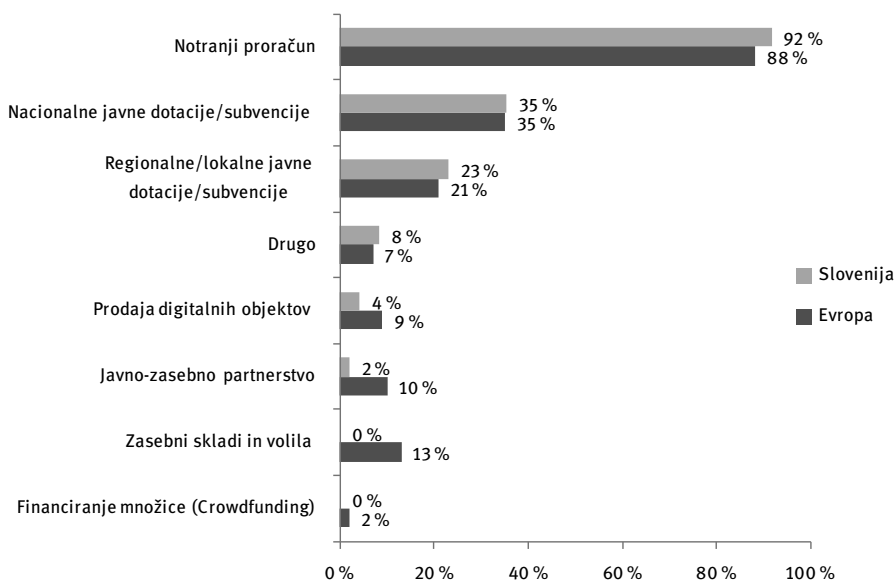
v Sloveniji manjše kot v Evropi. Zaposlenih delavcev v slovenskih organizacijah je povprečno 2,63 EPZ, v Evropi pa 6 EPZ. Prostovoljcev je v Sloveniji v povprečju 0,23 EPZ na institucijo, v Evropi pa 2 EPZ. Zanimiva je tudi primerjava razmerja med prostovoljci in zaposlenimi; v Sloveniji to razmerje znaša 1 proti 11, v Evropi pa 1 proti 3. Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 28).



Slika 28: Povprečno število delavcev, ki delajo za plačilo ($n=48$, $n=668$), in prostovoljcev ($n=48$, $n=669$) na organizacijo, izraženo v ekvivalentu polne zaposlitve

3.4.5 Financiranje

Zadnje vprašanje je raziskovalo, kateri so viri financiranja za zagotavljanje digitalnih zbirk. Vprašanje se ni nanašalo na višino sredstev, ampak na raznovrstnost virov financiranja. Slovenske in evropske organizacije se v največji meri financirajo iz lastnih proračunov ter nacionalnih, regionalnih oziroma lokalnih javnih dotacij in subvencij. Ob tem pa naj poudarimo, da se slovenske organizacije manj pogosto financirajo iz prodaje digitalnih objektov, javno-zasebnih partnerstev, zasebnih skladov in volil ter s pomočjo splošne javnosti (t. i. financiranje množice). Podrobne podatke kaže slika spodaj (Slika 29).

Slika 29: Viri financiranja ($n=48$, $n=668$)

4 Razprava

V sklepu bomo podali pogled na stanje zagotavljanja digitalnih zbirk v slovenskih organizacijah s področja kulturne dediščine, kakor jo kažejo podatki, zbrani v okviru tretje statistične raziskave ENUMERATE, ki je bila izvedena leta 2015. Ta pogled temelji na primerjavi vrednosti posameznih kazalcev med slovenskimi in evropskimi organizacijami. Metodologija je bila pripravljena in preizkušena v okviru projekta ENUMERATE. Pri tem moramo opozoriti na nereprezentativnost vzorca tako na evropski kot na slovenski ravni. Spodnje ugotovitve ne moremo posplošiti na vse organizacije, katerih poslanstvo vključuje varovanje kulturne dediščine, zato so lahko samo indikativne.

Iz primerjave vrednosti posameznih kazalcev lahko izluščimo naslednje ugotovitve. Zgornja analiza je pokazala, da so slovenske organizacije, ki so sodelovale v raziskavi, sicer bolj aktivne pri digitalizaciji, vendar pa se je lotevajo manj strateško, kar kaže manjše število organizacij s sprejetim strateškim dokumentom. Poleg tega so manj aktivne pri zbiranju izvorno digitalne kulturne dediščine. Sodelujoče slovenske organizacije imajo večji delež gradiva, ki je katalogiziran v digitalni obliki. Glede napredka pri digitalizaciji sodelujoče slovenske organizacije ne zaostajajo veliko za evropskimi, vendar pa je zaostanek večji pri dostopnosti tega gradiva. Sodelujoče slovenske organizacije precej zaostajajo pri dostopnosti na daljavo tako glede metapodatkov o digitalnih objektih kot samih digital-

nih objektov. Sodelujoče slovenske organizacije v večji meri spremljajo uporabo svojih digitalnih zbirk, nekoliko zaostajajo le pri izvajanju uporabniških študij. Stanje glede trajnega ohranjanja digitalnih virov kaže, da so sodelujoče slovenske organizacije v primerjavi z evropskimi v zaostanku tako glede strateškega pristopa kot tudi standardiziranih rešitev. Zaostanek sodelujočih slovenskih organizacij lahko vsaj delno pojasnijo precej nižji stroški zagotavljanja digitalnih zbirk ter tudi manjše število vključenega zaposlenega osebja in prostovoljcev. Povprečno večji delež stranskih stroškov lahko vsaj delno pojasni slabšo dostopnost in kaže, da se sodelujoče slovenske organizacije v večji meri posvečajo vzpostavitvi digitalnih zbirk. Vendar pa vzpostavitev ne izvajajo toliko same, pač pa se tu vključujejo zunanji izvajalci, in sicer v večji meri kot na evropski ravni. To lahko deloma pojasni sorazmerno manjši delež osebja od vseh zaposlenih, ki je vključeno v zagotavljanje digitalnih zbirk. V sodelujočih evropskih organizacijah so v zagotavljanje digitalnih zbirk v večji meri vključeni prostovoljci. Na evropski ravni organizacije v večji meri uporabljajo druge vire financiranja, in ne javnih, npr. notranji proračun in nacionalne oziroma lokalne subvencije. V večji meri se namreč financirajo iz prodaje digitalnih objektov, javno-zasebnih partnerstev, zasebnih skladov in volil ter financiranja množice. V primerjavi med vrstami organizacij pa sodelujoči slovenski arhivi pozitivno izstopajo v primerjavi z evropskimi glede zbiranja izvorno digitalnih virov, strateškega pristopa, ohranjanja digitalnih virov in stroškov.

5 Zaključek

Primerjava s stanjem v sodelujočih evropskih organizacijah torej v splošnem nakazuje zaostanek sodelujočih slovenskih organizacij. V svojo dejavnost v digitalnem okolju ne vlagajo dovolj, kar se kaže v višini sredstev ter deležu osebja, ki je vključeno v zagotavljanje digitalnih zbirk. Sodelujoče slovenske organizacije prav tako zaostajajo v razvoju, pri čemer mislimo na uvajanje pristopov, ki bi podpirali zbiranje in upravljanje izvorno digitalnega gradiva, trajno ohranjanje digitalnih virov in opredelitev lastne strategije. Bolj se osredotočajo na gradnjo digitalnih zbirk kot na zagotavljanje dostopa. Pri financiranju je opazno večje opiranje na lastna in javna sredstva, poleg tega viri financiranja niso tako diversificirani, kot so v evropskih organizacijah.

Zgornje ugotovitve so omejene na organizacije, ki so sodelovale v raziskavi. Za celovitejšo sliko bi bilo treba v raziskavo vključiti vse evropske in slovenske organizacije s področja varovanja kulturne dediščine, kar pa je v praksi težko doseči. Vsekakor pa tematika vrednotenja stanja in dosežkov na tem področju ostaja aktualna. Veljalo bi jo obdelati tudi z drugih vidikov in z drugimi pristopi.

Navedeni viri

Buckland, M. (1991). Information as thing. *Journal of the American Society of Information Science*, 42(5), 351–360.

ENUMERATE core survey 3 (2015) full dataset – Excel format. (2015). London: Collections Trust. Pridobljeno 10. 1. 2016 s spletne strani: <http://enumeratedataplatfrom.digibis.com/enumerate-survey-2015-excel-format/download>

ENUMERATE. (2016). London: Collections Trust. Pridobljeno 10. 1. 2016 s spletne strani: <http://www.enumerate.eu>

Europeana Pro. (2016). Haag: Europeana. Pridobljeno 10. 1. 2016 s spletne strani: <http://pro.europeana.eu/enumerate>

Manžuch, Z. (2009). Monitoring digitisation: lessons from previous experiences. *Journal of documentation*, 65(5), str. 768–796.

Nauta, G. J. in Niet, M. de. (2014). *ENUMERATE: conceptual framework.* London: Collections Trust. Pridobljeno 10. 1. 2016 s spletne strani: http://www.enumerate.eu/fileadmin/ENUMERATE/documents/ENUMERATE_Conceptual_Framework.pdf

Nauta, G. J. in Heuvel, W. van den. (2015). *Survey report on digitisation in European cultural heritage institutions 2015.* London: Collections Trust. Pridobljeno 10. 1. 2016 s spletne strani: http://pro.europeana.eu/files/Europeana_Professional/Projects/Project_list/ENUMERATE/presentations/enumerate-report-core-survey-3-2015.pdf

Poll, R. (2010). NUMERIC: statistics for the digitisation of European cultural heritage. *Program*, 44(2), str. 122–131.

Study report. (2009). Croydon: IPF. Pridobljeno 10. 1. 2016 s spletne strani: http://cordis.europa.eu/fp7/ict/telearn-digicult/numeric-study_en.pdf

Vodeb, G. (2012). Spremljanje digitalizacije kulturne dediščine: evropski projekt ENUMERATE in stanje v Sloveniji. V A. Kavčič-Čolič in I. Vodopivec (ur.), *Izzivi sodobnih tehnologij: konkurenčna prednost knjižničnih storitev: zbornik referatov* (str. 65–77). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Blaž Lesjak

Narodna in univerzitetna knjižnica, Turjaška 1, 1000 Ljubljana
e-pošta: blaz.lesjak@nuk.uni-lj.si

dr. Gorazd Vodeb

Narodna in univerzitetna knjižnica, Turjaška 1, 1000 Ljubljana
e-pošta: gorazd.vodeb@nuk.uni-lj.si



Uklopljeno knjižničarstvo: model knjižničarske djelatnosti novog vremena

Vključeno knjižničarstvo: model knjižničarske dejavnosti nove dobe

Embedded librarianship: model of librarianship in new era

Dijana Machala

Oddano: 23. 2. 2016 – Sprejeto: 27. 5. 2016

1.02 Pregledni znanstveni članek

1.02 Review article

UDK 021.6(497.5)

Sažetak

Svrha: Cilj je rada pružiti teorijski pregled suvremenih istraživanja koncepta uklopljenog knjižničarstva te analizirati primjenu tog modela u hrvatskim knjižnicama. U uvodnom dijelu rad izlaže određene značajke suvremenog knjižničarstva, posebice u kontekstu postmodernizma, a koje se mogu dovesti u odnos s razvojem koncepta uklopljenog knjižničarstva. Teorijski pregled pruža uvid u razvoj koncepta te značajki uklopljenog knjižničarstva kako ga nalazimo kod Shumakera i Talley, Kvenild i dr. Cilj je sadržajne analize radova objavljenih u *Vjesniku bibliotekara Hrvatske* utvrditi razinu primjene modela uklopljenosti u hrvatskim knjižnicama te istražiti značajke i područja primjene uklopljenih knjižničnih usluga u hrvatskim knjižnicama. Rad sistematizira uočene prednosti, ali i ograničenja razvoja i primjene uklopljenih knjižničnih usluga.

Metodologija/pristup: U teorijskom pregledu izlažu se suvremene spoznaje te rezultati istraživanja koncepta uklopljenog knjižničarstva s ciljem aktualizacije i proširenja spoznaja o tom modelu knjižničarske djelatnosti. Sadržajnom analizom radova objavljenih od 2003. do 2014. godine u *Vjesniku bibliotekara Hrvatske* ispitat će se postoje li u opisanim primjerima primjene modela uklopljenog knjižničarstva u hrvatskim knjižnicama značajke »uklopljenosti«.

Rezultati: Sistematizirani zaključci te rezultati sadržajne analize pokazuju kako je model uklopljenog knjižničarstva relativno slabo poznat u hrvatskim knjižnicama, premda se značajke tog koncepta mogu pronaći u primjeni u svim vrstama knjižnica: školskim, narodnim, visokoškolskim i specijalnim. Stručna zajednica aktualizira i

promišlja o pojedinačnim značajkama koncepta uklopljenog knjižničarstva, premda se razvoj tih značajki ne prepoznaje niti ne osvješćuje u okviru općeg, objedinjujućeg koncepta uklopljenog knjižničarstva.

Ograničenja istraživanja: Poteškoće u istraživanju najvećim su dijelom terminološke naravi, tj. razvidno je kako se termin uklopljeno knjižničarstvo pojavljuje kao relativno nov pojam koji još nije ušao u primjenu u stručnoj i teorijskoj praksi hrvatskog knjižničarstva. To je ujedno i razlog otežanog prepoznavanja primjera primjene tog modela u hrvatskim knjižnicama.

Izvornost/primjenjivost istraživanja: Jedinstvenost rada ogleda se u činjenici da se prvi put istražuje koncept uklopljenog knjižničarstva u Hrvatskoj. Rezultati istraživanja mogu biti korisni onima koji planiraju razvoj suvremenih knjižničnih usluga ili žele unaprijediti, tj. osvijestiti prednosti ili odgovoriti na izazove razvoja postojećih uklopljenih knjižničnih usluga.

Ključne riječi: *uklopljeno knjižničarstvo, postmoderna, knjižničarska profesija, Hrvatska*

Izvlaček

Namen: Prispjevku podaja teoretski pregled sodobnih raziskav pojma uključeno knjižničarstvo ter analizira uporabo tega modela v hrvaških knjižnicah. V uvodnem delu so prikazane nekatere značilnosti sodobnega knjižničarstva, zlasti v kontekstu postmodernizma, ki so vplivale na razvoj vključenega knjižničarstva. Teoretski pregled osvetljuje razvoj pojma in značilnosti vključenega knjižničarstva, kakor ga pojmujejo Schumaker in Talley, Kvenild idr. Vsebinska analiza objav v *Vjesniku bibliotekara Hrvatske* ugotavlja raven uporabe modela vključenega knjižničarstva v hrvaških knjižnicah. Poleg tega raziskuje značilnosti in področje uporabe vključenih knjižničnih storitev v hrvaških knjižnicah. Prispjevku sistematizira do zdaj opažene prednosti in omejitve razvoja ter uporabe vključenih knjižničnih storitev.

Metodologija/pristop: V teoretskem pregledu so prikazani sodobna spoznanja in rezultati raziskovanja pojma vključenega knjižničarstva. Njegov cilj je aktualizirati in širiti spoznanja o tem modelu knjižničarske dejavnosti. Vsebinska analiza prispevkov v *Vjesniku bibliotekara Hrvatske*, objavljenih od leta 2003 do leta 2014, ugotavlja, ali imajo opisani primeri uporabe modela vključenega knjižničarstva v hrvaških knjižnicah značilnost »vključenosti«.

Rezultati: Sistematizirani sklepi in rezultati vsebinske analize kažejo, da je model vključenega knjižničarstva v hrvaških knjižnicah slabo poznan, čeprav so nekatere značilnosti pojma opazne v vseh vrstah knjižnic. Strokovna skupnost aktualizira posamezne značilnosti pojma vključenega knjižničarstva in razmišlja o njih, čeprav njihov razvoj ni prepoznan niti ozaveščen v okviru splošnega, enotnega pojma vključenega knjižničarstva.

Omejitve raziskave: Težave pri raziskovanju so večinoma terminološke, saj je termin vključeno knjižničarstvo relativno nov in se v strokovni in teoretski praksi hrvaškega knjižničarstva še ne uporablja. To je hkrati tudi razlog za težje prepoznavanje uporabe modela v hrvaških knjižnicah.

Izvornost/uporabnost raziskave: Izvirnost raziskave se kaže v dejstvu, da se pojem vključenega knjižničarstva na Hrvaškem raziskuje prvič. Rezultati so uporabni za načrtovanje sodobnih knjižničnih storitev, za poudarjanje prednosti ali kot odgovor na izzive razvoja že uveljavljenih vključenih knjižničnih storitev.

Ključne besede: *vključeno knjižničarstvo, postmoderna, bibliotekarska stroka, Hrvaška*

Abstract

Purpose: The aim of the paper is to provide an overview of recent research about the concept of embedded librarianship and to provide deeper insights into the actual level of library services' embeddedness in Croatian libraries. The introduction brings into light certain trends of modern librarianship, especially in the context of postmodernism, that can be observed in relation to the concept of embedded librarianship. The theoretical review provides recent findings in the field of embedded librarianship and how the concept is developed by Shumaker and Tally, Kvenild and others. A content analysis of papers published in *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* aims to determine the level of integration of embedded library services in Croatian libraries and to explore the features and scope of application of embedded librarianship. The article systematizes perceived strengths and limitations of development and application of embedded library services.

Methodology/Approach: A theoretical overview of recent research and findings in the field of embedded librarianship is given. Content analysis of papers published in *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* in the period from 2003 to 2014 has been made with the aim to update and expand the knowledge of this new concept among the national library community.

Results: Systematized findings and results of the content analysis show that the model of embedded librarianship is relatively little known in Croatian libraries, although the features of this concept are implemented in all types of libraries: school, public, academic and special. The expert community is aware and reflects upon individual features of the concept of embedded librarianship, although the development of these features is neither recognized nor assessed within the general, unifying concept of embedded librarianship.

Research limitation: Research limitations were mostly related to the relatively low rate of implementation of embedded librarianship in Croatia.

Originality/Practical implications: The originality of the paper comes from the fact that the concept of embedding was for the first time researched through the Croatian library sector. The research results can be of use to those who are planning to develop modern library services or want to improve or become aware of the advantages and difficulties in developing the existing embedded library services.

Key words: *embedded librarianship, postmodernism, library profession, Croatia*

1 Uvod

Opća pristupačnost digitalnih informacija utječe na način na koji danas pristupamo, koristimo se ili oblikujemo informacije. Moderne knjižnice (knjižnice s početka 20. stoljeća) hranile su ideju moderne znanosti o neupitnom napretku temeljenom na akumulaciji i baštinenju znanja. Zadaća modernih knjižnica te razvoj modernih knjižničnih usluga ogledala se u nastojanju izgradnje i razvoja cjelovitih knjižničnih zbirki, osiguranja dostupnosti i pristupa građi, univerzalnosti obrade te trajne zaštite i pohrane baštinske građe (Machala, 2015). Postmodernizam paradigmatički mijenja ulogu centara znanja, među kojima značajno mjesto pripada svim baštinskim ustanovama, kao što su to knjižnice, muzeji i arhivi, disperzirajući izvorišta te nadzor nad tijekom suvremenih naracija. Prema Gross (2009, str. 166) postmoderna je »*socijalna formacija s postmodernizmom kao kulturnim pokretom i pogledom na svijet. Postmoderna je uglavnom proizvod tehnoloških i socijalnih preobrazbi kasnog 20. stoljeća, pogotovo globalne ekonomije, društva reguliranog računalom, zasićenog medijima, društva masovnoga konzumerizma i svijeta ekološke katastrofe.*« Gross ističe kako se izvor postmoderne nalazi u globalizaciji, koja je dovela do decentralizacije života i do kulturnog pluraliteta, te kako važnu ulogu u nastanku postmodernizma ima sumnja u napredak znanosti kao racionalnog pothvata objašnjenja svijeta. Suvremeno se knjižničarstvo suočava s »krizom« profesijskog identiteta, koja je u doba postmoderne izazvana dokidanjem moderne znanosti i vjere u znanost (Fuller, 2014), tj. urušavanjem stečevina o neupitnom napretku znanosti temeljenom na akumuliranom znanju. Suvremeno informacijsko društvo, posebice razvoj digitalne ili e-znanosti, suočava se s novim i drugačijim problemima vezanim uz informacijsko zasićenje, hipermediju, transmediju i druge formate suvremene komunikacije te je u potrazi za razvojem novih i drugačijih knjižničnih i uopće informacijskih usluga. U području knjižničarstva te knjižnične i informacijske znanosti traže se mogući odgovori na krizu te se sve otvorenije raspravlja o pojavi tzv. novog knjižničarstva (Lankes, 2011), kolaborativnog knjižničarstva (Gaetz, 2009), uklopljenog knjižničarstva (Shumaker, 2012), personaliziranih knjižničnih metausluga (Nolin, 2013), poduzetničkog knjižničarstva (Bell, 2009) i dr.

2 Prema rekonceptualizaciji knjižničarske profesije

Historiografski pregled razvoja knjižničarstva (Machala, 2015) pokazuje kako je nakon profesionalizacije knjižničarske profesije u 19. stoljeću, koje je obilježeno uspostavom prvih formalnih obrazovnih programa za knjižničarstvo, utemeljenjem stručnih udruga te pokretanjem stručnih časopisa, 20. stoljeće označeno kao zrelo doba knjižničarstva. Dvadeseto je stoljeće doba potrage za standardizacijom

profesije, utvrđivanjem kompetencijskih i kvalifikacijskih razina profesionalnih knjižničara, razvojem specijalizacije profesionalnih vještina u odnosu na vrstu građe ili vrstu korisnika te automatizacije knjižničnog poslovanja. Metodološki zrelo razdoblje modernog knjižničarstva 20. stoljeća usmjeravalo je knjižnične procese i knjižničarske prakse prema osiguranju memorijske i baštinske uloge knjižnica. Procesi selekcije, nabave, izrade metapodataka, klasifikacije, pohrane i zaštite, izgradnje i organizacije zbirki, upravljanja informacijskim sustavima i istraživanja u području relevantnosti i informacijskog pretraživanja – usmjereni su k cilju osiguranja naknadne i u idealnom slučaju trajne narativnosti, reinterpretativnosti te naknadnog iščitavanja značenja baštinjene građe.

Prijenos znanja, odnosno tijek naracija u postmodernizmu ne izvire iz središta. Postmodernizam obrazlaže stav po kojem živimo u svijetu djelomičnih znanja, lokalnih naracija, parcijalnih istina i evolucije identiteta (Lyotard, 2005). Umijeće upravljanja takvim znanjem podrazumijeva njegovo ponovno slaganje u nove cjeline, umijeće maštovitosti i kreiranja novih mogućih istina. U takvom postmodernističkom duhu kustodijalna uloga knjižnica sve se više približava arhivističkom ili muzejskom arhetipu. Prezentnost narativnih oblika, poput *wikija*, *tweeta* i drugih suvremenih komunikacijskih kanala, u svojoj nedovršenosti, nestalnosti i otežanoj mogućnosti bibliografske obrade, smatraju se nepoželjnim elementom u »formalnom sustavu knjižničnog kataloga« (Kuhlthau, 1993). Gradmann (2014) ističe kako je nadzor knjižnica nad proizvodnjom znanja prekinut još u osvit Gutenbergove ere, a memorijska i kustodijalna uloga osigurana instrumentom obveznog primjerka kao temeljnog alata izgradnje idealne, elitne i dokumentarne kulture (Williams, 2006). No, promjene obilježja tijeka naracija u postmodernizmu, na prijelazu iz Gutenbergove industrijske u informacijsku eru, oslabit će sve segmente knjižničnih procesa. Ovo slabljenje profesionalnih utjecaja nad proizvedenim znanjem često se pogrešno dovodi u vezu sa »smrću knjižnica« (Thompson, 1982) ili »krajem memorije« (Oraić-Tolić, 2011, str. 76). Gradmann (2014, str. 242) smatra kako bi »*promjenu u odnosu na razvoj suvremenog konstrukta dokumenta i razvoja knjižničarstva trebalo sagledavati kao svojevrsni povratak, rekurzivni tijek u kojem su znanstveno izdavaštvo i proizvodnja znanja dio knjižničarskog identiteta još od aleksandrijskih knjižničara Zenodota, Kalimaha i Eratostena ... Gutenbergov izum i tiskana era samo je međutrenutak koji je prouzročio diskontinuitet knjižnice kao integriranog mjesta proizvodnje, reprodukcije i upravljanja znanjem.*« Razvoj semantičkog izdavaštva te evoluciju tehnologije povezanih podataka semantičkog *weba* Gradmann sagledava kao temelj za rekonceptualizaciju identiteta, u njegovom slučaju, znanstvenih knjižnica, koje više ne bi trebale biti usmjerene tek na nositelje sadržaja nego bi trebale djelovati kao uklopljene knjižnice u rangu istraživačkih i znanstvenih centara. No, postavlja se pitanje kako premostiti promjenu tradicionalnog modernog knjižničarstva u suvremeno postmoderno stanje profesije.

Dok se temelj modernog knjižničarstva nalazio u razvoju knjižničarskih tehnika i metoda knjižničarskih praksi te u razvoju knjižničnih usluga, izvor paradigmat-ske promjene razvoja postmodernog stanja profesije najvećim se dijelom traži u izmijenjenoj ulozi knjižničara. U kontekstu historiografskog pregleda razvoja profesije naznačili smo kako se uloga knjižničara kroz povijest višestruko mijenjala, počevši od proto-knjižničara iz doba Sumerana, knjižničara polihistora u 18. stoljeću, prema razvoju knjižničara tehničara u 19. stoljeću, knjižničara medijatora u 20. stoljeću pa sve do pojave suvremenih uloga knjižničara, tzv. uklopljenih knjižničara, apomedijatora.

Zagovaratelj ideje *novog knjižničarstva*, R. David Lankes (2011), ističe kako je svrha knjižničara u odnosu na suvremeno doba da unapređuju društvo olakšavajući **stvaranje** znanja u njihovim zajednicama. Olakšavanje stvaranja novog znanja zahtijeva proaktivni i angažiraniji pristup knjižničara, u kojem posrednička, medijatorska uloga knjižničara da određuje korisnička prava i vrste pristupa informacijama, više ne nalazi svoju opravdanost. Prema istraživanju Agee i Antrim (2003) knjižnice, nekoć dobro opremljen prostor za učenje i rad, bilježe sve manji broj fizičkih dolazaka u knjižnicu, a sve veći broj korištenja *online* baza podataka i elektroničkih izvora. Kao rezultat tih trendova javlja se pojava koncepta dezintermedijacije (usp. Agee i Antrim, 2003). Termin dezintermedijacija upotrijebila je G. Allen (1996) kako bi označila situaciju izgubljene mogućnosti za medijacijom. Dezintermedijacija nastaje kao rezultat promjena u segmentu informacijskog ponašanja korisnika potaknutog razvojem tehnologije. Naime, Allen je termin upotrijebila kako bi opisala trend da krajnji korisnik pronalazi informaciju neovisno o trećim osobama. Svjesna opasnosti koje nosi pojava nove situacije u kojoj krajnji korisnici posjeduju osnovna tehnička znanja potrebna za pretraživanje raspoloživih izvora, ali ne i za kritičko prosuđivanje dobivenih informacija, Allen predlaže da bi knjižničari trebali oblikovati snažnije profilirane usluge koje su usklađene s razvojem tehnologije. U tom smislu dolazi i do pojave novog znanstvenog društveno-tehnološkog termina apomedijacije (Eysenbach, 2007). Apomedijacija je mrežni ili kolaborativni proces filtriranja informacija. Razlika između medijatora i apomedijatora je što medijatori stoje »između« korisnika i informacije ili usluge te je njihova uloga nužna u procesu pristupanja informaciji. Medijatori određuju uvjete i načine pristupa građi. Suprotno tome, apomedijacija je proces djelovanja agenata (stručnjaka ili računalnih programa) koji »stoje pokraj« kako bi vodili korisnike do visokovrijednih informacija ili usluga ili iskustava, a da o njima ne ovise uvjeti pristupanja informaciji ili informacijskoj usluzi. Svrha apomedijatora nije da određuju pristup informacijama, nego da svojim djelovanjem osiguravaju kvalitetu i vjerodostojnost informacija. Upravo se apomedijacija smatra temeljnim svojstvom uklopljenog knjižničarstva, novog koncepta razvoja inovativnih knjižničnih usluga koje se grade na vrsnoći

knjižničara koji zna istodobno primjenjivati temeljna knjižničarska znanja te vrhunska ekspertna znanja u različitim područjima upravljanja znanjem.

3 Uklopljeno knjižničarstvo

Pojam uklopljeno knjižničarstvo¹ (engl. *embedded librarianship*) obuhvaća različite inovativne pristupe djelovanja knjižničara ili pak organiziranja suvremenih knjižničnih službi. Uklopljeno knjižničarstvo predstavlja svojevrsno inovativno knjižnično poslovanje u kojem je uloga knjižničara izmještena van tradicionalnog prostora knjižnica te se prepoznaje u razvoju novih modela knjižničnog i informacijskog poslovanja knjižničara. Prema Carlson i Kneale (2011) u segmentu uklopljenog knjižničarstva naglasak je na važnosti uspostavljanja snažnih poslovnih odnosa između knjižničara i skupine korisnika kojima je potrebna knjižničareva stručna ekspertiza. Kako se obostrani odnos razvija, tako raste i knjižničarevo razumijevanje i znanje o zadacima i ciljevima korisničke skupine, što naposljetku dovodi do bolje pravovremenosti u knjižničarevom odgovoru na informacijske potrebe korisničke skupine. Autori (Carlson i Kneale, 2011) ističu kako uklopljeni knjižničar postaje jednako angažiran oko rješavanja zadatka kao i svaki drugi član skupine. Kako njegova angažiranost raste, uklopljeni knjižničar u mogućnosti je razviti vrlo prilagođene, specifične usluge visoke dodane vrijednosti, a takve uklopljene usluge uvelike nadilaze okvire tradicionalnih referentnih usluga tako da je vrlo neobično vidjeti knjižničara kao pružatelja takve usluge. Knjižničar djeluje ravnopravno kao svaki drugi član skupine, s kojima obostrano dijeli zajedničke odgovornosti i organizacijske ishode.

Distinktivne značajke uklopljenog knjižničarstva najočitije se prepoznaju u neovisnosti knjižničara, odnosno uspješnosti provedbe njegove stručne ekspertize neovisno o primarno knjižničnom fizičkom prostoru te u razvoju određenih interdisciplinarnih ili multidisciplinarnih suradničkih timova u kojima knjižničari djeluju kao sastavni i ključni dio tima (usp. Kolowich, 2010).

¹ Engleski termin *embedded librarianship* prevodim na hrvatski kao *uklopljeno knjižničarstvo*, a ishodište za takvo terminološko oblikovanje izvodim iz područja informacijskih sustava te iz područja geologije. Uklopljeni informacijski sustavi, poput ABS sustava u automobilima, samostalni su informacijski programi čije djelovanje pruža dodanu vrijednost te osigurava dodatnu kvalitetu sustavu u kojeg je uklopljen. Poveznicu s područjem geologije nalazim kod J. Dane (2011), koja uklopljenog knjižničara definiran kao »integralni dio cjeline«, sukladno definiciji uklopljenog elementa u geologiji.

O uklopljenom knjižničarstvu intenzivno piše David Shumaker s Američkog katoličkog sveučilišta na svom blogu pod nazivom *Embedded librarian: exploring new, embedded roles for librarians in organizations of all types*.² Shumaker ističe kako značajke uklopljenog knjižničarstva pratimo još od sedamdesetih godina 20. stoljeća, prvenstveno u području medicinskih knjižničara – tzv. informacionista – a potom sve češće u ostalim područjima specijalnog knjižničarstva. Pojam je službeno uveden tek prije desetak godina, kada Barbara I. Dewey (2004) uvodi »metaforu« uklopljeni knjižničar po uzoru na ratne izvjestitelje (engl. *embedding journalists*) tijekom rata u Iraku. B. I. Dewey ističe kako koncept uklopljenosti podrazumijeva mnogo snažniju integraciju dviju skupina, do te mjere da skupina koja se nastoji uklopiti želi biti u prilici promatrati i osjetiti svakodnevne aktivnosti primarne skupine. Uklopljenost zahtijeva izravnije i usredotočenije međudjelovanje, a ne tek usporedne aktivnosti dviju samostalnih skupina.

Koncept uklopljenog knjižničarstva stavlja knjižničara izvan tradicionalnog knjižničnog konteksta te ga smješta u »mjesto događaja« ili u situacije koje zahtijevaju blisku suradnju i povezanost sa zajednicom korisnika, bila ona znanstvena, obrazovna ili neka druga. Ideja modela uklopljenog knjižničarstva jest da omogući knjižničarima primjenu svojih profesionalnih znanja kako bi unaprijedili istraživanja, nastavu ili druge procese. U okviru modela uklopljenog knjižničarstva knjižničari umjesto medijatora postaju ravnopravni partneri svojim klijentima, omogućujući uspostavu snažnije povezanosti i odnosa sa svojim korisnicima (usp. Carlson i Kneale, 2011).

Shumaker (2012, str. 18–19) ističe pet distinktivnih značajki po kojima se uklopljeni knjižničari razlikuju od tradicionalnih knjižničara. To su:

1. Uklopljeni knjižničari ne djeluju isključivo uzvratno na upit; oni su sposobni anticipirati informacijske potrebe zahvaljujući bliskoj komunikaciji i razumijevanju zadatka skupine informacijskih korisnika.
2. Dok tradicionalni knjižničar obično uslužuje jednog knjižničnog korisnika u promatranom vremenu, uklopljeni knjižničar obično uzajamno djeluje s cijelom zajednicom informacijskih korisnika i osigurava protok informacija do svih onih kojima su informacije potrebne.
3. Model tradicionalnih knjižničnih usluga je standardiziran, dok uklopljeni knjižničar oblikuje svoje usluge kako bi što uspješnije odgovorio na potrebe korisničke skupine. Snažno razvijen poslovni odnos između knjižničara i članova

² Shumaker, D. *Embedded librarian* – blog. Dostupno na: <https://embeddedlibrarian.com>.

skupine osigurava da takve prilagođene informacijske usluge budu upravo ono što skupina najviše treba.

4. Tradicionalno, informacijsko-referentna usluga mjeri se u obavljenim transakcijama, dok se kod uklopljenog knjižničarstva naglasak izmješta s transakcija prema projektu. Svaki pojedini zadatak prethodi sljedećem, a uklopljeni knjižničar procjenjuje se prema dodanoj vrijednosti, a ne prema broju transakcija.
5. U uklopljenom knjižničarstvu partnerstvo te obostrana odgovornost za ispunjenje skupnih ciljeva i zadataka imaju veću vrijednost od vrijednosti tradicionalne knjižnične usluge. Partnerstvo podrazumijeva da se knjižničar smatra integralnim članom skupine, ne tek pomoćnim igračem s ograničenim sudjelovanjem.

Premda su prvi modeli uklopljenog knjižničarstva vezani uz specijalno knjižničarstvo, posebice djelovanje medicinskih knjižničara, knjižničara u informacijsko-referentnim zbirkama, pravnih knjižničara i dr., danas se ono sve više smatra integralnim nazivom za model provedbe brojnih inovativnih knjižničnih usluga, kao što su primjerice suradnja knjižničara u programima učenja na daljinu, provedba programa informacijske pismenosti, suradnja knjižničara u nastavi, izgradnja institucijskih repozitorija ili razvoj repozitorija društvenih ili interesnih zajednica, razvoj programa za potrebite, isključene ili na neki drugi način deprivirane skupine korisnika (engl. *outreach programs*) u okviru lokalnih, društvenih, poslovnih ili drugih zajednica i sl. (Shumaker i Talley, 2009)

Prvo sustavno istraživanje primjene koncepta uklopljenog knjižničarstva provedli su Shumaker i Talley 2009. godine u okviru istraživačkog projekta američkog Udruženja specijalnih knjižničara (*SLA – Special Libraries Association*). Premda su rezultati istraživanja oblikovani na temelju mišljenja članova Udruženja specijalnih knjižničara, ono pruža uvid u jedinstvene pokazatelje o značajkama te o pokazateljima uspješnosti uklopljenih knjižničnih usluga. Istraživanje je pokazalo da uklopljeni knjižničari mogu, ali i ne moraju, raditi na lokaciji korisničke skupine. Uklopljeni knjižničari prepoznaju se i po tome što su financirani izravno iz sredstava korisničke skupine, a ne iz budžeta knjižnice. Uklopljeni knjižničari aktivno su uključeni u aktivnosti jačanja međusobne suradnje, prisustvuju događanjima i konferencijama iz specijalističkog područja svoje korisničke skupine. Uklopljeni knjižničari obično rade i druge tradicionalne knjižnične poslove, temeljem kojih razvijaju specijalne usluge visoke dodane vrijednosti. Anketirajući specijalne knjižničare, Shumaker i Talley (2009, str. 5) zaključuju kako više od 80 % ispitanika, koji su iskazali da sudjeluju u razvoju uklopljenih knjižničnih usluga, rade na poslovima izobrazbe korisnika, izrade referentnih usluga, provedbi dubinskih tematskih pretraživanja te rade na poslovima razvoja informacijskih

izvora, signaliziranja i diseminacije informacija, izrade elektroničkih ili tiskanih priručnika, uputa, izrade evaluacija, sinteza i sažimanja literature. Manje od 20 % ispitanika radi na visoko tehničkim poslovima, kao što je uspostava informacijske arhitekture, uporaba analitičkih programa te računalnih i mrežnih sustava. Premda je više od polovice ispitanika izjavilo kako su njihove uklopljene usluge starije od 10 godina, osnovna je karakteristika tih usluga specijalizirano financiranje (Shumaker i Talley, 2009). Autori zaključuju kako se pojava uklopljenih usluga zamjećuje češće među većim organizacijama (s više od 500 zaposlenika), a značajke »uklopljenosti« mogu se identificirati i mimo objedinjujućeg termina, posebice kao specifične usluge za određene skupine korisnika ili pojedince.

Razvoj uklopljenih usluga češće bilježe visokoškolske knjižnice, specijalne i vladine knjižnice, dok su obrazovanje, ekonomski sektor, informacijski sektor, tehnologija, biomedicina i farmaceutika te medijski sektor najzastupljenija područja primjene modela uklopljenosti. Autori nadalje ističu kako ne postoji jedno-obrazni model primjene uklopljenosti kroz sve sektore, što otežava istraživanja i razvoj promatranog modela.

Iskustava te značajke uklopljenog knjižničarstva u području visokoškolskih knjižnica te visokog obrazovanja objedinile su Kvenild i Calkins (2011). Najčešća primjena modela uklopljenog knjižničara u području visokog obrazovanja je u okviru programa informacijske pismenosti, gdje se »uklopljeni knjižničar« prepoznaje u poslovima organizacije i provedbe segmenata obrazovnog procesa, kao suradnik u nastavi, u radu s profesorima ili u suradnji sa znanstvenicima. No, česti su slučajevi da se model uklopljenog knjižničarstva primjenjuje i u tradicionalnoj knjižničkoj okolini, posebice kao nova vrsta referentne usluge, tzv. personalizirane referentne usluge tradicionalnom metodom ili na daljinu te osobito u okviru područnih knjižnica koje su već u samoj zajednici koja treba njihova znanja. Značajke takvih programa uklopljenog knjižničarstva u okviru tradicionalne okoline jesu marketiranje personaliziranih knjižničkih usluga određenim korisničkim skupinama ili pojedincima, izrada *LibGuides* i sličnih elektroničkih uputa te drugo.

4 Istraživanje primjene uklopljenog knjižničarstva u hrvatskim knjižnicama

4.1 Cilj istraživanja

Cilj je istraživanja utvrditi razinu primjene modela uklopljenosti u hrvatskim knjižnicama te istražiti značajke i područja primjene uklopljenih knjižničkih

usluga u hrvatskim knjižnicama. Rezultati istraživanja nastoje odgovoriti na pitanje prepoznaje li hrvatska stručna zajednica koncept uklopljenosti, u kojim se područjima najčešće ostvaruju uklopljene knjižnične usluge te možemo li prepoznati određene opće značajke zajedničke svim prikazanim uklopljenim knjižničnim uslugama u hrvatskim knjižnicama neovisno o vrsti knjižnice.

4.2 Uzorak i metoda istraživanja

S obzirom da je koncept uklopljenosti vrlo teško jednoznačno identificirati u primjeni, istraživanje provodimo metodom sadržajne analize radova objavljenih u *Vjesniku bibliotekara Hrvatske* u razdoblju od 2003. do 2014. godine, koliki je vremenski obuhvat dostupnih radova navedenog časopisa u otvorenom pristupu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* spada u vodeće hrvatske stručne časopise iz područja knjižničarstva i informacijskih znanosti. *Vjesnik* objavljuje znanstvene i stručne radove koji prenose novitete u struci, pružaju prikaze primjera najbolje prakse te teorijske prikaze. Polazimo od pretpostavke da autori svoja iskustva s novom vrstom knjižnične prakse ili knjižnične usluge teže podijeliti sa stručnom zajednicom te će svoja iskustva i rezultate predstaviti u vodećem stručnom časopisu.

Pretragom predmetnih kazala *Vjesnika bibliotekara Hrvatske* u promatranom razdoblju ne pronalazi se odrednica uklopljeno knjižničarstvo te se može zaključiti kako je taj model poslovanja relativno nepoznat hrvatskoj stručnoj zajednici, barem u tom terminološkom obliku. Kako bi se nadišlo terminološka ograničenja istraživanja, u izbor radova za sadržajnu analizu odabrani su znanstveni i stručni radovi koji se po svojoj tematici, ključnim riječima ili riječima iz naslova bave temama vezano uz suradnju, kolaboraciju, partnerstvo ili razvoj inovativnih knjižničnih usluga ili usluga za specijalne skupine korisnika. Iz istraživanja su isključene osobne vijesti, prikazi, radovi u prijevodu, izvještaji sa skupština te dokumenti.

Istraživanjem je obuhvaćeno ukupno 47 brojeva u 29 svezaka časopisa *Vjesnika bibliotekara Hrvatske*, u kojim je od 2003. do 2014. godine objavljeno ukupno 300 autorskih znanstvenih i stručnih radova. Od tog broja, prema gore navedenom kriteriju, odabrana su ukupno 62 (20 %) rada za sadržajnu analizu.

Izlučene radove analizirat ćemo prema područjima primjene uklopljenih usluga, prema vrsti poslova odnosno vrsti usluge uklopljenih usluga kako ih nalazimo kod Shumakera i Talley (2009) te prema značajkama uklopljenosti kako ih definira Shumaker (2012).

Shumaker i Talley (2009) istaknuli su sljedeća najčešća područja primjene uklopljenih usluga: obrazovanje, ekonomski ili poslovni sektor, informacijski sektor, tehnologija, medicina te medijski sektor.

Kriterije za određivanje aktivnosti uklopljenih knjižničara podijelili smo na: poučavanje/suradnja u nastavi, inovativne informacijsko-referentne usluge, dubinska tematska pretraživanja, diseminacija informacija, označivanje, izrada elektroničkih ili tiskanih uputa, priručnika, izrada mrežnih izvora, suradnja i angažiranost.

Stupanj i značajke uklopljenosti ispitat ćemo prema kriterijima kako ih definira Shumaker (2012) koji ističe pet značajki uklopljenosti: anticipiranje potreba (1), otvorenost široj zajednici korisnika (2), razvoj prilagođenih i specijalnih usluga (3), razvoj usluga visoke dodane vrijednosti (4), naglasak na partnerskom odnosu (5). U objavljenim radovima zastupljena su istraživanja vezano uz narodne (N), školske (Š), visokoškolske i sveučilišne (V) i specijalne knjižnice (S), a za potrebe analize dodat ćemo i kategoriju knjižnica općenito (K).

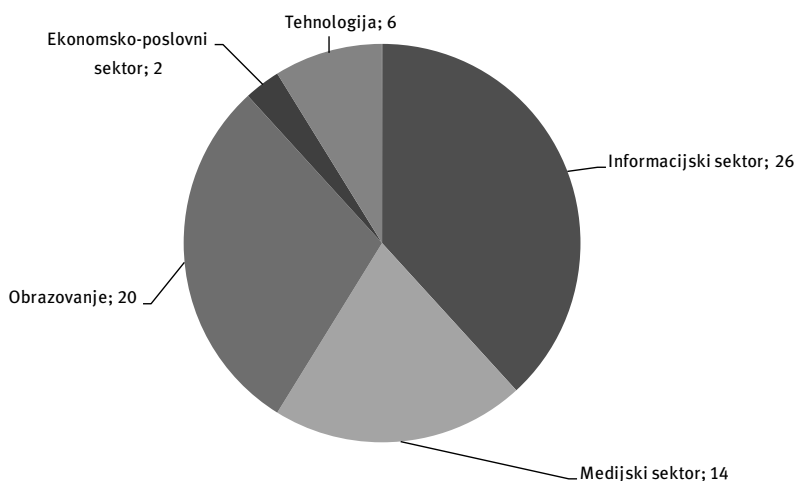
Istraživanje će pokušati pružiti odgovor na pitanje prepoznaje li hrvatska knjižničarska zajednica koncept uklopljenosti te koja je razina primjene tog koncepta u hrvatskim knjižnicama, u kojim se područjima najčešće primjenjuje te možemo li govoriti o općim značajkama uklopljenosti u odnosu na sve vrste knjižnica.

4.3 Rezultati istraživanja

Od ukupno 47 brojeva *Vjesnika* u 29 brojeva (62%) pronađen je barem jedan rad u tematskom obuhvatu našeg istraživanja, što govori o relativno velikom interesu za tu temu. U 29 brojeva *Vjesnika* objavljena su po broju u prosjeku 3,4 rada. Tematski je distribucija radova veća nakon 2010. godine, kada se bilježi veća tematska zastupljenost radova (2,47) po pojedinom broju, nego što se ta zastupljenost bilježi do 2010. godine (0,62 rada po broju).

4.4 Područje primjene uklopljenih usluga

Od ukupno 62 analizirana rada, 26 radova pripada informacijskom području, 20 području obrazovanja, 14 medijskom području, 6 radova bavi se pitanjem tehnologije, svega se 2 rada tematski odnose na ekonomsko-poslovni sektor, dok u području financija ne nalazimo nijedan rad (Slika 1). Pojedini radovi sadržajno pripadaju u više područja.



Slika 1: Područja primjene uklopljenog knjižničarstva

Ne iznenađuje podatak da se najviše radova s izraženim značajkama uklopljenog knjižničarstva nalazi u tzv. informacijskom području, jer se ono odnosi na razvoj informacijskih usluga, noviteta u razvoju knjižničnih usluga i zbirki.

Kao primjer navodimo rad autorica Majstorović, Čelić-Tica i Leščić (2013, str. 67) koje propituju: *»Kakva je budućnost knjižnica u Hrvatskoj u tržišnom okruženju? Možda je ona u sve većem otvaranju knjižnica istraženim potrebama zajednice, uvođenju novih usluga, proaktivnom knjižničnom osoblju koje o svojim aktivnostima izvještava zajednicu, a istovremeno svoj rad temelji na međusobnoj suradnji knjižnica te na suradnji knjižnica s drugim ustanovama na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini te na nezanemarivim temeljnim načelima knjižničkarske struke.«*

U medijsko područje uvrstili smo radove koji se odnose na marketiranje novih knjižničnih usluga posebice u okruženju novih medija, društvenog *weba* i interneta te angažiranost knjižničara vezano uz suradnju s institucijama u okolini ili s korisnicima. Kolarić, Šimić, Štivić i Žentil Barić (2013, str. 98) neizravno ukazuju na značajke uklopljenih usluga u mrežnom okruženju: *»Nudeći ovakav sadržaj i aktivnost pomoću pomagala weba 2.0, knjižničari potiču čitanje iz užitka služeći se još jednim komunikacijskom kanalom te utječu na jačanje čitateljskih navika mladih korisnika, što je i glavni cilj nastajanja blogova Tragači i Knjiški frikovi. Osim toga, uspostavljanje veze s mladim korisnicima i u virtualnom prostoru, a ne samo u knjižnici, mijenja i jača odnose između knjižničara i korisnika. Knjižničar i knjižnica postaju (još) dostupniji i prisutniji u životu djece i mladih obraćajući im se tamo gdje oni rado i često borave, što je još jedna vrijednost i prednost ovog oblika rada.«*

Ukazujući na važnost izlaska knjižničara iz tradicionalnog prostora knjižnice u onaj virtualni autorice (Kolarić i dr., 2013, str. 99) nastavlja: *»Ako je nekad izlazak knjižnice iz svojih prostora ususret korisnicima značio organizaciju događanja na ulici ili u prirodi, danas to znači i izlazak u virtualni prostor jer se upravo u njemu rado okupljaju naši korisnici. Nova pomagala i mogućnosti komunikacije s korisnicima treba iskoristiti.«*

Područje obrazovanja zastupljeno je radovima vezanim uz teme suradnje u nastavi, razvoja programa poučavanja korisnika te suradnje u programima učenja na daljinu. Lisek i Petr Balog (2010, str. 38) upozoravaju na *»... mogućnost da bi se knjižnice i njihove digitalne zbirke mogle naći na periferiji nastavnih aktivnosti. Jedini način da se ta opasnost ukloni jest poduzetnija uloga knjižničara, koji ne čeka da ga se pozove na uključivanje u nastavu na sveučilištu, nego da sam pronađe načine za to i svojim aktivnostima postane od neophodne pomoći i studentima i nastavnicima.«* Autorice (Lisek i Petr Balog, 2010, str. 44–45) također dijele svoje iskustvo vezano uz promjenu ponašanja uklopljenog knjižničara: *»Iskorak ove fakultetske knjižnice možda nije polučio velike rezultate, ali je ukazao na promjene u promišljanju knjižničara o njihovom mjestu u obrazovnom lancu kao aktivnom sudioniku u kvalitetnim ishodima učenja, a o toj novoj ulozi fakultetske knjižnice kroz ovaj su projekt upoznati i ostali akteri obrazovnog postupka – uprave fakulteta i srednjih škola, te nastavnici i učenici.«*

Radovi u području tehnologije odnose se mahom na razvoj aplikacija za prikaz i korištenje digitalizirane građe, odnosno razvoj mrežnih aplikacija. Sedam radova obuhvatilo je po svojoj tematici više područja istodobno.

4.5 Vrste knjižnica i značajke uklopljenosti

Najveći broj radova prikazuje iskustva narodnih knjižnica (N=23), potom sveučilišnih ili visokoškolskih (N=22), svega 5 radova zastupalo je mišljenje specijalnih, a 3 rada školskih knjižničara. U kategoriji knjižnica općenito našlo se 9 radova koji temom nisu bili vezani uz neku određenu vrstu knjižnica. Relativno velik broj radova u kategoriji knjižnice općenito ukazuje na činjenicu da koncept uklopljenog knjižničarstva nadilazi specifičnosti pojedine vrste knjižnica – prije se radi o objedinjujućem konceptu, inovativnom pristupu novog načina oblikovanja knjižničarskog poslovanja. O objedinjujućem konceptu govore i Renić i Kreštan (2010, str. 113): *»Valja razmotriti i modele joint use library, iznimno popularne i prihvaćene u inozemstvu (Švedskoj, Australiji ...). Ovaj način udruživanja koji se temelji na ugovorima, višim oblicima suradničkih odnosa, uglavnom školskih i narodnih knjižnica pokazao se učinkovit upravo u odnosu na zajednicu i mogućnosti pružanja više razine usluga kako učenicima i nastavnicima tako i svim građanima.«*

Zajedničke knjižnice (nazvat ćemo ih tako!) u manjim sredinama mogu biti mjesta međugeneracijskih aktivnosti, cjeloživotnog obrazovanja, informacijske pismenosti, središta kulturnih aktivnosti.« Od ukupno 9 radova u ovoj kategoriji, 7 radova isticalo je angažiranost i suradnju kao osnovne programske aktivnosti knjižničara.

Razvoj partnerskih odnosa i suradnje s institucijama u okolini te s korisnicima važna je značajka uklopljenih knjižničnih usluga. Autorice Aleksić i Seiter-Šverko (2014, str. 5) naglašavaju: *»Težnje pokazuju neusklađenost između okruženja i sadržaja koji knjižnice pružaju i okruženja i sadržaja koje korisnici žele koristiti. Zadovoljiti i zadržati korisnika moguće je ukoliko postoji povjerenje u odnosu knjižnica – korisnik. Uprava i zaposleni moraju biti svjesni činjenice da se povjerenje stječe polako, a gubi vrlo brzo. ... S gledišta korisnika, preporučljivo je: izraditi koncept novih usluga i proizvoda, povezanih s digitalizacijom građe i naprednim informacijskim uslugama, kojima bi se privukli 'stariji' korisnici, odnosno – što je još važnije – prestali gubiti redoviti korisnici nakon što završe fakultet.*«

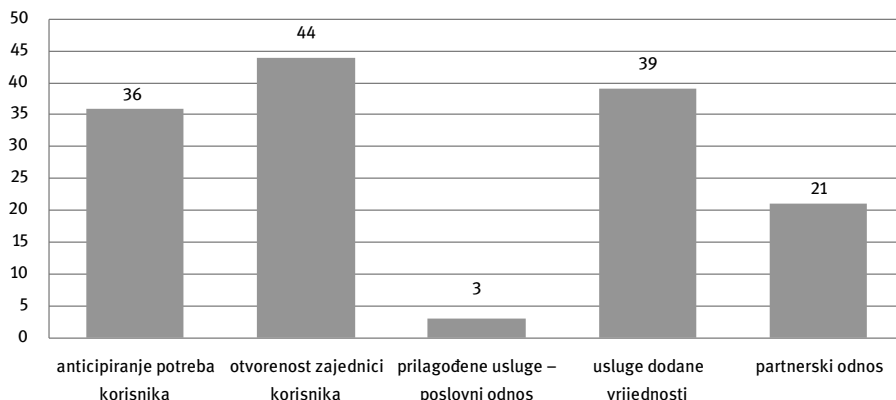
Iznenaduje mali broj radova školskih knjižničara, s obzirom na veliku populaciju školskih knjižničara u Hrvatskoj, no usluge za djecu i mlade u našem slučaju obuhvaćene su i u okviru narodnih knjižnica koje također razvijaju takve specijalizirane zbirke i usluge. U analiziranim radovima specificiranje vrsta knjižnica valja promatrati u kontekstu prikazanog istraživanja i razumijevanja njegovih rezultata, premda se opisane značajke koncepta uklopljenosti mogu pripisati podjednako i drugim vrstama knjižnica. Tako kod Zubac i Tufekčić (2014, str. 229) čitamo: *»Provođenje informacijske pismenosti u osnovnoj školi najbolje je vidljivo kroz primjere integriranoga dana i projekte u kojima sudjeluju učenici, učitelji, stručni suradnici, roditelji, kroz suradnju s narodnim knjižnicama i dr. Njezino provođenje nije nužno vezano uz knjižnični prostor. Nastava se može održati na bilo kojem mjestu uz uvjet da se ima pristup računalu i internetu.*«

O tendenciji novog i drukčijeg promišljanja knjižničnog prostora nalazimo i kod Vrana i Kovačević (2013, str. 35): *»Zamjetan broj ispitanika u kategoriji posjetitelja govori o njihovom zanimanju za programe knjižnice premda nemaju potrebu postaviti članovima knjižnice, ali u nju dolaze zbog zanimanja za aktivnosti koje knjižnica provodi*« te autori nastavljaju (Vrana i Kovačević, 2013, str. 42): *»Rezultati pokazuju kako je knjižnica u očima ispitanika najmanje prostor za sastajanje, mjesto uspostavljanja novih kontakata i mjesto za razmjenu iskustava o raznim temama s drugim korisnima knjižnice, te da je ona mjesto za razmišljanje, mjesto obrazovanja, mjesto za kvalitetno provođenje slobodnog vremena, mjesto za promicanje kulturnih vrijednosti u društvu i ustanova u koju korisnici dolaze zbog osobnog razvoja. Dobiveni odgovori jasno ukazuju na činjenicu da knjižnica nikako ne može*

biti samo prostor, nego je taj prostor potrebno ispuniti uslugama kojima se daje dodatna vrijednost samome mjestu.»

S obzirom da je u Hrvatskoj zajednica specijalnih knjižničara malobrojna, to objašnjava činjenicu da je i u ovom istraživanju ona zastupljena sa svega 5 radova. S obzirom da je istraživanje koje su proveli Shumaker i Talley (2009) propitalo prvenstveno specijalne knjižničare, za očekivati je da naše istraživanje ukaže na određene nepodudarnosti.

No, analiza značajki uklopljenosti (Slika 2), sukladno istraživanju Shumaker i Talley (2009), pokazuje kako su gotovo sve značajke podjednako zastupljene i u našem uzorku, osim s razlikom u obilježju *prilagođene usluge – razvoj poslovnih odnosa*.



Slika 2: Prikaz zastupljenosti značajki uklopljenosti u analiziranim radovima

Najzastupljenija značajka uklopljenosti u analiziranim radovima je otvorenost zajednici korisnika (N=44), potom kreiranje inovativnih knjižničnih usluga visoke dodane vrijednosti (N=39), anticipiranje potreba korisnika (N=36) te razvoj partnerskih odnosa (N=21). Značajka uklopljenosti u odnosu na razvoj poslovnih odnosa između knjižničara i korisnika gotovo je nezastupljena u našem istraživanju (N=3). Ovaj rezultat mogao bi se tumačiti činjenicom da se na razvoj modela uklopljenog knjižničarstva gleda više kao na redefiniranje novih uloga knjižničara ili repozicioniranje knjižnica u novom digitalnom okruženju i suvremenom dobu, negoli o novom poslovnom modelu.

O tendenciji otvaranja prema zajednici korisnika, razvoju tješnje suradnje s lokalnom zajednicom te kreiranju jedinstvenih usluga sukladno specifičnim potre-

bama knjižničnih korisnika nalazimo izraženo kod Bošnjaković (2010, str. 91): »U prikupljanju, istraživanju i prezentiranju zavičajnosti iznimno je važna suradnja s mjesnim ustanovama, ali i građanima koji posjeduju građu, dokumentaciju ili informacije potrebne za cjelovitiju rekonstrukciju i prezentaciju zavičajnih tema. Suradnja sa zavičajnim stanovništvom rezultira organiziranjem promotivnih akcija radi promicanja svijesti o zavičajnoj baštini, kao i poticanje građana na skupljanje zavičajne građe. Time prikupljena dokumentacija postaje jedinstvena jer je nastala u suradnji sa zavičajnim stanovništvom/ustanovama, koji pružaju nužnu pomoć u rekonstruiranju i dokumentiranju života u zavičajnoj sredini. Zajednica nije samo tema, nego i izvor za prikupljanje predmeta i informacija.«

Propitujući model suradnje među baštinskim ustanovama, Faletar Tanacković i Badurina (2009, str. 190) naglašavaju kako: »... arhivi, knjižnice i muzeji moraju izvore učiniti dostupnima i izvan svojih tradicionalnih granica područja jer korisnicima 'nije važno tko vodi brigu o izvorima, arhiv, knjižnica ili muzej' jer žele izvore okupljene na način koji zadovoljava njihove vlastite interese i potrebe, a ne izvore kojima će pristup određivati ograničenja medija, sposobnosti dobavljača ili arbitrarne povijesne prakse.«

Važnost proširivanja suradnje i izvan baštinskih ustanova analiziraju Stričević i Čunović (2013, str. 52): »U te su projekte i programe knjižnice uključene ili kao partneri, najčešće zdravstvenih ustanova u kojima pedijatri govore roditeljima o tome da je čitati djeci rane dobi jednako važno kao i brinuti o njihovu zdravlju i prehrani, ili kao pokretači i nositelji programa u kojima sudjeluju razni partneri – domovi zdravlja, rodilišta, mediji, javne osobe, predškolske ustanove i sl.« Uklopljene knjižnične usluge vrlo se često ostvaruju isključivo suradnjom, odnosno u okviru timskog rada stručnjaka, s obzirom na specifične potrebe pojedinih korisnika, kao što su to bebe, djeca, mladi, beskućnici ili osobe s posebnim potrebama, koje zahtijevaju multidisciplinarni pristup njihovom rješavanju.

Poučavanje te suradnja u nastavi aktivnosti su koje se nalaze posebno izražene u kontekstu visokoškolskih knjižnica. Uspostava i razvoj povjerenja te partnerskog odnosa između znanstvene i obrazovne zajednice u kojoj djeluju knjižnice sagledavaju se u cilju većeg homogeniziranja te jačanja uloge knjižnice u okviru matične obrazovne ili znanstvene ustanove. Tako autori Krajna, Markulin, Levanić (2008, str. 41) ističu kako su »iskustva iz prakse pokazala da autori nisu skloni samoarhiviranju (self-archiving) te je poželjno da knjižnično osoblje uložiti dodatni napor, u smislu informiranja, poticanja, čak i pružanja pomoći pri unosu radova. ... Aktivnim sudjelovanjem u izgradnji i upravljanju repozitorijima ustanova, knjižničari dodaju novu vrijednost svojoj tradicionalnoj ulozi prikupljanja, obrade i čuvanja objavljenih spoznaja, ali sada u digitalnom okružju.« Pažur i Macan (2010, str. 85) nastavljaju: »Prijašnja istraživanja, kao i naši vlastiti rezultati, pokazali su očigled-

nu potrebu korisnika za poučavanjem. Knjižničari su toga svjesni, kao i da trebaju imati ulogu na tom polju, ali zbog velikog zalaganja oko poučavanja, nisu uvijek spremni tu ulogu i preuzeti. Smatramo da knjižnice moraju preuzeti aktivniju ulogu u poučavanju korisnika jer, ukoliko se ne prilagođavaju potrebama korisnika, njihova će uloga biti minorizirana kako u matičnim ustanovama, tako i u društvu općenito.»

Aktivnosti poučavanja korisnika puno su dulje zastupljene u knjižnicama od koncepta uklopljenog knjižničarstva, no i u tim se aktivnostima traže novi modeli. Tako autori Škorić, Šember, Markulin i Petrak (2012, str. 20) ističu kako se »... pokazalo da je pri tome posebno važno uspostaviti suradnju knjižničara i nastavnika kako bi programi informacijskoga opismenjivanja bili što je više moguće uklopljeni u jezgru ukupnoga nastavnog sadržaja. Središnja medicinska knjižnica Medicinskoga fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (u daljnjem tekstu SMK) sudjeluje u svim oblicima nastavne djelatnosti matične ustanove već dugi niz godina. ... Osmišljavanje programa sveobuhvatnog informacijskog opismenjivanja i uključivanje u njihovo sustavno provođenje trebala bi biti zadaća svih knjižnica u sustavu, pri čemu bliska suradnja s nastavnim osobljem pridonosi ciljanom povezivanju s ukupnim nastavnim programom, a time i većoj učinkovitosti poučavanja.«

5 Diskusija

Sistematizirani zaključci te rezultati sadržajne analize pokazuju kako se pojedinačni segmenti koncepta uklopljenog knjižničarstva nalaze u primjeni u svim vrstama knjižnica u Hrvatskoj – školskim, narodnim, visokoškolskim, specijalnim – no kako ih stručna zajednica ne prepoznaje dijelom jedinstvenog objedinjujućeg koncepta uklopljenog knjižničarstva. O pojedinačnim značajkama uklopljenosti stručna zajednica raspravlja podjednako u teorijskim radovima, kao i u studijama slučaja, tj. prikazima primjera dobre prakse. Autori studija slučaja, u kojima se bilježe značajke uklopljenih knjižničnih usluga, iskazuju određenu bojazan, potrebu za potvrdom stručne zajednice u ispravnost iskoraka koji je knjižnica učinila izvan tradicionalnog okvira, bez obzira što su se rezultati takve angažirane ili inovativne prakse pokazali uspješnima.

Istraživanje pokazuje da se značajke uklopljenih knjižničnih usluga nalaze u primjeni u hrvatskim knjižnicama i mnogo duže od deset godina, tj. od uvođenja objedinjujućeg termina uklopljenog knjižničarstva. No, nakon 2010. godine bilježi se trend povećanja interesa stručne zajednice za teme koje se mogu vezati uz uklopljeno knjižničarstvo.

6 Zaključak

Smatramo kako je važnost prihvaćanja objedinjujućeg koncepta nad tako raznovrsnim značajkama inovativnih knjižničnih usluga od velikog značaja za daljnje usmjeravanje razvoja suvremenog modela knjižnične djelatnosti. Promišljanje u kontekstu objedinjenog inovativnog koncepta knjižnične djelatnosti omogućilo bi sustavan pristup oblikovanju suvremenih knjižničnih usluga, poticalo spremnost knjižničara prema suradnji u novim kontekstima i okruženjima rada te poticalo razvoj interesne stručne zajednice kao platforme za razmjenu iskustava te primjera dobre prakse.

Literatura

Agee, J. i Antrim, P. (2003). Stone buildings, cyberspace, and the library user. *New library world*, 104(11–12), 474–480.

Aleksić, L. i Seiter-Šverko, D. (2014). Vrednovanje Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu s gledišta korisnika. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 57(4), 1–44.

Allen, G. (1996). Disintermediation: a disaster or a discipline?. U D. Raitt i B. Jeapes (ur.), *Online information 96: proceedings of the international online information meeting* (str. 29–32). Oxford, UK: Learned Information Europe.

Bell, S. J. (2009). The librarian entrepreneur? Demystifying an oxymoron. *Against the grain*, 21(4), 18–20.

Bošnjaković, R. (2010). Muzejska knjižnica i zavičajna zajednica: primjeri iz prakse. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(3–4), 87–98.

Carlson, J. i Kneale, R. (2011). Embedded librarianship in the research context: navigating new waters. *College and research libraries news*, 72(3), 167–170.

Dane, J. (2011). Embedded librarianship at the Claremont Colleges. U C. Kvenild i K. Calkins (ur.), *Embedded librarians: moving beyond one-shot instruction* (str. 219–228). Chicago: Association of College and Research Libraries.

Dewey, B. I. (2004). The embedded librarian: strategic campus collaborations. *Resource sharing and information networks*, 17(1–2), 5–17.

Eysenbach, G. (2007). From intermediation to disintermediation and apomediation: new models for consumers to access and assess the credibility of health information in the age of Web 2.0. U K. Kuhn i dr. (ur.), *Medinfo 2007: proceedings of the 12th world congress on health (medical) informatics: building sustainable health systems* (str. 162–166). Amsterdam: IOS Press.

Faletar Tanacković, S. i Badurina, B. (2009). Suradnja: izazov za hrvatske narodne knjižnice?. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 52(1–4), 188–219.

Fuller, S. (2014). Customised science as a reflection of protoscience. U S. Fuller i dr. (ur.), *The customization of science: the impact of religious and political worldviews on contemporary science* (str. 139–157). London: Palgrave Macmillian.

- Gaetz, I. (2009). Collaborative librarianship: new light on a brilliant concept. *Collaborative librarianship*, 1(1), 1–12.
- Gradmann, S. (2014). From containers to content to context: the changing role of libraries in eScience and eScholarship. *Journal of documentation*, 70(2), 241–260.
- Gross, M. (2009). Dekonstrukcija historije ili svijet bez prošlosti. *Historijski zbornik*, 62(1), 165–195.
- Kolarić, A., Šimić, S., Štivić, V. i Žentil Barić, Ž. (2013). Čitateljski blogovi Tragači i Knjiški frikovi: usluge za djecu i mlade na webu 2.0. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56(3), 91–100.
- Kolowich, S. (2010). *Embedded librarians*. Washington, DC: Inside Higher Ed. Dostupno 27. 5. 2016 na: <https://www.insidehighered.com/news/2010/06/09/hopkins>
- Krajna, T., Markulin, H. i Levanić, A. (2008). Repozitorij ustanove Fakulteta strojarstva i brodogradnje. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 51(1–4), 36–46.
- Kuhlthau, C. C. (1993). *Seeking meaning: a process approach to library and information services* (2nd ed.). Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Kvenild, C. (2012). The future of embedded librarianship: best practices and opportunities. U *California conference on library instruction 2012: Embedded librarians: reaching people where they learn*. Dostupno 15. 2. 2016 na: http://www.cclibinstruction.org/wp-content/uploads/2012/02/CCLI2012proceedings_Kvenild.pdf
- Kvenild, C. i Calkins, K. (2011). *Embedded librarians: moving beyond one-shot instruction*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Lankes, R. D. (2011). *Atlas of new librarianship*. Cambridge, Mass.: Association of College and Research Libraries.
- Lisek, J. i Petr Balog, K. (2010). Knjižničar e-animator: primjer primjene poslovne inteligencije. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(1), 35–46.
- Lyostrard, J. F. (2005). *Postmoderno stanje: izvještaj o znanju*. Zagreb: Ibis-grafika.
- Machala, D. (2015). *Knjižničarske kompetencije: pogled na razvoj profesije*. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu.
- Majstorović, Z., Čelić-Tica, V. i Leščić, J. (2013). Strategijski plan razvoja knjižnica: s posebnim osvrtom na zadaće Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56(1–2), 35–70.
- Nolin, J. M. (2013). The special librarian and personalized meta-services. *Library review*, 62(8–9), 508–524.
- Oraić-Tolić, D. (2011). *Akademsko pismo: strategije i tehnike klasične retorike za suvremene studentice i studente*. Zagreb: Naklada Ljevak.
- Pažur, I. i Macan, B. (2010). KEKS – kratki edukacijski knjižnični seminari, primjer poučavanja korisnika Knjižnice Instituta »Ruđer Bošković« u Zagrebu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(3–4), 73–86.
- Renić, Z. i Kreštan, T. (2010). Izložbe – iskorak u zajednicu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(3–4), 107–114.

Shumaker, D. (2007). *The embedded librarian: exploring new, embedded roles for librarians in organizations of all types* [Web log post]. Dostupno 15. 2. 2016 na: <https://embeddedlibrarian.com>

Shumaker, D. (2012). *Embedded librarianship: innovative strategies for taking knowledge where it's needed*. Medford, N. J.: Information Today.

Shumaker, D. i Talley, M. (2009). *Models of embedded librarianship: final report*. Chicago: Special Libraries Association. Dostupno 15. 2. 2016 na: <http://hq.sla.org/pdfs/embedded-librarianshipfinalrptrev.pdf>

Stričević, I. i Čunović, K. (2013). Knjižnične usluge za djecu rane dobi i roditelje u Hrvatskoj. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56(3), 47–66.

Škorić, L., Šember, M., Markulin, H. i Petrak, J. (2012). Informacijska pismenost u nastavnom programu diplomskog studija Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 55(3–4), 17–28.

Thompson, J. (1982). *The end of libraries*. London: C. Bingley.

Vrana, R. i Kovačević, J. (2013). Percepcija korisnika o knjižnici i knjižničnim uslugama kao temelj poslovne strategije knjižnice. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 56(3), 23–46.

Williams, R. (2006). Analiza kulture. U D. Duda (ur.), *Politika teorije: zbornik rasprava iz kulturalnih studija* (str. 357–374). Zagreb: Disput.

Zubac, A. i Tufekčić, A. (2014). Informacijska pismenost u svijetu i Hrvatskoj – rad školsko-ga knjižničara u osnovnoj školi. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 57(4), 221–238.

dr. Dijana Machala

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Hrvatske bratske zajednice 4,
10000 Zagreb, Hrvatska
e-pošta: dmachala@nsk.hr



The occurrence of technological triad: descriptive concept of today's totality of reality

Pojav tehnološke triade: opisni pojem današnje totalne realnosti

Milijana Mičunović, Boris Badurina, Boris Bosančić

Oddano: 24. 2. 2016 – Sprejeto: 8. 4. 2016

1.02 Pregledni znanstveni članek

1.02 Review article

UDK 316:001:004

Abstract

Scientific discourse refers to triads as conceptual structures whose purpose is to emphasize the connection between concepts included in the description of a certain phenomenon. The famous Popper's triad is comprised of the world of physical objects and processes (World 1), the world of mental objects, i.e. subjective human experience (World 2) and the world of objective knowledge (World 3), which can be thought of as all the products of thought – the world of information, knowledge, scientific theories, literature, etc. During the past half-century, Information and Communication Technology (ICT) and new media began to change our reality on all three levels. Using a comparative analysis, this paper will examine the impact ICT and new media have on the Popper's World 1, 2 and 3.

As it will be shown, the modern age offers a new conceptual triad the aim of which is not to stand against the Popper's triad but to introduce new integral elements that intersect and interact with it. In this new triad the world of physical objects is being replaced by the world of virtual reality (i.e. the Virtual World), the world of mental objects is replaced by transmental objects (i.e. the Transmental World) and the world of objective knowledge is being replaced by the world of digitized data/information/knowledge in the context of developing AI (i.e. the Digital World). These new architectonic elements build new conceptual structure the aim of which is to define, describe and represent new interrelated concepts essential for better understanding of today's totality of reality. They form new ontology of the world which describes reality as inseparable from the concepts of information and technology.

Keywords: *Popper's triad, ICT, totality of reality, virtual realities, human-technology interaction, artificial intelligence*

Izveček

Znanstveni diskurz obravnava triade kot pojmovne strukture, katerih namen je, da poudarijo povezavo med pojmi, s katerimi je opisan določen pojav. Znamenita Popperjeva triada je sestavljena iz sveta fizičnih objektov in procesov (Svet 1), sveta mentalnih objektov (Svet 2) in sveta objektivnega znanja (Svet 3), pod katerim lahko razumemo vse produkte mišljenja – svet informacij, znanja, znanstvenih teorij, literature itd. V zadnji polovici stoletja so informacijska in komunikacijska tehnologija (IKT) in novi mediji spremenili vse tri ravni naše realnosti. Članek analizira vpliv IKT ter novih medijev na Popperjev svet 1, 2 in 3 z uporabo metode primerjalne analize.

Kot prikazuje članek, moderna doba prinaša novo pojmovno triado, ki ne nasprotuje Popperjevi triadi, pač uvaja nove integralne elemente. Ti elementi se z njo križajo ter so z njo v interakciji. V tej novi triadi je svet fizičnih objektov zamenjan z virtualno realnostjo (tj. virtualni svet), svet mentalnih objektov je zamenjan s trans mentalnimi objekti (tj. trans mentalni svet), svet objektivnega znanja pa je zamenjan s svetom digitaliziranih podatkov/informacij/znanja v kontekstu umetne inteligence (tj. digitalni svet).

Ti novi arhitektonski elementi gradijo novo pojmovno strukturo, ki cilja na definicijo, opis in predstavitev novih med seboj povezanih pojmov, ki so bistveni za boljše razumevanje sedanje totalne realnosti. Predstavljajo novo ontologijo sveta, ki opisuje realnost, ki je ne moremo ločiti od pojmov informacije in tehnologije.

Ključne besede: *Popperjeva triada, informacijsko-komunikacijska tehnologija, totalna realnost, virtualna realnost, interakcija človek-računalnik, umetna inteligenca*

1 Describing reality: Popper's three worlds

The totality of reality has long been a question that has interested many philosophers. Can reality, which surrounds us and which we belong to, be described by some inner insight? What is it ultimately made of? Is there a reality independent of our mental states and language? These and other questions hide the outlines of something we represent to ourselves using the outer and inner worlds. On the one hand, there is the outside world; the reality itself as an objective space, and on the other, there is the mind with our consciousness, the self, our language and other meaningful components of our subjective inner space. Thus, philosophers divided themselves into two camps: realists and anti-realists. Realists who believe that the reality is objective and independent of our beliefs, linguistic practices, conceptual schemes, etc. and that our goal is to discover it. And anti-realists who believe that there is a reality but that is it not independent of us; it is something we construct, not discover. However, if we ask ourselves what is reality really made of, one answer in particular stands out: the attempt of Austrian philosopher Karl Popper (Popper, 1978) to present the reality through its own existential triad constructed of three worlds.

Karl R. Popper (Popper, 1978) formed his own ontology of the world, which consists of three parts/worlds (Figure 1):

- World 1: physical objects and processes
- World 2: consciousness or psychical states
- World 3: products of the human mind (the intellectual contents of books, documents, scientific theories, etc.)

In this triad, the Physical (material) World is interpreted as the physical reality studied by natural sciences. In the Physical World, there are real tables and chairs, the sun and stars, stones, flowers, butterflies, space and time, molecules and atoms, electrons and photons. The Mental World includes the social conscience. In the Mental World, there are real “things” and “phenomena”. For example, there are happiness and pain, smell and colour, love and understanding, impression and images (of stars, tables, chairs, etc.). In addition, the Popper's World 3 includes the products of human mind in the form of knowledge or information, such as the intellectual contents of books, documents, scientific theories, etc.

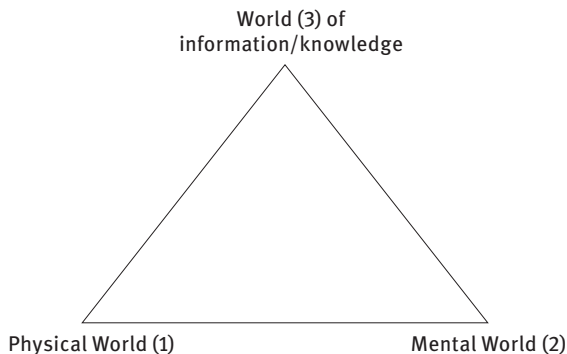


Figure 1: *Karl R. Popper Triad of the World*

It is necessary to understand that these three worlds are not separate realities, they interact and intersect. Thus, individual mentality, as a subjective and extended point of view, is based on the brain which is a physical, material entity. On the other hand, physicists discuss a possibility that mentality influences the physical world by changing and shaping it (Herbert, 1987), while our knowledge of the physical world and existence depends to a great extent on the connection and interaction between the subjective mental world and objective physical world. That is, our view of reality and its existence is determined by and relative

to the existence of our consciousness, which is a part of our reality (Yehezkel, 2014).

2 Popper's three worlds and library and information science (LIS)

The Popper's triad has already been mentioned and discussed in some of the papers and articles in the field of library and information science where the Three Worlds have been used to describe the concept of information, as well as other concepts and processes concerning library and information science.

First we have Cornelius who, while rethinking the construction of information, refers to Bates (2010) and her attempt to define the information both as a term and as a concept while calling upon the works of Claude Shannon, Norbert Wiener and Karl Popper. He also refers to Brookes' claim (1980) about information inputs changing the knowledge structure of a recipient's mind. Eventually, Cornelius proposes a normative theory of information which doesn't identify information as necessarily a real thing and a final object in the world or a mind-independent objective fact, i.e. he defines information as *the logic that determines what type of statement would constitute an answer to the enquiry* (Cornelius, 2014, p. 202).

There is also an attempt of Robinson (2015a, 2015b) to describe the influence of new technologies on information itself and on how we experience it. The technology of virtual and augmented reality hasn't only created new spaces but it has also opened up a space for the emergence of a new type of digital and virtual objects amongst which quite different type of information appears – information in the form of immersive, multisensory and pervasive document. Technologies like multisensory interfaces and mobile, pervasive, interactive and participatory computing technologies do not only support the emergence of these new documents but they also provide a context for the emergence of a new type of interaction with digital information, a new type of information behaviour and information literacy. As unreal becomes more real and “readers” get more and more immersed in this *striking new type of document* (Robinson, 2015a, p. 120) information experience changes dramatically.

In her explanation of the meaning of “information” Ma (2012) combines the three models, i.e. the Shannon-Weaver model, the Brookes' interpretation of the Popper's World 3 and the Data-Information-Knowledge-Wisdom model. It is particularly interesting how she connects the Popper's World 2 and 3 through the concept of information that, embodied in the physical form, can go through a change and thus modify knowledge structures in human mind. This means that

information, in a way, becomes a *quantitative entity or event that has caused effects upon human beings* (Ma, 2012, p. 723).

And last there is Bawden (2002) who argues the applicability, validity and usefulness of the Popper's Three Worlds in order to better describe and understand the concept of the health-care information and knowledge. World 1 is represented by health-care information products, World 2 by the tacit dimension of the health-care knowledge mostly referred to as personal knowledge which is the result of a reflective practice, and World 3 is represented by the objective health-care knowledge base distinct from any physical manifestations. All the three worlds interact, while World 2 remains central to the interactions.

These examples prove that the idea of technological development and its influence on our totality of reality goes beyond the creation of virtual reality and rise of artificial intelligence and that it can be used to describe new phenomena and processes concerning information itself as a foundation and building block of the modern information society.

3 The rise of ICT and new media

The rise of Information and Communication Technology (ICT) and global media culture challenges and often surpasses traditional forms of human existence and socialization (Youth and information and communication technologies, 2003). Technology is both a tool and a process through which humans and machines interact and, therefore, create culture. New manufacturing, automation, disruptive, networking and smart technologies do not only blur the conceptual nodes of cybercultural architecture (Matrix, 2006, p. 28), they support technological dependence and the politics of constant upgrading, permanent instability and boundary implosion.

As men in the past used technica, meaning various tools and electro-mechanical techniques, to alter the nature and create and adjust their physical reality, today we use ICT and new digital media to create the virtual reality as an alternative reality with all its constituent elements, to alter our mental states and transform our experience and the perception of physical reality and existence, to code our human connections generating ever connected ecosystems and to create new cultural artefacts and form new knowledge in the context of connective media and techno culture. If we were to follow a more utopian approach, then we could perceive ICT and digital media as more of a "revolutionary force that can fundamentally transform societies and individual lives" (Hamelink, 1997, p. 23). How-

ever, as “realists”, we can fairly say that our physical world is rapidly changing under the influence of technica and technology. And not only changing via their influence but also via their presence – they are extending all over the physical world, including our bodies and brains and thus, even our minds. If we ask the question about the life source, the essence of the technology and media that we use, the answer is quite evident – it is bitized, i.e., digitized data and information. Because of that, from now on everything will have its own (digital) boundaries. The analogue endlessness is being replaced by the digital boundedness. Bitized data, information and knowledge stand as digital products of disembodied human mind who are prone to automatization, mechanical manipulation and interpretation which changes not only their own form but also their nature and meaning¹. However, as ICT and digital media change and intervene with the Popper’s worlds, making them more adjustable and understandable to machines, humans may encounter difficulties in distinguishing between the truth and the representation of the truth, in determining which images and which experience to believe as true and in determining which parts of our identity are really us.

When discussing the issue of identity and reality, the assumption must be made that ICT and its informational culture often presume the values of western culture, which cannot be directly applied to other cultures and traditions (Youth and information and communication technologies, 2003). Still, more often do all of us, as members of digital society and cyber culture, transform ourselves into organisms represented in the virtual environment by receiving, processing and transmitting information.

Furthermore, the digitization and expansion of communication are changing the nature of our society and improving many of its aspects (Hamelink, 1997). We are now faced with principles of convergence and multifunctionality (i.e. there are new modes of information handling and multifunctional applications of information and technology), the rise of machine intelligence (the occurrence of smart technologies and robotics) and ubiquity (digital technologies become pervasive).

Not only do ICT and digital technology influence human society but there is also a mutual constitution of technology and society as a whole (Cockburn, 1983). It is not only a question of engagement between the technology and the physical world or between the technology and the human mind and identity but also a question of engagement between the technology and intellectual products of

¹ Digital data/information/knowledge do not just stand as completely independent “new” World 3, but they interact with the World 1 and 2 as digital building blocks of cyber and virtual worlds and as digital inputs that change, determine and expand our cyber minds and consciousness adapting them to new forms of existence.

the human mind. Current technological developments in digital technology and computing imbricate our everyday existence (Gere, 2008) and determine the positioning of the Three Worlds.

3.1 ICT's Impact on World 1 of Popper's Triad

If we consider ICT and digital media and World 1, or the Physical World, the first thing that probably comes to mind, apart from ICT and media infrastructure which exists in the physical world, is virtual worlds and virtual realities. The virtual reality, or virtual environment or synthetic environment, refers to technologically created artificial and/or imaginary worlds that would be either indistinguishable from the real world as its simulation (e.g. Second Life) or would serve as a parallel imaginary existence with completely different type of (virtual) existence and experience (e.g. World of Warcraft). The term "virtual" itself is often used with various meanings, usually referring to something that is "not real", artificial or simulated. If we go a few decades back, the Oxford Dictionary from 1985 defines "virtual" as "being in fact, acting as, what is described, but not accepted openly or in name as such" (Oxford advanced learner's dictionary of current English, 1985). By that definition, virtual reality is in fact a reality. The next question thus emerges: how can we define what reality is? That is, of course, a philosophical question much larger than the scope of this paper, but we can propose a kind of an answer. Something can be considered real if it has measurable consequences. In that sense, if a person spends time in a virtual world and whatever happens there has consequences for that person, then that virtual world is real, at least to that person. Now that we have mentioned time, in the physical world there is no space without time, they are interconnected. The same can be said for the virtual world. If the time stops, the virtual world stops existing. Why is this important? If we consider the virtual space of a single-player computer game, for example, that virtual space exists while the player is playing, and while we can argue that this virtual space is real to the player, it does not exist independently of that player. On the other hand, in the case of the virtual world of a Massively Multiplayer Online Role-Playing Game (MMORPG), we have a time flow that is independent of the player. The time in the game flows whether an individual player is playing or not. Here, we can say that the virtual world exists independently of the player, and we thus have a virtual reality that really exists, just not in a physical form.

Now, let's return to the forms of virtual reality we have today. Almost every new technology starts by imitating an old one before it develops its own niche. Printed books began by imitating handwritten ones; the first automobiles imitated a carriage and so on. We might say that virtual reality, as a new technology, does not have an old one to imitate. Instead of imitating an old technology, it began by

imitating the physical reality. That created a large amount of hype around virtual reality and gave many people unrealistic expectations of what virtual reality technologies could really do. As people slowly realized that virtual reality was not yet as sophisticated as they had been lead to believe, their interest declined. Maybe, the best example of this is the Second Life, a virtual world with a sole purpose of existing as a virtual world. In the ten years since its creation, it has never gained a large amount of popularity. We might say that it merely simulates the reality with little added value. MMORPGs are much more popular, and the most popular of all is World of Warcraft (WoW). All of them gained their popularity not by simulating physical reality but by being different from it. And some of those worlds are true simulacrum occurring as pure eternalisations of human mind. Socializing and gaming elements are backed up by the ability to do things that are difficult or impossible in the physical world. Moreover, Constance Steinkuehler argues that MMOGs can be seen as a third place, as defined by Rey Oldenburg (Steinkuehler, 2005). Oldenburg defines a third place as a place that is different from the home or workplace; it is a sort of community-building place vital for the whole community as well as individuals in it (Oldenburg, 1999). Steinkuehler argues that MMOGs satisfy all the seven criteria of a third place and they, in fact, function as such, especially for young people.

However, this phenomenon does not stop at online games. The virtual worlds of social media add yet another dimension. Today social media are deeply intertwined with the physical reality, so people often do not perceive them as virtual worlds. Nevertheless, they are virtual, and they often create “additional” realities. Maybe, the best proof of this is its use in identity creation. It is well-known that people use anonymous virtual environments to present themselves as being something they cannot be in the physical world (Turkle, 1995), and something similar happens in anonymous virtual environments like Facebook. On Facebook, people tend to construct socially desirable identities that are often different from their offline identities (Zhao, Grasmuck & Martin, 2008), which suggests that the virtual world of Facebook functions like a different reality, one that is often deeply connected to the offline reality but still different from it. 20 years ago, Mark Poster said the following:

... there is every reason to think that virtual reality technologies will develop rapidly and will eventually enable participation through the Internet. Connected to one's home computer, one will experience an audiovisual “world” generated from a node somewhere in the Internet, and this will include other participants in the same way that today, one can communicate with others on bulletin boards in videotext. If such experiences become commonplace, just as viewing television is today, then surely reality will have been multiplied (Poster, 1995).

Today, we see that virtual realities have evolved a little differently than it was predicted. They do not always appear as separate simulated worlds but often as additional realities that are so close to us that we do not always perceive them as different but as parts of one large multiple reality. They can never be seen as completely inseparable for there is a constant permeation between them through the transfer of experiences, sensations, behaviour and thoughts. In contrast to the physical reality the virtual reality has a different degree of reproduction fidelity, presence and interactivity (Milgram, Takemura, Utsumi & Kishino, 1994), but through feeling of immersion, interactivity, presence and information intensity which can lead to involvement, different behavioural modes and emotional reactions; it can change our emotional state and behaviour providing us with true physical and metaphysical experience.

Also, as digital age brought new kinds of worlds, virtual worlds and cyber worlds, people nowadays become true digital citizens. This metaphysical citizenship is based on free cosmopolitan communication and the exchange of information where each piece of information, digital and bitized is prone to mining, automatization, commercialization and manipulation. The automatization of our physical and virtual world reflects in both transmitting the information and interpreting it, while commercialization slowly devours once free and open web space. Thus, possibly commercially dependent, a medium becomes the interpreter, which Capurro (2014) sees as a huge problem.

So, even now we could agree with Heim (1998) who argues that we should not become too idealistic and enthusiastic about computer generated realities, i.e. we should become and stay virtual realists – grounded in our primary reality, but also sensible artists who can balance computers, technology and digital media with their human spirit. But still, as these engineered realities of virtual worlds and social media slowly become our primary spaces of work and leisure, spaces in which we immerse daily, where we feel present, spaces that we feel as coherent environments in which we perform activities and interact and communicate (Gutiérrez, Vexo & Thalmann, 2008, p. 3) and spaces we are able to genuinely experience as a mimetic world of natural, physical traits (Capurro, Eldred & Nagel, 2013, p. 117), we cannot but agree that they're literally becoming a new dimension for living our lives, a new World 1.

3.2 ICT's Impact on World 2 of Popper's Triad

The biotechnological appropriation of the human changes and redefines the concept of its identity, its body and its conscience (mind and mental states). The self becomes disembodied and then symbolically represented in the virtual world,

and life gradually takes a subjective turn. It turns away from the “life as” (life lived as a dutiful spouse, parent, strong leader, etc.) to the “subjective life” (life lived in deep connection with the unique experiences of our self-in-relation), which includes states of consciousness, states of mind, memories, emotions, passions, sensations, bodily experiences, feelings, etc. (Heelas, 2005) And since the products of our consciousness and our mind become more important, their digital equivalents become important, too.

Our mind and consciousness, our sense of being, derive from our emotional development. At its core, human consciousness is the consciousness of feeling. It is experiencing the self, the “very thought of” oneself (Damasio, 2000). The development of consciousness relies on human feelings and emotions. Emotions occur when a person unconsciously reacts to stimuli, which then creates changes in the human organism. When the organism becomes aware of these changes, a feeling arises. But emotions can also occur when a person reacts to computer generated stimuli, they can be real to a person even if they were triggered by virtual situations and interactions. While our avatars or online identities may be virtual, their sensations are not. Experience in the virtual space is not less real than experience in the physical space. These behaviours, experience and attitudes create our digital identity in virtual worlds, but they also affect our physical identities in return.

With the rise of digital technology and social media, our bodies slowly become obsolete, our digital identities become more distinguished and notable and our minds become our most prominent feature. The greatest part of our digital identities is built upon the information and data we put online. Through process of daily calibration, our online identities and avatars become more alive, more original, more us. And we start living our lives as our digitized version more often. Our bodies are no longer needed and what is left is our mind which slowly transcends the physicality and turns into virtual transmental² entity.

3.2.1 Leaving the body

With new ways of expanding man’s mental and physical abilities with technology, nanotechnology, biotechnology, cybernetics, neuroscience and pharmaceutical, the new paradigm of the corporeal and mental has emerged. Bodies have become the “final frontiers” of post-evolution. We now live in times in which the

² The concept of transmental is based on the idea of transcending the mind which resides in the physical body and thus becomes a mind that resides inside transhuman and posthuman forms of existence – virtual or cyber entities that, for now, come in the form of online identities, social media profiles and avatars. This mind is often determined as purely informational organism.

technological transformation of human body and mind and the improvement of body and its mental abilities are no longer merely the subject of sci-fi movies and literature. In this regard, the greatest motivation of all may be the fear of death.³ After all, when we finish colonizing the nature and society, what is left for the bio-techno-scientific system to “colonize” and improve but the human (Nikodem, 2004).

What happens to the body? The human body becomes a body of data scattered throughout countless “digital mirrors”. This new enhanced databody becomes the future space of media (Kroker & Kroker, 2004), a collection of machine-readable digital information that validates our existence. As technology attempts to enhance, perfect and “save” our bodies, they will slowly stop being works of nature and become symbols of techno-culture and postmodernism.⁴ Every step of man’s improvement in a technological sense leads to the man’s decrement in a human sense because every prosthetic modification that man undergoes signifies the distance between him and his core, his essence; whatever the essence for him is – his body, mind or consciousness.

The lack of the body (Hayles, 1999) and it being slowly replaced by disembodied data/information/knowledge is crucial to the posthuman existence which gives birth to the further development of the concept of cyborgs and other forms of being (e.g. avatars) which have not only different “bodies”, but different mentalities. Informational pathways connecting organic body to its prosthetic or virtual extension, change the nature of one’s mind for it is no longer instantiated in material medium, but in material-information amalgam which constantly (re)constructs the body and the mind and can thus (re)construct one’s identity. In cybernetic and virtual reality entity’s mindset changes as much as his mechanism.

How, I asked myself, was it possible for someone of Moravec’s obvious intelligence to believe that mind could be separated from body? Even assuming such a separation was possible, how could anyone think that consciousness in an entirely different medium would remain unchanged, as if it had no connection with embodiment? (Hayles, 1999, p. 1)

³ It is fair to mention that this fear of death, in the context of creating new enhanced forms of life or artificial life, always comes in tandem with the fear that these new forms of life will turn against humanity and become its biggest threat.

⁴ Anne Balsamo (Balsamo, 1995) argues that the “natural” body has been refashioned since the 1980s, when the idea of the merging of the biological with the technological became prevalent in Western thought. Balsamo distinguishes between four different versions of postmodern embodiment: the labouring body (mother as a womb), the marked body (plastic surgery), the repressed body (virtual reality) and the disappearing body (bioengineering, bodies and databases).

All these transformations lead to self-defining, which then enables the self-realization. Thus, the self-transformation⁵ of the body becomes the greatest tool to use in achieving oneself in the postmodern society. But our data bodies aren't the only sets of identifying informational bits (Matrix, 2006, p. 30) – our minds slowly become sets of information virtually networked by multiplying databases and online identities.

3.2.2 New virtual identities

Technology is not simply changing our bodies, enabling them to expand through space and time and, eventually, disappear. It also changes and alters our identities, especially under the circumstances of constant technological change and its influence on the human brain. If we take this to be true, as well as the fact that our sense of self arises from our need to map the relationships between the self and others, then how can emotions and relationships “produced” in a virtual environment be of no value to our self, our consciousness? As one builds his identity in social and biological terms of physical world, one also constructs his identity in technological terms of the virtual world. What happens to identity in a virtual world? How can people have multiple roles or be of opposite sex in a virtual game? This new world enforces the creation and projection of constructed personae – the body is represented by avatars, which ensures relative anonymity, and anonymity can help people express sometimes unexplored or even multiple aspects of the self, something Turkle (1999) calls “*cycling through identities*”. Here, the question of what are the multiple aspects of the self must be asked. The identity of multiplicity first appeared in the 1960s and 1970s as a thesis stating that there is no such thing as an autonomous ego and that we are all multiplicities of parts, thus challenging the idea of a unitary self and supporting the notion of the fluid ego, which transitions between various aspects of the self. Someone could argue that people with personality disorders also change “roles” and live through different self states. However, the difference between disorders and healthy online and virtual experiences of our parallel lives is that the healthy individual knows how to be many things but also knows how to smooth out the moments of transition.

Health is when you're multiple but feel a unity. Health is when different aspects of the self can get to know each other and reflect upon each other. ... Health is being one while being many (Bromberg, 1993, p. 166).

⁵ Self-transformation introduced the whole new question of morphological freedom, which enables a subject to become an object of its own change (Sandberg, 2001).

Many in the field of social psychology identify individual and social identity not as stable characteristics of individuals but as dynamic phenomena. There is a constant estimation and assessment of each other during the virtual *presentation of our powers and abilities* (Capurro et al., 2013, p. 23). This opens the door to the concept of positioning (Harrè & Van Lagenhove, 1991; Hermans, 1996), in which a person, based on his or her perception of a certain social situation, decides what features of his or her identity are more relevant and more effective under the given circumstances. Identities are negotiated through the interaction with the virtual environment and other virtual identities. In the physical world, the embodied person is positioned in a particular time and space (Hermans, Kempen & Van Loon, 1992). What a virtual world and cyberbodies (avatars) offer is a very easy way of transitioning, “flying over” space, time and objects and thus having a chance to shape one’s self-representation differently and position oneself accordingly (Talamo & Ligorio, 2001). These identities may feel displaced, distracted, fragmented, but in connected and networked virtual environments they become open to diversity and contingency that invite us to comprehend our identities in newly responsible, less ordained, less focused, more intricate and more open-minded ways (Borgman, 2013, p. 15). We are no longer destined to certain identities for choices come from all sides of cyberspace.

Haraway also embraces this distance between the multiple self states, comparing it to the knowing self – “[The] knowing self is partial in all its guises, never finished, whole, simply there and original; it is always constructed and stitched together imperfectly, and therefore able to join with another, to see together without claiming to be another” (Haraway, 1991, p. 193). Haraway does not describe the death of subjectivity but its splitting and multiplicity as a possible way of obtaining better lines of sight and better worlds (Schneider, 2005). These expanding human subjects build various social relationships, which may now include nonhumans and machines as partners.

Here, perhaps, lies the reason why virtual worlds are so popular. Our everyday lives demand that we behave and act as unitary actors (we lead more-or-less determined lives), but this discrepancy between life/experience (the unitary self is the most basic reality) and the theory of the essentially decentred self (the unitary self is illusory) can become difficult for us to understand. Virtual worlds offer a place in which to express these multiple aspects as a healthy, diverse person. Different avatars and roles can explore different aspects of the self. People can use their virtual identities to grasp their own personal identities which are much broader than what is represented through a partial narrative of the self communicated in digitally constructed realities (Capurro et al., 2013). Virtual worlds have certainly provoked the questions of the multiplicity, complexity, fluctuation and inconclusiveness of our identities, as well as questions regarding the meanings

of our virtual lives. Fluid space and time of virtuality have determined the fluidity of identity and our mental states.

But how do slowly “disappearing” body and virtual fluid identities fit in the World of mental states and social conscience?

3.2.3 From mental to transmental

The connection between body and mind, i.e. brain and mind is well known. Mind is the personalization of the brain. No two brains are the same, and our brains are different now than they were few seconds or minutes or hours ago. Brains have a great ability, called neuroplasticity, to change their neural pathways and synapses due to changes in behaviour, environment and neural processes. Thus, if the environment is changing, then the brain and the mind are changing as well. What actually happens to the brain and mind is a question asked by a number of studies (Bavelier, Green & Dye, 2010; Yuan et al., 2011) in neuroscience, neurophysiology and psychology. What we know today is that the human mind has four major characteristics: 1) the ability to combine and recombine information and knowledge in order to develop new understandings, 2) the ability to apply the same solution to various problems and situations, 3) the ability to create and understand symbolic representations and 4) the ability to separate modes of thought from the input we perceive through our senses (Hauser, 2000). Our modes of thought and our environment, full of sensory stimuli, are interlinked. Thus, when our brains and minds interact with technology and digital information and become immersed in new virtual and networked environments, our modes of thought change. They transcend the cognitive “boundaries” of the physical world and become both symbolic representations of the new worlds as well as abstract devices that construct them. This new mind broadens and grows from the mental self into the new transmental self. Our new transhuman virtual “bodies” represented in the form of cyber entities, online identities and avatar, are now endowed with a transmental state of being – mental state that is no longer primarily connected to our bodies and their biological processes but to stimuli and information in virtual environment.

A solely metaphysical distinction between the bodily and the digital identity dissolves the richer view of existential identity. Online existence involves a bodily abstraction which implies abstraction from bodily identity and individuality. Online existence also entails abstraction from our situational orientation, an orientation which includes sharing time and space with others. And online existence is presence – a well as globally-oriented (Kokswijk, 2007, p. 92).

On the other hand, the connection between our identity and mind is best explained through John Locke's theory of identity (1689). Locke's view on personal identity (the self) is based on the idea of psychological continuity, i.e. the self is founded on consciousness, memory and mind, not on body or soul. He was convinced that consciousness (mind) can be transferred from one soul to another which is essential for the theory of mind-uploading and transhumanist approach to immortality. Another interesting view on identity is that proposed by Capurro and Pingel who differentiate two kinds of identity: 1) identity as a metaphysical concept which remains steadily in its appearance and is granted by substance, and 2) identity as an ontological concept which can relate to different existential possibilities without levelling them out (Kokswijk, 2007, p. 92). This second identity becomes important in the context of virtual and cyber realities where the mentality of the creator and the mentality of its avatar may be different. Identity of one's avatar may just be the extension of one's own bodily (physical) mentality, but it may also be different – it stays a part of bodily identity, but it doesn't have to be identical, only partially related to the bodily existence (Capurro & Pingel, 2002).

To truly explain the rise of transmental as informational organism that stores our memories, emotions, thoughts, feelings and opinions and thus represents us, few issues need to be addressed: informational turn, information idealism, functionalism and mind-uploading. Together they build the foundation for the coming of transmental entities.

Informational turn (Floridi, 2011) is the fourth step in the process of reassessment of fundamental human nature which introduces the idea that humans are just another type of inforg, informational organism that can interact with biological agents as well as engineered artefacts. Since technology has made it possible to record and store almost every piece of information futurist predict that soon we could use this information to form a complete picture of an individual. The information frontier (Mowshowitz, 2013) is no longer present – the Internet has become an all-knowing system of recorded information and social conscience and memory⁶.

⁶ One of the projects that is based on the notion reproducing mind through gathered information and data is explained in Ray Kurzweil's and Martine Rothblatt's book "Virtually Human". The book tells a story of building cyber consciousness or mindclones by simulating the human brain and mind. All we need to do is to build Mindfile, a digital database of our mind (thoughts, memories, emotions, etc.) – Mindfile, and create Mindware, a software that will mimic the way biological brain organizes information, creates emotions and achieves self-awareness.

Information idealism is quite a similar idea. Virtual reality is built by information, not by matter or energy and humans are agents for preservation and transmission of information (Hayles, 1996, p. 112). Everything is determined by information. As much as it sounds as pure metaphysical statement, in the context of digital environments and synthetic life forms we can't but ask ourselves if we are really just walking and breathing algorithms or lines of code? (Hauskeller, 2012)

In the philosophy of mind functionalism stands as basic idea that mind is based on the functional relations between certain elements and not on those elements, their architecture or material structure. As Minsky (1986, p. 287) would say "Minds are what brains do." This means that the mind can be recreated in any substrate as long as functional relations are kept. The mind is determined by a functional role and it doesn't matter who or what performs the function, it can be a form of the virtual existence (e.g. avatar run by bots) or some form of the artificial intelligence. And since information processing functions of the biological brain are the essential feature of every human being, replicating these functions in some non-corporeal lifeform becomes the fundamental idea of the existence of cyber entities and other transhuman and posthuman lifeforms. Some even suggest the idea of merging various identities into one collective consciousness (Sims, 2009) or collective intelligence (Nguyen & Katarzyniak, 2008).

Informational turn, information idealism and functionalism are prerequisites for the theory and practice of mind-uploading and its ultimate goal of creating transmental lifeforms. Mind-uploading is a process that involves activities like scanning brains and recording information with the purpose of transferring the gathered information into other lifeforms, organic or synthetic or bitized. Though many claim that a human being cannot be reduced to information or algorithm and that our minds are more than mere content⁷ the idea of uploading our minds into some virtual environments or artificial intelligence becomes more and more popular. Modern mind-uploading theories describe the process as transferring not only information such as memories and thoughts, but also consciousness. The reasons to do that may be various, from achieving enhanced cognition (Agar, 2012) and finding a substrate that will best facilitate entity's need to finding a more durable substrate and freedom that knows no physical constraints or time limits (Hauskeller, 2012). Mind-uploading is still not possible, but many projects⁸ and advances in neuroscience, cybernetics and computer technology could change that in the near future. Until then, three overlapping revolutions (Hefner, 2009) – genetics (G), nanotechnology (N) and robotics (R) – stay crucial for the

⁷ Minds are conscious, aware and self-aware entities.

⁸ The Neurokernel Project, Brains in Silico (Stanford University), Human Brain Project, Brain Activity Map (BAM) Project and others.

manifestation of transhumanistic and posthumanistic ideas and utopian future. And until some posthuman species emerge enhanced beyond human frailty and finitude, we need to find way how to enhance human mental and physical abilities and remove undesirable characteristics. As the second basic belief of Lower Case transhumanism (LCTH) states:

“we need to accept as our destiny the human nature – the body and psyche – with which we grew in our mother’s womb and which we brought with us as we emerged from that womb. Our body-psyche-nature is eminently capable of being edited, re-vised, and improved.” (Hefner, 2009, p. 160)

One way of editing and improving is certainly mind-uploading and creation of transmental states of being.

Today, we are not merely trying to enhance our own mental powers and processes but we’re trying to build synthetic systems that will act as a human brain, as consciousness – what we are doing is building a simulacrum in the form of artificial intelligence.

3.3 ICT’s impact on World 3 of Popper’s Triad

In addition to creating transmental states of existence, ICT also influences the rapid development of creating smarter data, information and knowledge in the area of artificial intelligence (AI). As John McCarthy says:

AI is the science and engineering of making intelligent machines, especially intelligent computer programs. It is related to the similar task of using computers to understand human intelligence, but AI does not have to confine itself to methods that are biologically observable. Intelligence is the computational part of the ability to achieve goals in the world. Varying kinds and degrees of intelligence occur in people, many animals and some machines (McCarthy, 2007).

The history of artificial intelligence began in the second half of the 20th century. Very soon, the field was divided into the “strong” and the “weak” AI, thus defining two general approaches to the AI concept. Advocates of the Strong AI believe that machines will one day be able to reach the level of human intelligence in both manner and in thinking, feeling and everything else. On the other hand, proponents of the Weak AI hypothesis believe that this will be possible only in terms of behaviour. Examples of the Weak AI include intelligent activities such as playing chess, speech recognition, robot-motion dolls, etc. Unlike advocates of

the Weak AI, advocates of the Strong AI place their hopes in developing machines that will be able to do things currently associated with the human brain, mind and cognition and may even exceed humans one day.

The test for the Strong AI hypothesis was designed by Alan Turing (Turing, 1950), after whom it was named.⁹ A demonstration of the Weak AI hypothesis is presented by John R. Searle (Searle, 1980), a sceptic in terms of the scope of strong. He developed the Chinese room thought experiment more than thirty years ago.¹⁰ The Strong AI advocates believe in the possibility of producing machines with an intelligence that matches or exceeds that of human beings, with minds that understand in the same sense people do. What is happening in the field of the Strong AI is nothing but an effort to equalize the inorganic matter (computers and information) with the organic matter (brain and mind) using digital technology, which will become the bridge between the organic and inorganic worlds.

Among the many AI applications developed in the past sixty years, for purposes of this paper, it is worth pointing out to two types: expert systems, or “thinking machines”, and neural networks, or “learning machines”. A notable example of a typical “thinking machine” is a system developed within the framework of the Cyc project. Cyc is an ambitious project with the main aim of developing an ontological/knowledge base of common-sense knowledge, with a powerful reasoning engine running in the background (OpenCyc, 2014). Many neural network projects and initiatives of building brain-like machines were based on designing and building cortex-like memory systems and imitating human intelligence. The idea of a learning machine is also based on the idea of connectionism. The concept of the parallel processing of information that is distributed across small units or a linked network of simple components is at the core of connectionism. Recent AI research attempts to model the behaviour of central nervous system hoping

⁹ The phrase “The Turing Test” is most properly used to refer to a proposal made by A. Turing (Turing, 1950) as a way of dealing with the question of whether machines can think. In short, the Turing test is designed as a question-and-answer discussion between a human, the examiner, who asks the questions, and a hidden human and a machine, which both give him their answers. When the examiner can no longer distinguish the machine’s answers from the human’s, then the machine passes the Turing test. We may believe that it is intelligent in the same manner as a human. That is why we consider the Turing test to be a test of the Strong AI hypothesis.

¹⁰ The Chinese room argument holds that a computer cannot have a “mind”, “understanding” or “consciousness”, regardless of how intelligently it may make it behave (Searle, 1980). J. Searle imagined that we are non-Chinese citizens and we are “locked in a room” with a slot in one wall. We have a special book written in a language we understand and which dictates ways of managing the Chinese characters that are coming into the room through the slot in the wall. We can use the characters only by following instructions from the book. We do not understand the Chinese characters at all. All we can do is what book tells us. In Searle’s view, this is how a computer works. It is clear why we consider the Chinese room argument as evidence for the Weak AI hypothesis.

to reproduce some of the complex features of the mind (Terranova, 2004, p. 101). Apart from the area of artificial intelligence, connectionism is most associated with areas of cognitive psychology, cognitive science in general and even neuroscience, brain theory and philosophy of mind. In recent times, the most famous applications of connectionism have been the models of neural networks. Perceptron was one of the first attempts to create a “thinking machine” (Rojas, 1996, p. 55). It is nothing but a learning algorithm, and neural networks are nothing but applications that will be able to perform a machine learning process through the so-called artificial neurons, the constitutive units of artificial neural networks.

The premise of most of these projects is quite simple – the brain is quite a mechanical piece of hardware and the mind is quite an exceptional piece of software. And we could understand them better by building them and replicating them in other artificial inorganic organisms. But it turned out that the hardware is easier to engineer and replicate than the software, i.e. the mind is still too big an enigma. It is easier to ground AI in big data, information and accumulated knowledge than in thoughts, ideas, creativity and mind's conscious and subconscious layers. Complex human emotions and communication processes were thus reduced to imitation, simulation, functionality and automatization and the question remains if artificial intelligence will ever reach human intelligence.

Instead of worrying about whether machines will attain human levels of intelligence by 2040, 2050 or later, we should ask the question “What is intelligence?” The problem with the Turing test is that it is not a test of universal intelligence; it is based on human intelligence, and so using this test, if machines want to prove us that they are intelligent, they have to prove they think as the humans. This paper asks the question why human intelligence should be the measure of intelligence in general. We should allow machines to think in their own way. Building AI on the basis of human intelligence is actually just a matter of following a pattern – the technology always tends to imitate the previous technology, as we have already mentioned: printed books first imitated manuscripts, e-books imitate printed books, humanoid robots imitate humans and the technology of artificial intelligence imitates “the technology” of human intelligence. However, sometimes, the patterns of the familiar and old must be abandoned. Maybe the answer lies in the “debiologization of intelligence” (Esfendiary, 1981) by defining it as a set of digital information, data and knowledge which can be re-materialized in the form of expert systems, smart technologies, assistive technologies and robots. McCarthy (2007) also thinks there is a problem with the fact that we still “don't have a solid definition of intelligence that doesn't depend on relating it to human intelligence because we cannot characterize in general what kinds of computational procedures we want to call intelligent”. Even if the time of complete AI dominance comes and humans are completely replaced by an inorganic digital

consciousness, it will think in its own digital way, and as long as it is capable of balancing between the other two worlds and sustaining its existence, we can say it passes the Turing test and that it is truly intelligent.

So why is AI important for the Popper's World 3? Through his philosophy of information Floridi reinvented the term "infosphere" as a global system that includes any belief, data, idea, information, knowledge or any other mental creation encoded in both computerised physical environment and digitally constructed synthetic worlds (Van der Veer Martens, 2015, p. 324). This infosphere is filled with inforgs, information-processing organisms and mechanism, including the most advanced supercomputers. Though Floridi mainly focused on humans as self-conscious and self-determining inforgs, lately we witness the rise of non-humans like different bots, smart agents and robots that stand equal with the rest of inforgs, including humans, and slowly start to participate in creating the products of synthetic mind. As AI becomes more prone to planning, learning, perception and developing other aspects of its intelligence, and as we witness the rise of robots who can compose songs, write stories, detect and recognize patterns, etc., we can freely say that we no longer have only machine-readable data/information/knowledge, but machine-made. It is obvious that AI constantly tries to reproduce the outcome of human intelligent behaviour by non-biological means and to produce the non-biological equivalent of human intelligence, i.e. information, data and knowledge (Floridi, 2011, p. 227). They do this using their own intelligence and logic – mathematical codes, speech recognition, natural language processing, machine learning and interaction with their environment, as well as humans. Thus, the products of thought can be processed, presented, today even produced¹¹, by robots and large scale systems (LSS). As Kile (2013) suggests, today's society and social systems are slowly falling behind the capabilities of smart technologies, AI and large scale systems that are evolving much faster than social systems can adapt. In the Popper's World 3 this may seem as a machine-enabled and a machine-driven simplification of our daily lives and a complexity of humanness and as our ever increasing dependence to technology and the system. But in the World 3 of the Technological Triad the "nature" of artificial intelligence and capabilities of thinking and learning machines may just be the most effective, most economic, most robust way to answer the challenges of information and the postmodern society.

¹¹ For instance, many algorithms today can produce original compositions.

4 Conclusion

Technology increasingly dominates both nature and human beings. Initially, we had a large amount of techno-optimism: every new technology was met with sheer delight. Every problem would be solved – from transportation, education and social equality to famine, sickness and death. But then, as dehumanizing aspects of the computerization became evident, slowly came “pessimism” and disappointment that the technology is not going to solve all our problems as predicted, at least not as soon as Hans Moravec thought (Moravec, 1998).¹² What we need is optimistic technological realism and a healthy approach to technology, which views it as something that will assist us on our way to the future but not replace us, as something that will enhance and upgrade our world and ourselves. We must be aware of sometimes distorted or oversimplified ideas about the future of technology and its impact on the society. However, we must also be aware that we already have the technology that helps us transcend our natural bodily and mental limits and change or broaden our reality. This does not mean that the technology erases all that was before it. Rather, it builds upon the past and stands beside it. In the same way, our new technological triad is not here to replace the Popper's or any other triad. It is here to exist along with them, to broaden them and to augment them.

Modern times offer new integral elements in the conceptual triad – the world of physical objects and events, including biological entities, is being replaced by the world of virtual reality (i.e. the Virtual World) with virtual entities and identities such as avatars and social media profiles; the world of mental objects and events is being replaced by the transmental in the form of the transhuman or posthuman informational organism (i.e. the Transmental World) and the world of objective knowledge is being replaced by the world of digitized data/information/knowledge in the form of super-machines and AI (i.e. the Digital World). The three worlds are connected: on the one side transmental entities abide and act in virtual environments and cyberspace where they continue to form and grow, and on the other side, in the context of transhumanist theory, these entities are nothing but a set of gathered information, data and knowledge (information, memories, emotions, attitudes, etc.) accessible to and readable by machines.

¹² In his paper “When will computer hardware match the human brain?”, outlining Moore's law, Moravec describes how “*the performance of AI machines tends to improve at the same pace that AI researchers get access to faster hardware*” (Moravec, 1998).

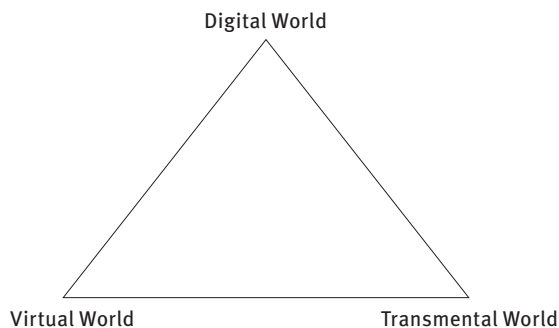


Figure 2: *New Technological Triad*

As technological changes arrive (with many of them already being here), we can only ask what will become of the physical, intellectual and mental/human in this process of integration with technology. Will they stand aside, find a new place within the changes or disappear, thus opening space for new realities and new forms of mentality and cognition? What we do see is that slowly, the world of physical things is taken over by technology, while the world of ideas and knowledge is being replaced by the world of digital data/information/knowledge. What will happen to the world of mental states is more difficult to predict. We cannot help but think that because the world of mental states uses the technology to transcend the current mental states thus creating the Transmental World, it will maybe succumb to the process of formalization by slowly adjusting itself to the world of data and technological processes; maybe it will slowly cease to exist in its present endless form endowed with the power of contemplation, imagination and reasoning and merge with the world of digital data/information/knowledge in some special but unimaginable post-transhumanistic vision where everything is bounded by the digital information itself and thus subjected to instrumentalization. Or as Leckie and Buschman (2008, p. 38) would say “Technological systems impose technical management on human beings” and illusion becomes the basic structure of human experience. Whether we see our technological future as a promised one or as an escape from the human condition and all that stands for human, it is certain that we are faced with the new ideal of humanity – the information quality which defines not only our culture, society, relations and distribution of knowledge and power, it defines us, our identity and our mentality making everything so definable, measurable, controllable and representable. In the context of the Popper’s worlds these attributes might be seen as unwelcome, but in the context of the new technological triad they become essential for creating and sustaining the new parallel reality.

References

- Agar, N. (2012). On the irrationality of mind-uploading: a reply to Neil Levy. *AI and society*, 27(4), 431–436.
- Balsamo, A. (1995). Forms of technological embodiment: reading the body in contemporary culture. *Body and society*, 1(3–4), 215–237
- Bates, M. (2010). Information. In M. J. Bates & M. N. Maack (Eds.), *Encyclopedia of library and information sciences* (pp. 2347–2360). New York: CRC Press.
- Bavelier, D., Green, C. S. & Dye, M. W. G. (2010). Children, wired: for better and for worse. *Neuron*, 67(5), 692–701.
- Bawden, D. (2002). The three worlds of health information. *Journal of information science*, 28(1), 51–62. doi: 10.1177/016555150202800106
- Borgman, A. (2013). So who am I really?: personal identity in the age of Internet. *AI and society*, 28(1), 15–20.
- Bromberg, P. M. (1993). Shadow and substance: a relational perspective on clinical process. *Psychoanalytic psychology*, 10(2), 147–168.
- Brookes, B. C. (1980). The foundations of information science: part I: philosophical aspects. *Journal of information science*, 2, 125–133.
- Capurro, R. (2014, April). Citizenship in the digital age: keynote address. In *International ethics roundtable 2014: information ethics and global citizenship*. Roundtable conducted at School of library and information studies, University of Alberta.
- Capurro, R. & Pingel, C. (2002). Ethical issues of online communication research. *Ethics and information technology*, 4(3), 189–194.
- Capurro, R., Eldred, M. & Nagel, D. (2013). *Digital whoness: identity, privacy and freedom in the cyberworld*. Frankfurt: Ontos Verlag.
- Cockburn, C. (1983, November). Caught in the wheels. *Marxism today*, 27, 16–21. Retrieved 17. 3. 2015 from: <http://www.unz.org/Pub/MarxismToday-1983nov-00016>
- Cornelius, I. (2014). Epistemological challenges for information science: constructing information. In F. Ibeke-SanJuan & T. M. Dousa (Eds.), *Theories of information, communication and knowledge* (pp. 181–203). Dordrecht: Springer.
- Damasio, A. (2000). *The feeling of what happens: body and emotion in the making of consciousness*. Boston: Mariner Books.
- Esfendiary, F. M. (1981). Up-wing priorities. *Future life*, (27), 70–73.
- Floridi, L. (2011). Children of the fourth revolution. *Philosophy and technology*, 24(3), 227–232.
- Gere, C. (2008). *Digital culture*. London: Reaktion books.
- Gutiérrez, M. A., Vexo, F. & Thalmann, D. (2008). *Stepping into virtual reality*. London: Springer-Verlag.
- Hamelink, C. J. (1997). *New information and communication technologies, social development and cultural change*. UNRISD discussion papers 86. Geneva: United Nations Research Institution for Social Development.

- Haraway, D. J. (1991). *Simians, cyborgs and women: the reinvention of nature*. New York: Routledge.
- Harrè, R. & Van Lagenhove, L. (1991). Varieties of positioning. *Journal for the theory of social behaviour*, 21(4), 393–408.
- Hauser, M. D. (2000). *Wild minds: what animals really think*. New York: Henry Holt.
- Hauskeller, M. (2012). My brain, my mind, and I: some philosophical assumptions of mind-uploading. *International journal of machine consciousness*, 4(1), 187–200.
- Hayles, K. N. (1996). How cyberspace signifies: taking immortality literally. In G. Slusser & G. Westfahl (Eds.), *Immortal engines: life extension and immortality in science fiction and fantasy* (pp. 111–121). Athens: University of Georgia Press.
- Hayles, K. N. (1999). *How we became posthuman: virtual bodies in cybernetics, literature and informatics*. Chicago: University of Chicago Press.
- Heelas, P. (2005). *The spiritual revolution: why religion is giving way to spirituality*. Malden, MA: Blackwell.
- Hefner, P. (2009). The animal that aspires to be an angel: the challenge of transhumanism. *Dialog: a journal of theology*, 48(2), 158–167.
- Heim, M. (1998). *Virtual realism*. New York: Oxford University Press.
- Herbert, N. (1987). *Quantum reality: beyond the new physics: an excursion into metaphysics and the meaning of reality*. New York: Anchor Books.
- Hermans, H. J. M. (1996). Voicing the self: from information processing to dialogical interchange. *Psychological bulletin*, 119(1), 31–50.
- Hermans, H. J. M., Kempen, H. J. G. & Van Loon, R. J. P. (1992). The dialogical self: beyond individualism and rationalism. *American psychologist*, 47(1), 23–33.
- Kile, F. (2013). Artificial intelligence and society: a furtive transformation. *AI and society*, 28(1), 107–115.
- Kokswijk, J. van. (2007). *Digital ego: social and legal aspects of virtual identity*. Delft: Eburon Academic Publishers.
- Kroker, A. & Kroker, M. (2004). *Life in the wires: the CTheory reader*. New York: Palgrave Macmillan.
- Leckie, G. J. & Buschman, J. (Eds.). (2008). *Information technology in librarianship: new critical approaches*. London: Libraries Unlimited.
- Ma, L. (2012). Meanings of information: the assumptions and research consequences of three foundational LIS theories. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(4), 716–723. doi: 10.1002/asi.21711
- Matrix, S. E. (2006). *Cyberpop: digital lifestyles and commodity culture*. New York: Routledge.
- McCarthy, J. (2007, November 12). *What is artificial intelligence* [Web log post]. Retrieved 17. 3. 2015 from: <http://www-formal.stanford.edu/jmc/whatisai/whatisai.html>
- Milgram, P., Takemura, H., Utsumi, A. & Kishino, F. (1994). Augmented reality: a class of displays on the reality-virtuality continuum. *Proceedings of SPIE, telemanipulator and telepresence technologies*, (2351), 282–292.

- Minsky, M. (1986). *The society of mind*. New York: Simon & Schuster.
- Moravec, H. (1998). When will computer hardware match the human brain?. *Journal of evolution and technology*, 1(1), 12pp.
- Mowshowitz, A. (2013). The end of the information frontier. *AI and society*, 28(1), 7–14.
- Nguyen, N. T. & Katarzyniak, R. (2008). *New challenges in applied intelligence technologies*. Berlin: Springer.
- Nikodem, K. (2004). Tehno-identitet kiborga: rastvaranje jastva u interesu prezivljavanja. *Socijalna ekologija: časopis za ekološku misao i sociologijska istraživanja okoline*, 13(2), 175–196.
- Oldenburg, R. (1999). *The great good place: cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons and other hangouts at the heart of a community*. New York: Marlowe.
- OpenCyc. (2014). Austin, TX: Cycorp. Retrieved 17. 3. 2015 from: <http://www.cyc.com/platform/opencyc>
- Oxford advanced learner's dictionary of current English*. (1985). Oxford: University press.
- Popper, K. R. (1978). *Three worlds: the tanner lecture on human values*. Michigan: University.
- Poster, M. (1995). *The second media age*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Robinson, L. (2015a). Immersive information behaviour: using the documents of the future. *New library world*, 116(3–4), 112–121.
- Robinson, L. (2015b). Multisensory, pervasive, immersive: towards a new generation of documents. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 66(8), 1734–1737.
- Rojas, R. (1996). *Neural networks: a systematic introduction*. Berlin: Springer-Verlag.
- Sandberg, A. (2001). Morphological freedom: why we not just want it, but need it. In M. More & N. Vita-More (Eds.), *The transhumanist reader: classical and contemporary essays on the science, technology, and philosophy of the human future* (pp. 56–64). New Jersey: Wiley/Blackwell.
- Schneider, J. (2005). *Donna Haraway: live theory*. London: Continuum.
- Searle, J. R. (1980). Minds, brains, and programs. *Behavioral and brain sciences*, 3(3), 417–424.
- Sims, C. A. (2009). The dangers of individualism and the human relationship to technology in Philip K. Dick's *Do Androids Dream of Electric Sheep?*. *Science fiction studies*, 36, 67–86.
- Steinkuehler, C. A. (2005). The new third place: massively multiplayer online gaming in American youth culture. *Tidskrift för lärarutbildning och forskning*, 12(3), 16–33.
- Talamo, A. & Ligorio, M. B. (2001). Strategic identity in cyberspace. *CyberPsychology and behaviour*, 4(1), 109–122.
- Terranova, T. (2004). *Network culture: politics for the information age*. London: Pluto Press.
- Turing, A. M. (1950). Computing machinery and intelligence. *Mind*, 59(236), 433–460.
- Turkle, S. (1995). *Life on the screen: identity in the age of the internet*. New York: Simon & Schuster.

- Turkle, S. (1999). Cyberspace and identity. *Contemporary sociology*, 28(6), 643–648.
- Van der Veer Martens, B. (2015). An illustrated introduction to the Infosphere. *Library trends*, 63(3), 317–361.
- Yehezkel, G. (2014). *The conceptual structure of reality*. New York: Springer.
- Youth and information and communication technologies: UN world youth report*. (2003). New York: United Nations. Retrieved 17. 3. 2015 from: www.un.org/esa/socdev/unyin/documents/ch12.pdf
- Yuan, K., Qin, W., Wang, G., Zeng, F., Zhao, L., Yang, X., ... Tian, J. (2011). Microstructure abnormalities in adolescents with internet addiction disorder. *PLoS ONE*, 6(6), e20708. doi: 10.1371/journal.pone
- Zhao, S., Grasmuck, S. & Martin, J. (2008). Identity construction on Facebook: digital empowerment in anchored relationships. *Computers in human behaviour*, 24(5), 1816–1836.

dr. Milijana Mičunović

Faculty of Humanities and Social Sciences, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek,
L. Jägera 9, 31000 Osijek, Croatia
e-mail: mmicunov@ffos.hr

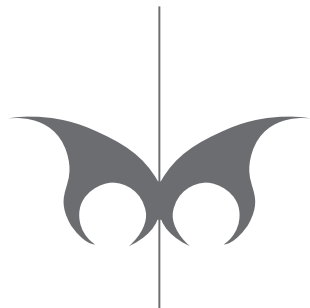
dr. Boris Badurina

Faculty of Humanities and Social Sciences, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek,
L. Jägera 9, 31000 Osijek, Croatia
e-mail: boris.badurina@ffos.hr

dr. Boris Bosančić

Faculty of Humanities and Social Sciences, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek,
L. Jägera 9, 31000 Osijek, Croatia
e-mail: bbosancic@ffos.hr

IN MEMORIAM





In memoriam Slavica Ludvik (1924–2016)

Vili Kogovšek, Nada Čučnik Majcen, Miro Pušnik



Slavica Ludvik se je rodila 4. 12. 1924 v Zagrebu. Na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani je pridobila naziv diplomirane slavistke. V CTK-ju se je zaposlila 1. 11. 1950. Pred tem je bila krajši čas zaposlena v Komisiji za kinematografijo. V CTK-ju je ostala vse do upokojitve, 30. 6. 1983. V obdobju od 31. 8. 1969 do 1. 10. 1970 je bila tudi vršilka dolžnosti ravnatelja CTK-ja.

Veličino njenega dela moramo postaviti v kontekst tistega časa. Takrat še ni bilo računalnikov in nekaterih drugih komunikacijskih sredstev, ki jih poznamo danes. Obstajala pa je predanost poslanstvu in viziji razvoja CTK-ja kot knjižnice, ki bi bila z nabavo domače in predvsem tuje strokovne literature v oporo vsestranskemu razvoju po vojni. Prvih nekaj let razvoja CTK-ja je knjižnični fond s podporo takratnih oblasti hitro naraščal, treba pa je bilo zagotoviti njegovo ustrezno obdelavo. Zato so strokovni delavci knjižnice pod vodstvom Slavice Ludvik vzpostavili več listkovnih katalogov, javnih za uporabnike in matičnih za svojo evidenco. Tako so nastali javni in matični abecedni, imenski naslovni in sistematski stvarni katalog ter samo interni signaturni katalog, posebej za knjige in za revije. Gospa Ludvikova je skrbela za kataloge knjig.

Ves čas službovanja v CTK-ju je bila vodja knjižnega oddelka, zato se je največ posvečala pridobivanju in obdelavi knjižnega gradiva, predvsem znanstvenih in strokovnih knjig, domačih in tujih. Skrbela je, da je knjižnica pridobila vse domače knjige z različnih področij tehnike in tudi čim več tujih. Skrbno je pregledovala bibliografije izdanih knjig in ogledne izvode založb, spodbujala uporabnike, naj dajejo predloge za nakup knjig, vodila za to potrebno kartoteko, naročala knjige iz prospektov in katalogov založb, sama in s pomočjo strokovnjakov. Dosegla je tudi, da je knjižnica prejemale vse publikacije Sklada Borisa Kidriča s področij

tehnike. Uvedla je marsikatero novost, da je izboljšala nabavo gradiva in skrajšala čas njegove obdelave.

Poudarimo naj, da je naročala tudi veliko literature s področja bibliotekarstva ter znanstvene in tehnične dokumentacije ter informacij. Zavedala se je njenega pomena za izobraževanje delavcev knjižnice. Za pomoč knjižničarjem in drugim uporabnikom je naročala tudi veliko sekundarnih in terciarnih publikacij: enciklopedij, slovarjev, bibliografij, adresarjev, registrov proizvodov, statističnih priročnikov itd. Zelo pomembno delo gospe Ludvikove je bilo obveščanje uporabnikov knjižnice; knjižnica je vsako leto pripravila več številik seznamov novo pridobljenih inozemskih tehničnih knjig. Slavica Ludvik je kmalu zaznala potrebo po povezovanju vseh knjižnic s področja tehnike. Uporabniki so namreč mnogokrat spraševali po publikacijah, ki jih CTK ni imel, lahko pa bi jih hranila katera druga knjižnica. Zato je CTK že leta 1956 začel popisovati knjige po knjižnicah tehniških fakultet in tvoriti poseben listkovni katalog, iz katerega je bilo razvidno, katera knjižnica ima določeno publikacijo. To je bil začetek slovenskega centralnega kataloga za tehniko. Uradno je bil slovenski centralni katalog v NUK-u ustanovljen 1. 3. 1961, in sicer za vsa področja; takrat je bilo v centralnem katalogu CTK že več kot 30.000 vpisov in zasluge ima tudi gospa Ludvikova. Kasneje je CTK popisoval knjige tudi po knjižnicah zunaj univerze: po inštitutih, znanstvenih zavodih, gospodarskih organizacijah itd., še kasneje pa je dobival kataložne listke iz vseh knjižnic, ki so sodelovale v tvorbi centralnega kataloga za tehniške vede. Za povezovanje knjižnic s področja tehnike, njihovo boljšo organizacijo in boljše delo, je CTK v pomoč knjižničarjem izdal tri publikacije, in sicer: *Navodila za katalogizacijo knjižničnih fondov knjižnic tehniških fakultet Univerze v Ljubljani za centralno katalogizacijo* (1956), *Navodilo za poslovanje strokovnih knjižnic* (1962) v dveh delih in *Priročnik za poslovanje specialnih knjižnic* (1969). V drugi publikaciji je gospa Ludvik s sodelavkama napisala navodila za stvarno katalogizacijo z uporabo UDK-ja (Univerzalne decimalne klasifikacije), v tretji publikaciji pa je napisala poglavje »Abecedni imenski katalog«. Po spremembi *Zakona o knjižnicah* (1965) so osrednje specialne knjižnice morale voditi centralni katalog za svoje strokovno področje. Tako je CTK uradno prevzel vodenje centralnega kataloga za področje tehnike. Pomembno pa je, da je to nalogo vsaj deloma opravljal že od leta 1956.

Slavica Ludvik je imela naporno delo tudi s koordinacijo nabave tuje literature, za katero so bila devizna sredstva zelo omejena.

Leta 1977 je sodelovala v raziskovalni skupini za vpeljavo računalniško vodenega centralnega kataloga, kar je čez dobro desetletje pripeljalo do COBISS-a. Ne smemo pozabiti omeniti dela gospe Ludvik za izdajanje UDK-ja. Pod njenim uredništvom je CTK leta 1967 izdal slovensko skrajšano izdajo UDK tablic in leta

1971 abecedni register k njej. Kasneje sta pod njenim uredništvom sledili še dve spremenjeni in dopoljeni izdaji tablic ter ena spremenjena in dopolnjena izdaja abecednega registra. Sodelovala je tudi pri celotni slovenski izdaji, ki pa je bila zaradi pomanjkanja finančnih sredstev le delno uresničena. Vse to delo je bilo obsežno in natančno. Pisala je tudi članke o delu CTK-ja, prehodu na mednarodni format za opis knjig in mednarodni klasifikaciji. V reviji *Knjižnica* je vrsto let objavljala bibliografijo literature s področja bibliotekarstva, dokumentacije in informatike, ki so jo nabavljale knjižnice NUK, CTK in Univerzitetna knjižnica Maribor.

Končno naj omenimo še njeno veliko prizadevanje za gradnjo nove stavbe CTK-ja. Zahtevalo je nešteto pogovorov na svetu knjižnice, v raznih odborih in komisijah, na rektoratu, v Gospodarski zbornici Slovenije, Društvu inženirjev in tehnikov Slovenije, z vladnimi funkcionarji in še marsikje drugje.

Za svoje delo na področju razvoja bibliotekarske stroke je gospa Ludvikova leta 1967 prejela Čopovo diplomu. Nekdanji in sedanji delavci CTK-ja smo Slavici Ludvik hvaležni za vse njeno delo v knjižnici in zanj.

V Ljubljani, 20. 5. 2016

Vili Kogovšek

Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani, upokojenec
e-pošta: vili.kogovsek@gmail.com

Nada Čučnik Majcen

Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani, upokojenka
e-pošta: nada.majcen@guest.arnes.si

mag. Miro Pušnik

Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani, Trg republike 3, 1000 Ljubljana
e-pošta: miro.pusnik@ctk.uni-lj.si



Osebna bibliografija Slavice Ludvik za obdobje 1967–2016

1967

1. LUDVIK, Slavica. Ob objavi univerzalne decimalne klasifikacije v slovenščini. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 11, št. 1/4 (1967), str. 86–93. [COBISS.SI-ID 52842240]
2. LUDVIK, Slavica (urednik), KOKOLE, Jože (urednik). *Univerzalna decimalna klasifikacija* (Publ. FID, št. 406). Slovenska skrajšana izd. Ljubljana: Centralna tehnična knjižnica, 1967. XIII, 139 str. [COBISS.SI-ID 24059905]

1968

3. LUDVIK, Slavica. Slovenska izdaja univerzalne decimalne klasifikacije. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1968, let. 12, št. 1/4, str. 55–58. [COBISS.SI-ID 168575]

1970

4. LUDVIK, Slavica. Dvajset let Centralne tehniške knjižnice. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1970, 14, št. 1/4, str. 86–89. [COBISS.SI-ID 75728384]

1971

5. KALAN, Pavle (urednik). *Univerzalna decimalna klasifikacija, Abecedni register* (Publ. FID, št. 406). Ljubljana: Centralna tehniška knjižnica, 1971. 165 str. [COBISS.SI-ID 7088389]

1972

6. LUDVIK, Slavica. Literatura s področja bibliotekarstva v CTK. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1972, 16, št. 1/4, str. 151–158. [COBISS.SI-ID 75546368]

1973

7. LUDVIK, Slavica. Literatura s področja bibliotekarstva v CTK. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1973, 17, št. 1/4, str. 153–156. [COBISS.SI-ID 74358784]

8. LUDVIK, Slavica. Sodelovanje Centralne tehniške knjižnice v Elektrotehniškem biltenu dokumentacije ISKRE s podatki o novo pridobljenih knjigah s področja elektrotehnike in računalniške tehnike. V: KOKOLE, Jože. *1. jugoslovanski seminar o uporabi računalnikov v knjižnicah : Maribor, 8.–9. februar 1973 : zbornik referatov*. Ljubljana: Partizanska knjiga, 1973, str. 120–126. [COBISS.SI-ID 38448133]

1974

9. LUDVIK, Slavica. Bibliotekarska, bibliografska in dokumentalistična literatura v CTK. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1974, 18, št. 1/2, str. 89–91. [COBISS.SI-ID 73874944]
10. LUDVIK, Slavica. Ob prehodu na mednarodni format. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1974, 18, št. 3/4, str. 185–190. [COBISS.SI-ID 73917696]

1975

11. PACHEINER-KLANDER, Vlasta, LUDVIK, Slavica, FILO, Breda. Literatura s področja bibliotekarstva v NUK in CTK v Ljubljani ter VŠK v Mariboru. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1975, let. 19, št. 1/4, str. 137–146. [COBISS.SI-ID 39300609]

1976

12. FILO, Breda, LUDVIK, Slavica, PACHEINER-KLANDER, Vlasta. Literatura s področja bibliotekarstva in informatike v NUK in CTK v Ljubljani ter UK v Mariboru. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1976, let. 20, št. 1/4, str. 130–144. [COBISS.SI-ID 39300865]

1977

13. FILO, Breda, LUDVIK, Slavica, PACHEINER-KLANDER, Vlasta. Literatura s področja bibliotekarstva in informatike v NUK in CTK v Ljubljani ter UK v Mariboru. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1977, let. 21, št. 1/4, str. 179–188. [COBISS.SI-ID 39302145]
14. KOKOLE, Jože, MIRT-LEVOVNIK, Vera, ARMENI, Majda, BUDNAR, Matjaž, LUDVIK, Slavica, NADRAH, Ignacij, VESELKO, Maks. *Računalniško oblikovani centralni katalog knjig : raziskovalna naloga*. Ljubljana: Društvo dokumentalistov in informatorjev Slovenije, 1977. 100 str., ilustr. [COBISS.SI-ID 1939717]

1978

15. FILO, Breda (avtor dodatnega besedila), LUDVIK, Slavica (avtor dodatnega besedila), PACHEINER-KLANDER, Vlasta (avtor dodatnega besedila). Literatura s področja bibliotekarstva in informatike v NUK in CTK v Ljubljani ter UK v Mariboru. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1978, let. 22, št. 3/4, str. 285–296. [COBISS.SI-ID 72073728]

1979

16. FILO, Breda (avtor dodatnega besedila), LUDVIK, Slavica (avtor dodatnega besedila), CACHEINER-KLANDER, Vlasta (avtor dodatnega besedila). Literatura s področja bibliotekarstva in informatike v NUK in CTK v Ljubljani ter UK v Mariboru. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1979, 23, št. 1/4, str. 147–160. [COBISS.SI-ID 4781572]

1980

17. FILO, Breda, LUDVIK, Slavica, CACHEINER-KLANDER, Vlasta. Literatura s področja bibliotekarstva in informatike v NUK in CTK v Ljubljani ter UK v Mariboru. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1980, let. 24, št. 1/4, str. 92–104. [COBISS.SI-ID 4781828]

1981

18. LUDVIK, Slavica, ŠPES, Majda, VERBINC, Helena. Literatura s področja bibliotekarstva in informatike v NUK in CTK v Ljubljani ter UK v Mariboru. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1981, 25, št. 1/4, str. 157–168. [COBISS.SI-ID 4801796]

1982

19. LUDVIK, Slavica (avtor dodatnega besedila), VERBINC, Helena (avtor dodatnega besedila), ŠPES, Majda (avtor dodatnega besedila). Literatura s področja bibliotekarstva in informatike v NUK in CTK v Ljubljani ter v Mariboru. *Knjižnica*, ISSN 0023-2424. [Tiskana izd.], 1982, 26, št. 3/4, str. 227–240. [COBISS.SI-ID 59604992]
20. LUDVIK, Slavica, SUHADOLC, Anton, BANIČ, Tatjana (urednik), BIBER, Tatjana (urednik), BRADAČ, Jana (urednik), ČERNIGOJ, Boris (urednik), GOLOB-ZEMLJIČ, Sinja (urednik), GOREC, Sonja (urednik), GSPAN, Jurij (urednik), HACIN, Janez (urednik), ILEŠIČ, Danila (urednik), ILEŠIČ, Marko (urednik), JANŠA-ZORN, Olga (urednik), KANIČ, Ivan (urednik), KOGOVŠEK, Vili (urednik), KOPRIVNIK, Zora (urednik), KRANJC, Janez (urednik), LESKE, Zorka (urednik), MLAKAR, France (urednik), MUCK, Elizabeta (urednik), MURKO, Vladimir (urednik), CACHEINER-KLANDER, Vlasta (urednik), PAVLIČ, Anton (urednik), PAVLIN, Rudolf (urednik), PERPAR, Marija (urednik), PODPEČAN, Alojz (urednik), POLAJNAR-PAVČNIK, Ada (urednik), PREMEREL, Franc (urednik), PRESTOR, Majda (urednik), PŠENIČNIK, Milan (urednik), ROMIH, Andrej (urednik), RYBÁŘ, Miloš (urednik), SPANRING, Jože (urednik), TURK, Srđan (urednik), VELKOVRH, Ciril (urednik), ZEMLJIČ, Vlasto (urednik), ŽNIDAR, Andra (urednik), ŽURAJ, Jaka (urednik). *Univerzalna decimalna klasifikacija. Zv. 1, Tablice*. Slovenska skrajšana izd., 2. spremenjena in dopolnjena izd. Ljubljana: Centralna tehniška knjižnica, 1982 [i.e. 1983]. XII, 148 str. [COBISS.SI-ID 2118661]

1991

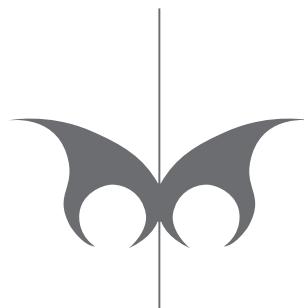
21. LUDVIK, Slavica (urednik, avtor). *Univerzalna decimalna klasifikacija. Zv. 1, Tablice*. Slovenska skrajšana izd. Ljubljana: Centralna tehniška knjižnica, 1991. XII, 172 str. [COBISS.SI-ID 9666821]

1994

22. LUDVIK, Slavica (urednik, avtor), KOGOVSŠEK, Vili, ŠVAJGER, Marko. *Univerzalna decimalna klasifikacija. Zv. 2, Abecedni register*. Slovenska skrajšana izd. Ljubljana: Centralna tehniška knjižnica, 1994. 190 str. ISBN 961-6112-00-7. [COBISS.SI-ID 40728320]

**ZVEZA BIBLIOTEKARSKIH
DRUŠTEV SLOVENIJE**

SLOVENIAN LIBRARY ASSOCIATION





BESEDA ČOPOVE NAGRAJENKE

Podobe moje knjižnice

Images of my library

Simona Resman

Oddano: 23. 11. 2015 – Sprejeto: 17. 3. 2016

1.21 Polemika, diskusijski prispevek

1.21 Polemic, Discussion

UDK 027.022(497.4)(049.2)

1 Uvod

Prispevek je osebni pogled na profesijo in delo v splošni knjižnici, zato sme in tudi mora biti drugačen¹. Delo v knjižnici sem v prejšnjem stoletju po starosti, znanju in izkušnjah kot mlada knjižničarka gotovo doživljala drugače, kakor ga doživljam kot knjižničarka zrelih let v novem tisočletju.

V kakšnih barvah so torej naslikane podobe več kot tridesetletnega dela v splošni knjižnici? Začetna leta so bila v znamenju spoznavanja, da ne opravljam zgolj nekega dela, temveč vstopam v kariero za celo življenje. Ob oblikovanju kariere kot napredovanju znotraj knjižnice svojo kariero dojemam kot spremenljivo kariero, ki jo upravljam kot posameznica na podlagi osebnih motivov in vrednot ter vrednotenje dela, ki ga opravljam.

Bolj ko se v življenju pomikam od »*vita activa*« k »*vita contemplativa*«, manj me zanima, kaj in kako nekaj naredimo, vedno bolj me zanima, zakaj nekaj naredimo. Ta zakaj so pravzaprav vrednote moje, naše profesije, ki se ne spreminjajo

¹ Prispevek je bil predstavljen na Kongresu ZBDS 2015 »Upravljanje znanja v knjižnicah« (21.–23. september 2015, Maribor).

(medtem ko znanja prihajajo in odhajajo) in so zapisane v etičnem kodeksu². Etični kodeksi knjižničarjev so neke vrste katalogi vrednot, ki jih prepoznamo in sprejemamo vsi knjižničarji na različnih koncih sveta. Načela iz etičnih kodeksov zagotavljajo odgovornost knjižničarjev za njihovo profesionalno delo in ščitijo ljudi, ki jim služijo.

V profesijo seveda prinašamo tudi vrednote iz lastnega življenja in tako se nam skupaj z vrednotami profesije oblikuje širši pogled na svet, naš svetovni nazor.

Tako kot večina kolegov sem si izoblikovala svoj izhodiščni model knjižnice:

- Moja knjižnica se nenehno spreminja in zato so njene storitve vedno žive in aktualne. Moja knjižnica ni tiha in uglajena ustanova, ki ima težave v prehrupnem svetu, je angažirana ustanova in zato aktiven in odziven protagonist lokalne skupnosti. V moji knjižnici postane reševanje problemov prvovrsten izziv.
- Moja knjižnica obstaja z razlogom – v njej knjižničarji svetujemo, usmerjamo, podpiramo, zmoremo zavzeti stališče in izraziti svoje mnenje.
- V moji knjižnici smo knjižničarji uspešni le toliko, kolikor so uspešni naši uporabniki, in z njimi ustvarjamo dinamičen, oseben in dolgoročen odnos.
- V moji knjižnici je delo vedno razburljivo in atraktivno.

Ob natančnem pogledu v zaodrje se v ospredje pririne preprosto vprašanje – Pa je vse to res? Kateri so odtenki, ki kazijo idealno podobo?

2 Kaj je z identiteto moje profesije? Kako dojemam svojo profesijo in kako me vidijo drugi?

Če si v neki profesiji preživel skoraj vse svoje odraslo obdobje, je logično, da se ukvajaš z njeno identiteto.

Kot knjižničarka dveh stoletij, 20. in 21., kar pri dojemanju identitete sploh ni zanemarljivo, sem prehodila pot notranjega dojemanja profesije od varuha knjig prek dokumentalista in svetovalca uporabnikom do spodbujevalca znanja v lokalni skupnosti.

Identiteto neke profesije je treba pogledati v okviru funkcije, ki jo ima ta profesija v določeni družbi, v okviru njenega položaja v družbi, bazičnega izobraževanja

² 9. septembra 2015 smo na Bledu praznovali 20. obletnico etičnega kodeksa slovenskih knjižničarjev.

za to profesijo in doživljanja nosilcev te profesije. Identiteto naše knjižničarske profesije opredeljujeta zunanji vidik – kako se knjižničarstvo vrednoti od zunaj, v družbi nasploh, in notranji vidik – kako svojo profesijo dojemamo knjižničarji sami.

Proces sprejemanja identitete profesije sovpada s tem, kako smo knjižničarji povezani med seboj in kako dojemamo glavne akterje na področju knjižničarstva, če jih sploh. Artikulacija vrednosti, ugleda in statusa knjižnic in knjižničarjev je gotovo *zeitgeist* knjižničarstva v 21. stoletju.

Knjižničarji sami sebi pripisujemo številne lastnosti in kvalitete. Helen Keller je že leta 1909 na srečanju Pennsylvania Library Club (Keller, 1909) opisala kvalitete, ki jih mora posedovati knjižničar: urejen videz, izbrano vedenje, izogibanje alkoholu, tobaku in drogam, izogibanje igranju na srečo. Za delo v knjižnici je moral biti knjižničar skoraj vsemogočen, vseveden in vseprisoten, delal je s skoraj nadčloveško energijo in navdušenjem in seveda daleč preko obveznega delovnega časa.



Slika 1: Knjižničarji Šentjaponske knjižnice na Starem trgu (vir: arhiv Mestne knjižnice Ljubljana)

Leta 2001 je ALA postavila ključne vrednote za knjižnice in knjižničarje; izpostavljam tri od njih (Core values of librarianship, 2004):

- Povezovanje ljudi in idej.
- Spoštovanje individualnosti in različnosti vseh ljudi.
- Svoboda vseh ljudi, da oblikujejo, posedujejo in izražajo svoje prepričanje.

Naše lastno dožemanje profesije in pomen vloge knjižničarja v družbi tako rada preideta v neke vrste heroičnost, kot knjižničarka v splošni knjižnici pa se veskozi srečujem z uporabnikovo percepcijo knjižnice, percepcijo lokalne skupnosti in lokalnih oblasti, kar pogosto ni v skladu z našimi pričakovanji.

Knjižničarji smo trdno prepričani, da lahko informacije, ki jih posredujemo uporabnikom, spreminjajo njihova življenja. Prepričani smo, da vzgajamo uporabnike in zadovoljujemo potrebe lokalne skupnosti in s svojimi storitvami prispevam k družbenemu, kulturnemu in ekonomskemu blagostanju lokalne skupnosti.

Smo knjižničarji res kos vsem pričakovanjem, ki jih prinašajo javno zapisana in objavljena stališča in izjave? Vse to nam nalaga ogromno odgovornost.

Leta 2000 je v reviji Šubidu (Lah, 2000) izšel prevod članka, objavljenega na blogu Librarian Avengers (Firment, 1997), ki na humoren način govori o naši samopodobi.

Zakaj morate pasti na kolena in častiti bibliotekarje?

Seveda. Vsi imajo svoja majhna mnenja o tem, kdo so bibliotekarji in kaj počnejo. Veliko ljudi nas ima za drobne služabnike javnosti, ki »šššš«-jajo ljudem, žigosajo dopise finančnikom in brišejo prah s skladiščnih polic. Torej, pomislite znova.

Bibliotekarji imajo diplome. Hodimo na faks (FF, Oddelek za bibliotekarstvo) in postanemo mojstri za zbirke in sisteme ter za odnose človek/računalnik. Katalogiziramo lahko vse, od česna do pasjega iztrebka. Lahko katalogiziramo tebe. Knjižničarji izžarevamo globoko moč. Z gibom roke lahko skrijemo tvojo diplomu za kupe Slovenskih novic in Lady. Najdemo lahko podatke za tvojo seminarsko nalogo, za katere si nisi nikoli mislil, da obstajajo. Lahko te preusmerimo na nove in bolj primerne naslove.

Ljudje postanejo bibliotekarji zato, ker vedo preveč. Naše znanje sega preko golih dejstev. Ne omejujemo se le na discipline. Smo interdisciplinarni. Sprejemamo izzive in zaradi njih postajamo boljši. Bibliotekarji smo vsevedni in vsevidni. Prinašamo red v kaos in nasmeš na tvoj obupan obraz. Prinašamo modrost in kulturo v množico. Ohranjamo vsak pogled človeškega znanja.

Bibliotekarji smo carji. In razbili bomo vsakega, ki misli drugače!

Š. L.



Ask A Librarian.

Prispevek je prevedena, prirejena, dopolnjena in prilagojena stran www.msu.edu/~olseneri/library.html

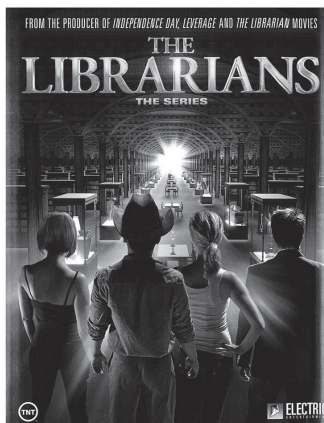
Slika 2: Prevod članka, objavljenega na blogu Librarian Avengers (Lah, 2000).

Knjižničarstvo ni religija, čeprav se tako včasih obnašamo. Je pa atraktivna in pomembna profesija.

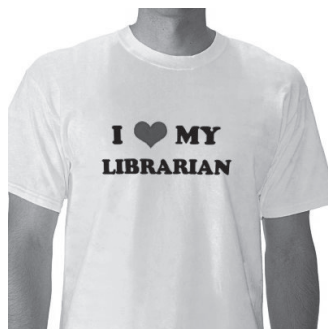
Dojemanje naše lastne vloge nujno trči ob poglede od zunaj in ob stereotipe, ki se ob tem pojavljajo. Nekateri stereotipi so večni, pri tem mislim predvsem na stereotip knjižničarke, ki nastopa kot brezspolno bitje, ki je zamudilo skoraj vse socialne aspekte življenja, in na splošno oznako knjižničarjev, ki so obsedeni z nadzorom in redom.

Bolj zanimiv je stereotip, ki je povezan z mitičnim idealom knjižničarja kot heroične osebe.

Ramirose Ilene Attebury (2010) je v svoj članek vključila okrog 200 videov, ki so jih naredili bodisi sami knjižničarji³ ali pa uporabniki⁴ in v njih na zelo učinkovit in atraktiven način predstavili različne stereotipe.



Slika 3: Napovednik za TV nadaljevanko *Knjižničarji (The Librarians, 2014)*



Slika 4: Promocija knjižničnega poklica
(vir: <http://www.ilovelibraries.org/lovelibrarian/home.cfm>)

Ne glede na to, kako knjižničarji vidimo sebe in našo profesijo, prihaja presoja o nas vedno od zunaj, to je predvsem od uporabnikov.

V različnih raziskavah med uporabniki, člani in neuporabniki knjižnic se knjižničarji na splošno odrežemo zelo dobro. V Javnomenjski telefonski raziskavi med člani, uporabniki in neuporabniki slovenskih splošnih knjižnic (Javnomenjska telefonska raziskava ..., 2011) so bili člani in uporabniki z delom knjižničarjev zelo zadovoljni v 64 %.

Kolegica Melita Ambrožič (2015) navaja, da se je v Narodni in univerzitetni knjižnici v primerjavi z rezultati ankete iz leta 2008 bistveno povečal delež anketirancev, ki so zadovoljni ali zelo zadovoljni z osebjem knjižnice, in sicer pri vseh elementih ocenjevanja: strokovnost/profesionalnost, vljuden odnos do uporabnikov,

³ Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: <http://www.youtube.com/watch?v=-3dEiLornjs>.

⁴ Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: <http://www.youtube.com/watch?v=mZHoHaAYHq8>.

pripravljenost pomagati, pravilnost in zanesljivost odgovorov, urejenost (zunanj videz).

Podobno sliko kaže tudi Mnenje uporabnikov o ponudbi in storitvah Mestne knjižnice Ljubljana iz leta 2011, kjer so anketiranci pri vseh šestih elementih ocenjevanja (svetovanje pri izboru gradiva; pomoč pri iskanju informacij; poznavanje gradiva in vsebin; obvladanje elektronskih virov; odnos do uporabnikov; osebna urejenost) ocenili delo zaposlenih v knjižnici kot odlično v 33 % in kot ustrezno v 41 %.

Vse kaže, da nas in naše delo uporabniki in člani knjižnice prepoznajo kot verodostojne in uporabne.

Ob zmedu, ki jo je maja 2015 povzročilo javno pismo ministrici za kulturo z napovedjo stavke, so bili bolj kot uradni izjavi Zveze bibliotekarskih društev Slovenije (ZBDS)⁵ in Združenja splošnih knjižnic (ZSK)⁶ zanimivi komentariji na družbenih omrežjih, komentarji ljudi, ki povečini niso uporabniki knjižnic. Njihova percepcija knjižnic in knjižničarjev, če pustimo ob strani, da pišejo komentarje vedno isti nezadovoljni ljudje, močno zadene in prizadene. Knjižničarji pa vendarle gojimo iluzijo, da so naše storitve relevantne za vse prebivalce, ali vsaj ambicijo, da bi bile.

V prihodnje nas bodo uporabniki in potencialni uporabniki ocenjevali glede na to,

- kaj so se naučili v knjižnici,
- ali so imeli v knjižnici priložnost kaj spremeniti, in, seveda,
- ali so se v knjižnici zabavali.

Kako nas vidijo različni deležniki v lokalni skupnosti, lahko zelo enostavno ugotovimo po številu tistih, ki se na knjižnico obrnejo kot na potencialnega partnerja za izvajanje njihovih storitev ali projektov.

Ko vprašajo župane po kulturnih dosežkih v njihovi občini, se na veliko razgovorijo o pomembnih razstavah, predstavah sodobnega plesa, pobudah nevladnih organizacij, v manjših občinah pa o vsaki akciji amaterskega kulturnega društva.

⁵ *Izjava ob napovedani stavki knjižničarjev.* (2015). Ljubljana: ZBDS. Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: http://www.zbds-zveza.si/sites/default/files/dokumenti/2013/ZBDS%20_%20Menje%20o%20stavki_jun2015.pdf.

⁶ *Izjava za javnost – domnevno načrtovana stavka knjižničarjev.* (2015). Grosuplje: ZSK. Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: <http://zdruzenje-knjiznic.si/izjava-za-javnost-domnevno-nactrovana-stavka-knjiznicarjev/>.

Če bi zelo natančno pregledali intervjuje z župani v občinskih glasilih, bi bilo tistih, v katerih so omenjene tudi knjižnice, bore malo.

Koliko so se v zadnjih letih, ko se sami zavedamo pomena zagovorništva, promocije, oblikovanja storitev za vse, stvari res spremenile?

3 Knjižnice med sabo in knjižničarji drug z drugim

Pogled od znotraj je tudi opredelitev do kolegov iz drugih knjižnic in drugih tipov knjižnic ter do svojih strokovnih združenj in teles.

Že znotraj enega tipa knjižnic je sodelovanje pogosto zelo težavno. Dober primer je koncept območnosti, ko po več kot desetih letih delovanja nekatere knjižnice v sistemu območnosti ne zmorejo ali nočejo delovati in sodelovati. Na drugi strani pa je vedno več spodbudnih projektov med osrednjimi območnimi knjižnicami, ki so pomembni za vse slovenske splošne knjižnice.

Razvoj knjižnic je, ne glede na to, kateremu tipu pripadajo, odvisen od razvoja demokracije, ekonomske rasti, političnih razmer, kulturne politike in politike na področju šolstva in znanosti, tehničnih inovacij in vedenja uporabnikov. Vse tipe knjižnic združuje njihov odnos do zbirke, uporabnikov, okolja v katerem delujejo. Vse tipe knjižnic enako zadeva:

- Družba prehaja v družbo znanja.
- Vseživljenjsko učenje in raziskovanje vodi iz industrijske v postindustrijsko družbo.
- Meje med formalnim in neformalnim izobraževanjem se zabrisujejo.
- Prvi pogoj za izobraževanje in raziskovanje so dobri učitelji, ustrezne pedagoške metode, bogati informacijski viri, spodbudno okolje za študij, radovednost in visoka motivacija uporabnikov storitev.

Knjižnice različnih tipov bi se morale na določenih programih zbliževati, ne pa da je med njimi vedno večji prepad. Sodelovanje med različnimi knjižnicami lahko samo koristi uporabnikom in za to nam pri vsej stvari vendarle gre.

V osnovi se moramo strinjati, da so strokovna združenja potrebna. Ne samo za izdajanje strokovnih glasil, prirejanje strokovnih posvetov in druženj, potrebna so kot podpora posameznikom in skupinam v situacijah, ko je treba javnosti jasno povedati, kdo smo in zakaj smo. Da bi to dosegli, se moramo preprosto odločiti za profesionalizacijo strokovnih združenj in se vanje aktivno vključevati. Nevključenost mnogi kolegi utemeljujejo s tem, da strokovna telesa in združenja

niso tisto, kar od njih pričakujejo. Vendar je moč vsakega združenja odvisna od aktivnosti in angažiranosti vsakega posameznika ter njegove pripravljenosti plačevati članarino⁷.



Slika 5: Udeleženci strokovnega posveta ZBDS, Maribor 2011
(fotografija: Anja Peternelj)

⁷ Od približno 2.500 strokovnih knjižničnih delavcev jih je bilo v letu 2014 v ZBDS včlanjenih 1.100.

Da bi bil celotni knjižnični sistem bolj učinkovit, je potrebna osnovna pripadnost sistemu, standardom in vrednotam, sodelovanje z delitvijo idej in informacij ter prevzem pobude.

Tisti, ki ta hip delamo v knjižnicah, stojimo na ramenih predhodnikov – naša profesionalna zgradba se že desetletja izgrajuje. Današnji knjižničarji delujemo v t. i. učinkoviti družbi, kjer so državljani zreducirani na vlogo potrošnikov in kjer smo javni uslužbenci vedno prvi na udaru.

Kakšne pa si predstavljamo jutrišnje knjižničarje? Kako danes izbiramo ljudi, ki bodo jutri delali v knjižnici? Že danes knjižnice niso homogene organizacije, kjer bi delali ljudje z enotnim profesionalnim znanjem. Ljudje, ki se zaposlijo v knjižnici, v njej običajno delajo več let. Vedno bolj nas zanima, kako bodo novozaposleni kompatibilni s kolektivom, kako bodo komunicirali z uporabniki, kako se bodo lahko nenehno prilagajali spreminjajočemu se okolju. Ker se naša profesija, pa če nam je to všeč ali ne, že nekaj časa spreminja kot odgovor na visoko tehnološko okolje, se talenti in znanja, potrebni za profesijo, dramatično spreminjajo. Primorani smo zaposlovati bolj raznoliko in kreativno delovno silo, ki jo bomo k delu v knjižnici pritegnili s svežo in drugačno zgodbo o tem, kaj v knjižnici počnemo, pri tem pa ne bomo zanemarili pomena profesije in občutka za vrednote.

Jutrišnji knjižničarji so strokovnjaki za IKT, informacijski detektivi, menedžerji, strokovnjaki za različne vrste pismenosti, izobraževalci, koordinatorji programov v lokalni skupnosti itd.

Dolgoročno bi pravzaprav morali načrtovati kadre tako, da njihovo znanje presega trenutno strokovno in tehnično znanje v knjižnici. Tovrstna znanja knjižnice pričakujemo od diplomantov Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.

Najpomembnejša naloga vsakega vodstva knjižnice pa je, da poišče najboljše nove kadre.

Kako učinkovito današnji knjižničarji posredujemo svoje znanje in izkušnje jutrišnjim knjižničarjem in ali imamo za to sploh priložnost in pogoje? Mentorstvo se uvršča v koncept učeče se organizacije in njegov pomen v izobraževanju in razvoju kariere postaja vedno večji. Večji pretok idej in pobud, tudi kot oblika formaliziranega mentorstva, vpliva na vsakega posameznika in na knjižnico v celoti. Pretok znanja smo kot enega od strateških ciljev postavili tudi v Strategijo razvoja slovenskih splošnih knjižnic (Slovenske splošne knjižnice za prihodnost, 2012).



Slika 6: Promocijski plakat
(vir: <http://jabberworks.livejournal.com/518224.html>)

Knjižničarji svojega dela ne moremo meriti s tem, koliko zaslužimo, ampak kako kakovostno je opravljeno.

4 Za konec

Četudi se poskušam izogniti zlonamernim interpretacijam sprememb Zakona o knjižničarstvu⁸, pa ne morem mimo zelo pomembnega vprašanja, ki se mi postavlja ob branju novega člena 39b o izobrazbi strokovnih knjižničarskih delavcev: sem bila, glede na osnovni študij arheologije in umetnostne zgodovine, 30 let neke vrste eksotična paraprofesionalka? Bi rekla, da ne!

Ob koncu kariere bi vsaj želela živeti v utvari, da je zgodovina knjižnic in knjižničarstva v Ljubljani tudi moja zgodovina.

Če bi me danes kot knjižničarko povabili na zabavo za bogato obloženo mizo informacijske družbe, bi vsekakor morala dobro premisliti:

- Ali me kdo na zabavi potrebuje?
- Kaj pričakujejo od mene?
- So tam prisotni meni podobni?
- S čim lahko koristim drugim udeležencem zabave?

⁸ Predlog zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o knjižničarstvu je bil jeseni 2015 pod kratico ZKnj-1A dan v redni postopek obravnave v Državnem zboru Republike Slovenije. Predlog je bil 5. 11. 2015 pridobljen s spletne strani: <http://imss.dz-rs.si/imis/b4b7fc011079bc3c9097.pdf>.



Slika 7: Zabava za bogato obloženo mizo informacijske družbe

(vir: <http://www.paperblog.fr/4589285/decoration-d-anniversaire-originale-avec-des-lampions/>)

Navedeni viri

Ambrožič, M. (2015). Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov: študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica*, 59(1–2), 95–125.

Attebury, R. I. (2010). Perceptions of a profession: librarians and stereotypes in online videos. *Library philosophy and practice*, 2010(October), paper 433.

Core values of librarianship. (2004). Chicago, IL: American Library Association. Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/statementspols/corevalues>

Firment, E. (1997). *Why you should fall to your knees and worship a librarian* [Web log post]. Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: <http://librarianavengers.org/worship-2/>

Izjava ob napovedani stavki knjižničarjev. (2015). Ljubljana: ZBDS. Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: http://www.zbds-zveza.si/sites/default/files/dokumenti/2013/ZBDS%20_%20Menje%20o%20stavki_jun2015.pdf.

Izjava za javnost – domnevno načrtovana stavka knjižničarjev. (2015). Grosuplje: Združenje splošnih knjižnic. Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: <http://zdruzenje-knjiznic.si/izjava-za-javnost-domnevno-nacrtovana-stavka-knjiznicarjev/>

Javnomnenjska telefonska raziskava med člani, uporabniki in neuporabniki slovenskih splošnih knjižnic: poročilo. (2011). Maribor: Interstat. Pridobljeno 11. 7. 2013 s spletne strani: <http://bit.ly/vJ636Z>

Keller, H. R. (1909). The old-fashioned virtues versus the ideal librarian. *Library journal*, 34(7), 295–298.

Lah, Š. (2000). Zakaj morate pasti na kolena in častiti bibliotekarje?. *Štubidu*, 2(2), 21.

Slovenske splošne knjižnice za prihodnost: strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2013–2020: stanje in okolja slovenskih splošnih knjižnic v letu 2012. (2012). Grosuplje: Združenje splošnih knjižnic. Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: <http://zdruzenje-knjiznic.si/dokumenti/Strategija-koncno.pdf>

The Librarians. (2014). IMDb. Pridobljeno 5. 11. 2015 s spletne strani: <http://www.imdb.com/title/tt3663490/>

Simona Resman

Mestna knjižnica Ljubljana, Kersnikova ulica 2, 1000 Ljubljana
e-pošta: simona.resman@mklj.si



Na podlagi Pravilnika o podeljevanju Čopovih diplom, Čopovih priznanj in Čopovih plaket (v nadaljevanju Pravilnik), sprejetega na Občnem zboru Zveze bibliotekarskih društev Slovenije (v nadaljevanju Zveza), dne 13. maja 2014, objavlja Komisija za Čopove diplome, Čopova priznanja in Čopove plakete naslednji

Razpis za podelitev Čopovih diplom, Čopovih priznanj in Čopovih plaket v letu 2016

Čopove diplome, Čopova priznanja in Čopove plakete so najvišje državne nagrade za izjemne uspehe na področju knjižničarstva, ki so širšega družbenega pomena in prispevajo k napredku knjižničarske stroke.

Čopova diploma se podeli za izredno pomembno življenjsko delo na področju knjižničarstva, ki je širšega pomena in prispeva k ugledu in napredku knjižničarske stroke. Čopove diplome se podeljujejo posameznikom, ki so člani rednih ali pridruženih članov Zveze.

Čopovo priznanje se podeli za enkratne dosežke, ki so plod izvirnih strokovnih pristopov ali za posebne zasluge pri popularizaciji knjižničarstva, krepitvi ugleda knjižničarjev, knjižnic in knjižničarske stroke v javnosti ter za zasluge pri razvoju knjižnične dejavnosti. Čopova priznanja se podeljujejo posameznikom, ki so člani rednih članov Zveze, rednim članom Zveze ter pridruženim članom Zveze.

Čopova plaketa se podeli organizacijam, ki podpirajo delovanje Zveze in njenih članov oziroma imajo posebne zasluge za popularizacijo in napredek knjižničarske stroke (sponzorjem, donatorjem, društvom, ustanovam ipd.).

Čopovo diplomu lahko posameznik prejme le enkrat, Čopovo priznanje in Čopovo plaketo pa lahko posameznik ali organizacija prejmeta tudi večkrat.

Predlagatelje prosimo, da so še posebej pozorni na 12. člen Pravilnika o podeljevanju Čopovih diplom, Čopovih priznanj in Čopovih plaket. Kandidate za Čopovo diplomu, Čopovo priznanje in Čopovo plaketo lahko Komisiji za Čopove diplome, Čopova priznanja in Čopove plakete **predlagajo redni in pridruženi člani Zveze, knjižnice ter druge organizacije s področja knjižničarstva. Kandidate lahko predlaga tudi strokovni odbor Zveze.**

Kandidati za prejem **Čopove diplome** morajo izpolnjevati **najmanj dva od naslednjih kriterijev**:

- prispevek kandidata h krepitvi profesionalne zavesti knjižničarjev ter družbenega položaja in ugleda knjižničarjev, knjižnic in knjižničarske stroke, ki se izkazuje z njegovim aktivnim delovanjem v Zvezi bibliotekarskih društev Slovenije, njenih rednih ali pridruženih članih oziroma drugih organizacijah s področja knjižnične dejavnosti v Sloveniji in tujini;
- prispevek kandidata k razvoju bibliotekarske znanosti, ki se izkazuje z njegovimi dosežki na področju znanstvenoraziskovalne dejavnosti in objavljanja strokovnih in znanstvenih prispevkov;
- prispevek kandidata k razvoju strokovne usposobljenosti knjižničarjev in informacijske pismenosti prebivalstva, ki se izkazuje z njegovim sodelovanjem v izobraževanju knjižničarjev in uporabnikov knjižnic;
- prispevek kandidata k razvoju in afirmaciji knjižnic, ki se izkazuje z njegovim uspešnim delom na področju vodenja in razvoja knjižnice oziroma knjižničnih storitev ter njihove promocije v lokalnem in širšem okolju;
- prispevek kandidata k razvoju knjižničnega sistema in knjižničnih mrež, ki se izkazuje z njegovim sodelovanjem pri pripravi strokovnih osnov za razvoj sistema in mrež ter spodbujanjem partnerstev in povezovanja na državni ali mednarodni ravni.

Predlogi za podelitev Čopove diplome morajo izkazati delo in dosežke predlaganega nagrajenca v daljšem časovnem obdobju. V opredelitvi predlogov in pri upoštevanju kriterijev za izbor nagrajenca morajo posamezne aktivnosti zajemati najmanj 15 letno obdobje dejavnosti predlaganega kandidata.

Predlagatelj poda predlog kandidata za nagrado na obrazcu, ki je priloga tega razpisa.

Kandidati za prejem **Čopovega priznanja** morajo izpolnjevati **najmanj dva od naslednjih kriterijev**:

- prispevek kandidata h krepitvi položaja in k spodbujanju razvoja knjižnic, ki se izkazuje z doseganjem vidnih strokovnih dosežkov na področju organizacije, vodenja in evalvacije knjižnice ter njene promocije v lokalnem in širšem okolju;
- prispevek kandidata k razvoju knjižnične dejavnosti, ki se izkazuje z uvajanjem inovacij in izboljšav v delovno okolje, delovne postopke in delovne procese knjižnice;
- prispevek kandidata k razvoju knjižničnih storitev, ki se izkazuje z razvijanjem in uvajanjem učinkovitih in uporabnikom prijaznih storitev ter zagotavljanjem pogojev za njihovo uporabo;

- prispevek kandidata k dvigu informacijske pismenosti prebivalstva, ki se izkazuje z uvajanjem sodobnih oblik in načinov informacijskega opismenjevanja;
- prispevek kandidata h krepitvi sodelovanja in povezovanja zaposlenih v knjižničarstvu, ki se izkazuje z organizacijo in izvedbo skupnih projektov, strokovnih srečanj;
- prispevek kandidata h krepitvi položaja knjižničarjev, ki se izkazuje z aktivnim zastopanjem družbenih in profesionalnih interesov zaposlenih v knjižničarstvu v lokalnem in širšem okolju ter zavzemanjem za njihovo profesionalno integriteto.

Predlog za podelitev nagrade mora izkazati dejavnost in dosežke predlaganega nagrajenca v časovnem obdobju najmanj zadnjih petih let pred objavo razpisa.

Predlagatelj poda predlog kandidata za nagrado na obrazcu, ki je priloga tega razpisa.

Kandidati za prejem **Čopove plakete** morajo izpolnjevati **najmanj dva od naslednjih kriterijev**:

- prispevek k razvoju knjižnične dejavnosti, ki se izkazuje z uvajanjem inovacij in izboljšav v delovno okolje, delovne postopke in delovne procese knjižnice v sodelovanju s knjižnicami;
- podpora prizadevanjem k razvoju knjižničnih storitev, ki se izkazuje z razvijanjem in uvajanjem učinkovitih in uporabnikom prijaznih storitev ter zagotavljanjem pogojev za njihovo uporabo v sodelovanju s knjižnicami;
- prispevek k dvigu informacijske pismenosti prebivalstva, ki se izkazuje z uvajanjem sodobnih oblik in načinov informacijskega opismenjevanja;
- prispevek h krepitvi sodelovanja in povezovanja zaposlenih v knjižničarstvu, ki se izkazuje z organizacijo in izvedbo skupnih akcij,
- večletno sponzoriranje (najmanj 2 leti) delovanja Zveze ali njenih posameznih akcij.
- donatorstvo (najmanj 2 leti).

Predlogi za podelitev Čopove plakete morajo izkazati prispevek predlaganega nagrajenca v daljšem časovnem obdobju.

Predlagatelj poda predlog kandidata za nagrado na obrazcu, ki je priloga tega razpisa.

Kandidati za Čopovo diplomu, Čopovo priznanje in Čopovo plaketo se ne morejo predlagati sami. V primeru nejasnosti se smiselno uporabljajo določbe Pravilnika.

Predloge z vsa potrebno dokumentacijo pošljite v zaprti kuverti z oznako »RAZPIS 2016« najkasneje do 15. septembra 2016 na naslov:

ZVEZA BIBLIOTEKARSKIH DRUŠTEV SLOVENIJE
Komisija za Čopove diplome, Čopova priznanja in Čopove plakete
mag. Slavica Rampih, predsednica
Turjaška 1
1000 Ljubljana

Komisija za Čopove diplome, Čopova priznanja in Čopove plakete si pridržuje pravico, da nepopolnih vlog ne obravnava. Komisija odloči o izbiri kandidatov v roku 30 delovnih dni po poteku razpisa, predsednik Komisije pa o izbiri obvesti Upravni odbor Zveze najkasneje 30 dni pred predvidenim datumom podelitve. Upravni odbor Zveze obvesti kandidate o nagradah najmanj 15 dni pred izročitvijo le teh.

Čopove nagrade bodo podeljene predvidoma 21. decembra 2016.

Komisija za Čopove diplome, Čopova priznanja in Čopove plakete,
predsednica: mag. Slavica Rampih

Priloge:

- Predlog za Čopovo diplomu
- Predlog za Čopovo priznanje
- Predlog za Čopovo plaketo

KOMISIJA ZA ČOPOVE DIPLOME, ČOPOVA PRIZNANJA IN ČOPOVE PLAKETE

KANDIDAT ZA ČOPOVO DIPLOMO

Čopova diploma se podeli za izredno pomembno življenjsko delo na področju knjižničarstva, ki je širšega pomena in prispeva k ugledu in napredku knjižničarske stroke. Čopovo diplomu lahko prejme posameznik, ki je član rednega ali pridruženega člana Zveze.

predlagatelj (naziv in naslov):		
kandidat (ime in priimek):		
zaposlen v/na (naziv ustanove):		
naslov ustanove:		
delovno mesto:		
stalni naslov:		
član društva bibliotekarjev (naziv društva):		
od leta:		
plačana članarina za leto 2016	<input type="checkbox"/> DA	<input type="checkbox"/> NE
kontaktni podatki:		
telefon:	faks:	e-pošta:

Osebnih podatki o kandidatu bodo uporabljeni za potrebe vodenja postopka izbora nagrajenca, in sicer v skladu z zakonodajo s področja varovanja osebnih podatkov.

SPREMNA DOKUMENTACIJA:

1. kratek življenjepis z opisom strokovnega udejstvovanja kandidata in njegovo strokovno bibliografijo,
2. opis kandidatovih dosežkov z utemeljitvijo njihovega vpliva na lokalno oziroma širšo strokovno in družbeno javnost,
3. obrazložitev, iz katere je razvidno v kolikšni meri kandidat ustreza razpisnim kriterijem (razvidno mora biti izpolnjevanje posameznih kriterijev).

Žig

Kraj in datum:

Podpis odgovorne osebe predlagatelja:

.....

.....

KOMISIJA ZA ČOPOVE DIPLOME, ČOPOVA PRIZNANJA IN ČOPOVE PLAKETE

KANDIDAT ZA ČOPOVO PRIZNANJE

Čopovo priznanje se podeli za enkratne dosežke, ki so plod izvirnih strokovnih pristopov ali za posebne zasluge pri popularizaciji knjižničarstva, krepitvi ugleda knjižničarjev, knjižnic in knjižničarske stroke v javnosti ter za zasluge pri razvoju knjižnične dejavnosti. Čopovo priznanje lahko prejme posameznik, ki je član rednega ali pridruženega člana Zveze.

predlagatelj (naziv in naslov):		
kandidat (ime in priimek):		
zaposlen v/na (naziv ustanove):		
naslov ustanove:		
delovno mesto:		
stalni naslov:		
član društva bibliotekarjev (naziv društva):		
od leta:		
plačana članarina za leto 2016	<input type="checkbox"/> DA	<input type="checkbox"/> NE
kontaktni podatki:		
telefon:	faks:	e-pošta:

Osebni podatki o kandidatu bodo uporabljeni za potrebe vodenja postopka izbora nagrajenca, in sicer v skladu z zakonodajo s področja varovanja osebnih podatkov.

SPREMNA DOKUMENTACIJA:

1. kratek življenjepis z opisom strokovnega udejstvovanja kandidata in njegovo strokovno bibliografijo,
2. opis kandidatovih dosežkov z utemeljitvijo njihovega vpliva na lokalno oziroma širšo strokovno in družbeno javnost,
3. obrazložitev, iz katere je razvidno v kolikšni meri kandidat ustreza razpisnim kriterijem (razvidno mora biti izpolnjevanje posameznih kriterijev).

Žig

Kraj in datum:

Podpis odgovorne osebe predlagatelja:

.....

.....

KOMISIJA ZA ČOPOVE DIPLOME, ČOPOVA PRIZNANJA IN ČOPOVE PLAKETE

KANDIDAT ZA ČOPOVO PLAKETO

Čopovo plaketo se podeli za enkratne dosežke tistim podpornikom (sponzorjem, donatorjem, društvom, ustanovam ipd.) Zveze, ki s svojimi aktivnostmi spodbujajo in podpirajo delovanje Zveze in njenih članov, oziroma imajo posebne zasluge za popularizacijo in napredek knjižničarske stroke.

predlagatelj (naziv in naslov):
predlagani kandidat – društvo oz. organizacija (uradni naziv):
naslov društva oz. organizacije:
odgovorna oseba društva oz. organizacije:
društvo oz. organizacija je redni ali pridružen član Zveze bibliotekarskih društev Slovenije: <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE
kontaktni podatki: telefon: faks: e-pošta:

SPREMNA DOKUMENTACIJA:

1. opis kandidatovih dosežkov z utemeljitvijo njihovega vpliva na lokalno oziroma širšo strokovno in družbeno javnost,
2. obrazložitev, iz katere je razvidno v kolikšni meri kandidat ustreza razpisnim kriterijem (razvidno mora biti izpolnjevanje posameznih kriterijev).

Žig

Kraj in datum:

Podpis odgovorne osebe predlagatelja:

.....

.....



Upravni odbor Kalanovega sklada pri Zvezi bibliotekarskih društev Slovenije

razpisuje

Natečaj za nagrade Kalanovega sklada

1. Nagrade Kalanovega sklada prejmejo avtorji za strokovna ali znanstvena objavljena dela, ki pomembno prispevajo k oblikovanju bibliotekarske in informacijske znanosti.
2. Za nagrade Kalanovega sklada lahko kandidirajo v obdobju med 15. 7. 2015 in 15. 7. 2017 objavljena
 - a. strokovna ali znanstvena dela na temo Družbena odgovornost knjižnic, z ožjimi tematskimi področji:
 - vpliv knjižnic na končne učinke okolij in deležnikov, za katere delujejo,
 - skrb za deprivilegirane družbene skupine,
 - družbena odgovornost kot koncept strategije razvoja knjižnic, ter
 - b. druga strokovna ali znanstvena dela, objavljena v slovenskem ali tujem tisku.
3. Strokovna ali znanstvena dela, ki kandidirajo za nagrado Kalanovega sklada, lahko Upravnemu odboru Kalanovega sklada predložijo posamezna bibliotekarska društva, njihovi člani ali člani Upravnega ali Strokovnega odbora Zveze bibliotekarskih društev Slovenije, lahko pa jih predlagajo tudi člani Upravnega odbora Kalanovega sklada sami.
4. Predlagatelj mora predložiti predlagano strokovno ali znanstveno delo s kratko utemeljitvijo predloga.
5. Predlogi za nagrade Kalanovega sklada morajo biti predloženi najkasneje do 1. 8. 2017 na naslov Upravni odbor Kalanovega sklada pri Zvezi bibliotekarskih društev, Turjaška ul. 1, 1000 Ljubljana.
6. Upravni odbor Kalanovega sklada si pridržuje pravico, da nagrad ne podeli, če po njegovi presoji predložena dela ne ustrezajo razpisanim pogojem.

Upravni odbor Kalanovega sklada

KALANOV SKLAD

Kalanov sklad je spominski sklad, ki so ga ustanovili slovenski knjižničarski delavci na zborovanju 7. novembra 1974 v Ljubljani. Namen sklada je, da v spomin na delo zaslužnega slovenskega knjižničarskega delavca in vzgojitelja Pavla Kalana z nagradami spodbuja izdelavo in publiciranje strokovnih in znanstvenih del s področja bibliotekarske in informacijske znanosti.



Člani Kalanovega sklada so fizične ali pravne osebe s področja knjižnične in informacijske dejavnosti. Fizične osebe so knjižničarski delavci (individualni člani), pravne osebe pa knjižnice (kolektivni člani). Včlanijo se lahko tudi druge pravne in fizične osebe. Prekinitev članstva je treba sporočiti Upravnemu odboru pisno z odstopno izjavo.

Člani Kalanovega sklada s svojimi letnimi prispevki omogočajo njegovo materialno delovanje in nagrajevanje avtorjev tistih objavljenih strokovnih in znanstvenih del, ki pomembno prispevajo k oblikovanju bibliotekarske in informacijske znanosti.

Upravni odbor sklada naproša tako posameznike kot knjižnice, da pristopijo k članstvu in tako pomagajo, da bo Kalanov sklad lahko svoj namen uresničeval še naprej.

Najnižji prispevek v letu 2016 znaša za individualne člane 15 EUR, za kolektivne člane pa 80 EUR.

Letno članarino lahko poravnate tudi na TR NLB 02010-0014608845 s pripisom: za Kalanov sklad.

Prilagam tudi pristopno izjavo – v kolikor je niste posredovali prejšnje leto, jo prosim izpolnite in posredujte na sedež ZBDS.

Upravni odbor Kalanovega sklada

KALANOV SKLAD

Članska pristopna izjava

Fizična oseba (individualni član)

Ime in priimek:
Naslov:
Zaposlen:
Osebnostna davčna številka:
Zavezanec za DDV (obkroži): DA NE
Dovoljujem uporabo osebnih podatkov pri vodenju evidenc in obdelavi podatkov za potrebe delovanja Kalanovega sklada, in sicer v skladu z zakonodajo s področja varovanja osebnih podatkov. Na spletišču ZBDS dovoljujem objavo podatkov o članstvu, in sicer imena in priimka ter kraja bivanja (obkroži): DA NE
Datum: Podpis:

Pravna oseba (kolektivni član)

Knjižnica oz. druga organizacija:
Naslov:
Davčna številka:
Zavezanec za DDV (obkroži): DA NE
Na spletišču ZBDS dovoljujemo objavo podatkov o članstvu, in sicer naziv in sedež organizacije (obkroži): DA NE
Datum: Podpis odgovorne osebe:
Žig



Na podlagi določil 33. in 96. a člena Statuta Zveze bibliotekarskih društev Slovenije (UL RS 72/2013) je Občni zbor Zveze bibliotekarskih društev na svoji seji dne 13. 5. 2014 sprejel

naslednji dopolnjen in spremenjen

Pravilnik Spominskega sklada dr. Bruna Hartmana

I. Splošna določila

1. člen

Ta pravilnik ureja organizacijo in poslovanje Spominskega sklada dr. Bruna Hartmana ter določa sestavo in način dela upravnega odbora Spominskega sklada dr. Bruna Hartmana.

2. člen

Spominski sklad dr. Bruna Hartmana (v nadaljevanju Sklad) deluje v okviru Zveze bibliotekarskih društev Slovenije (v nadaljevanju Zveza), kjer je tudi njegov sedež.

II. Namen sklada

3. člen

Spominski sklad dr. Bruna Hartmana je štipendijski sklad, ki v spomin na osrednjo osebnost knjižničarstva in sopobudnika študija bibliotekarstva dr. Bruna Hartmana spodbuja doktorski študij, ki daje z disertacijo samostojen in izviren prispevek k bibliotekarstvu kot znanosti. Prvenstveno spodbuja doktorski študij kandidatov, ki imajo praktične izkušnje pri delu v knjižnici.

III. Financiranje Spominskega sklada dr. Bruna Hartmana

4. člen

Sredstva za izpolnjevanje namena Sklada se zagotavljajo od osrednjih izobraževalnih dogodkov, ki jih organizira Zveza, in sicer v višini 10 % od vplačanih kotizacij.

Sredstva za posamezno poslovno leto na predlog Upravnega odbora Zveze potrди Občni zbor Zveze. Upravni odbor Zveze oblikuje predlog na podlagi poslovnega poročila Zveze za preteklo leto.

5. člen

S sredstvi Sklada upravljata Upravni odbor Sklada in Upravni odbor Zveze.

IV. Štipendije Spominskega sklada dr. Bruna Hartmana in razpis natečaja

6. člen

Štipendije Sklada lahko prejmejo študenti doktorskega študija, ki izpolnjujejo naslednje pogoje:

- so aktivni člani bibliotekarskega društva vsaj deset let;
- aktivno delujejo v knjižničarstvu, kar dokazujejo z objavo strokovnih in znanstveno raziskovalnih prispevkov;
- imajo sprejeto temo doktorske disertacije in veljaven individualni študijski program.

7. člen

Štipendije Sklada se podeljujejo na podlagi razpisa, ki ga vsako leto razpiše Upravni odbor Sklada.

Razpis se objavi najkasneje do 30. septembra v razpisnem letu in mora vsebovati:

- ime organa, ki razpisuje nagrade;
- opredelitev namena razpisanih sredstev;
- višino razpisanih sredstev;
- pogoje za pridobitev štipendije oz. štipendij;
- način prijave in rok za oddajo prijave;
- naslov, na katerega je potrebno poslati prijavo.

Razpis se objavi na spletni strani Zveze. O objavi razpisa Upravni odbor Sklada obvesti redne in pridružene člane Zveze.

8. člen

Sklad praviloma podeli eno štipendijo letno in sicer v višini največ 50 % šolnine za posamezno študijsko leto.

9. člen

Za štipendije Sklada se ne morejo prijaviti člani Upravnega odbora Sklada.

10. člen

Prijave na razpis pregleda in obravnava Upravni odbor Sklada, ki sprejme dokončen sklep o podelitvi štipendije oz. štipendij. Vsi postopki se vodijo v skladu z določili Zakona o splošnem upravnem postopku.

Upravni odbor Sklada pisno obvesti vse prijavitelje v roku 15 dni po opravljeni izbiri.

11. člen

Medsebojne pravice in obveznosti med Zvezo bibliotekarskih društev Slovenije kot štipenditorjem in štipendistom se uredijo s pisno pogodbo o štipendiranju. Pogodbo podpišeta predsednik ZBDS in štipendist.

Pogodba mora vsebovati:

- osebne podatke štipendista (priimek in ime, naslov, EMŠO in DŠ);
- navedbo, stopnjo in trajanje izobraževanja;
- višino štipendije in čas prejemanja štipendije;
- način izplačila štipendije;
- številko TR in banko štipendista;
- opredelitev obveznosti in pravic štipenditorja in štipendista (dokazila o izpolnjevanju študijskih obveznosti, izguba pravice do štipendije, vračilo štipendije oz. oprostitev vračila, zamrznitev štipendije);
- sankcije v primeru kršitve pogodbe.

12. člen

Štipendist, ki je izgubil pravico do štipendije, se ne more ponovno prijaviti na razpis za dodelitev štipendije.

V. Upravni odbor Spominskega sklada dr. Bruna Hartmana

13. člen

Upravni odbor Sklada sestavljajo predsednik in štirje člani. Predsednika in člane Upravnega odbora Sklada izvoli Občni zbor Zveze.

14. člen

Predsednik in člani Upravnega odbora Sklada so izvoljeni za obdobje enega mandata. Ponovno so lahko izvoljeni največ še za en mandat.

15. člen

Naloge Upravnega odbora Sklada so:

- priprava razpisa za štipendije Sklada in njegova objava;
- pregled oddanih prijav in izbira štipendista oz. štipendistov;
- poročanje o svojem delu Upravnemu odboru Zveze in Občnemu zboru Zveze ter širši javnosti.

16. člen

Predsednik Upravnega odbora Sklada sklicuje in vodi seje Upravnega odbora, skrbi za uresničevanje sklepov Upravnega odbora, podpisuje dokumente Sklada, skrbi za objave o delu Sklada na spletni strani Zveze, in sodeluje s predsednikom in tajnikom Zveze.

V njegovi odsotnosti opravlja dela njegov namestnik, ki ga Upravni odbor Sklada izmed članov imenuje na svoji prvi seji.

17. člen

Administrativno opravila za Sklad opravlja strokovni tajnik Zveze.

Če Zveza v mandatnem obdobju nima izvoljenega strokovnega tajnika, se administrativno poslovanje razporedi med člane Upravnega odbora Sklada.

18. člen

Upravni odbor Sklada dela na sejah. Seje so sklepčne, če je navzočih več kot polovica njegovih članov. Upravni odbor polnopravno in veljavno sklepa z večino glasov vseh članov upravnega odbora.

19. člen

Upravni odbor Sklada se mora sestati najmanj dvakrat letno. Sklepe lahko sprejema tudi na dopisnih sejah, vendar se morajo s sklicem dopisne seje strinjati vsi člani. Sklepi dopisne seje so sprejeti, če so sprejeti z večino glasov vseh članov.

VI. Javnost dela Spominskega sklada dr. Bruna Hartmana

20. člen

Delo Upravnega odbora Sklada je javno. Javnost zagotavlja z objavo razpisa za štipendije Sklada, z objavo imen štipendistov z obrazložitvami, z vodenjem zapisnikov sej ter s Poročilom o delu, ki ga preda Upravnemu odboru Zveze in s katerim dokazuje uresničevanje namena Sklada.

VII. Končne določbe

21. člen

Prijave za štipendije Sklada preda Upravni odbor Sklada po opravljenem postopku izbire štipendistov v arhiv Zveze. Zveza vodi evidenco štipendistov, praviloma v obliki elektronske zbirke podatkov.

22. člen

Pravilnik Sklada začne veljati z dnem, ko ga sprejme Občni zbor Zveze.

Za vse dopolnitve in spremembe tega pravilnika velja enak postopek kot za njegov sprejem.

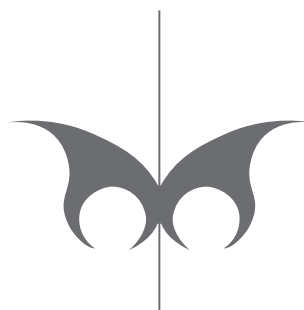
23. člen

Ta pravilnik se objavi v strokovnem glasilu Knjižnica in na spletni strani Zveze.

Predsednica ZBDS
mag. Sabina Fras Popović, l. r.

SPONZORJI

SPONSORS



SAGE researchmethods

What every researcher needs

SAGE Research Methods supports research at all levels by providing material to guide users through every step of the research process. With more than 1,000 books, reference works, journal articles and instructional videos by world-leading academics this is the only methodology resource you will ever need!

Cases *Choice Outstanding Academic Title 2015*

Learn from stories of real research

- More than 500 case studies of real research, told by the experts themselves
- Include learning objectives and discussion questions
- Peer-reviewed and indexed by method, level or subject

datasets

Master data analysis through hands-on practice

- 120 teaching datasets to practice data analysis
- Include instructional guides and codebooks
- Quantitative and qualitative material from a wide range of sources
- Indexed by method and data type

video

Research methods and statistics brought to life

- More than 120 hours of video including tutorials, case studies and expert interviews
- 60% exclusive SAGE content
- Includes a 15-hour course on introductory statistics

Sign up for your free trial at sagepub.co.uk/srmsla

SAGE video

SAGE Video streaming collections are developed in partnership with leading academics, societies, and practitioners, including many of SAGE's own authors and academic partners, to deliver cutting-edge pedagogical and research-oriented video within the social sciences.

Subject Collections

- Counseling & Psychotherapy Collection
- Education Collection
- Media, Communication & Cultural Studies Collection

New in 2016!

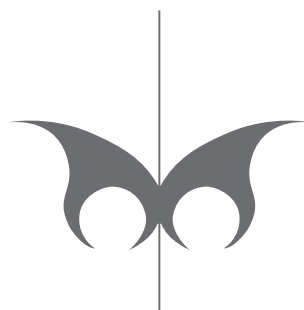
- Business & Management
- Politics & International Relations
- Psychology

Coming in 2017!

- Criminology & Criminal Justice
- Sociology

Sign up for your free trial at sagepub.co.uk/videosla

NAVODILA AVTORJEM
GUIDELINES FOR AUTHORS





Navodila za prispevke v slovenščini

1 Temeljne usmeritve

Revija objavlja **znanstvene in strokovne prispevke v slovenskem ali angleškem jeziku**, izjemoma pa tudi znanstvene prispevke v drugih jezikih (nemškem, francoskem, italijanskem, hrvaškem jeziku itd.). Druge prispevke, kot so krajši članki, ocene, poročila z znanstvenih in strokovnih posvetovanj, objave dokumentov, obvestil, razpisov Zveze bibliotekarskih društev Slovenije (ZBDS), njenih strokovnih teles ali področnih društev ipd., pa objavlja le v slovenskem jeziku.

Prispevke avtor/ji odda/jo v elektronski obliki na e-poštni naslov uredništva revije: **revija.knjiznica@nuk.uni-lj.si**. Vsak prispevek mora vsebovati kontaktne podatke avtorja/jev ter naziv in poštni naslov ustanove, kjer je/so zaposlen/i.

Avtor/ji oddanega prispevka zagotavlja/jo, da je vsak **prispevek izvirno delo**, ki še ni bilo objavljeno oziroma ni v postopku za objavo v drugi publikaciji. Prav tako zagotavlja/jo, da so prispevki v celoti strokovno in znanstveno korektni. V primeru objave vse moralne avtorske pravice pripadajo avtorju/em objavljenega prispevka, materialne avtorske pravice pa avtor/ji za vselej, za vse primere, za neomejene naklade in za vse medije neizključno, časovno in prostorsko neomejeno prenese/jo na izdajatelja revije, tj. Zvezo bibliotekarskih društev Slovenije.

V ta namen avtor/ji podpiše/jo *Dovoljenje za objavo prispevka v reviji Knjižnica*,¹ ki ga v tiskani obliki pošlje/jo na naslov uredništva revije (Uredništvo Revije Knjižnica, Narodna in univerzitetna knjižnica, Turjaška 1, 1000 Ljubljana) ali v skenirani obliki po e-pošti na naslov revija.knjiznica@nuk.uni-lj.si.

Če ima revija zagotovljena sredstva za izplačilo avtorskega honorarja, uredništvo pozove vsakega avtorja, da posreduje podatke za sklenitev avtorske pogodbe, ki je pogoj za izplačilo avtorskega honorarja. Ti podatki so: stalni naslov, številka tekočega računa, naziv in sedež banke, davčna številka in delež avtorstva za izplačilo višine honorarja. Avtor dovoljuje, da naročnik lahko uporabi osebne podatke za potrebe izvršitve izplačila in zahtevanega sporočanja podatkov o opravljenem delu po pogodbi. Višina izplačila je določena v letnem ceniku revije. Avtor/ji ob objavi prispevka dobi/jo en avtorski izvod številke.

¹ *Dovoljenje za objavo prispevka v reviji Knjižnica* je dosegljivo na spletni strani revije: <http://www.zbds-zveza.si/knjiznica/avtorji>. Svetujemo tudi ogled predloge za pripravo prispevka.

Avtor/ji je/so dolžan/ni poskrbeti za **jezikovno korektnost prispevkov** (predvsem za terminologijo). Za lekturo ter jezikovni pregled prispevkov in prevodov poskrbi uredništvo. **Znanstveni prispevki so recenzirani.** Glede na recenzentsko mnenje lahko uredništvo povabi avtorja/e, da prispevek ustrezno popravi/jo oziroma dopolni/jo. Uredništvo si pridržuje pravico do zavrnitve vsebinsko neustreznih objav ter prispevkov z negativno recenzijo. Recenzent določi tudi tipologijo prispevka (predlaga/jo jo lahko tudi avtor/ji).

Uredništvo prispelega gradiva ne vrača.

2 Tehnična navodila

Naslov in podnaslov naj bosta napisana v slovenskem in angleškem jeziku.

Besedilo naj bo napisano prvi osebi množine ali neosebno. **Avtor/ji** naj bo/do vedno naveden/ i z imenom in priimkom. Če je avtorjev več, naj sami določijo vrstni red navajanja. Poleg imena avtorja je treba navesti tudi njegov morebitni akademski naziv.

Z izvlečkom (največ 250 besed) morajo biti opremljeni vsi znanstveni in strokovni članki. Vsebujejo naj namen članka, zasnovo, metodologijo in pristop, analizo rezultatov, omejitve raziskave in uporabnost študije v praksi ter izvirnost oziroma vrednost raziskave. Prevod v angleški jezik mora ustrezati besedilu v slovenskem jeziku.

Avtor/ji določi/jo do 5 (pet) **ključnih besed.**

Prispevki lahko vsebujejo **slikovno gradivo** in **grafične prikaze** (fotografije, grafike, zemljevide, skice, diagrame in podobno) ter preglednice (tabele), ki naj bodo oštevilčene in naslovljene z navedbami ustreznih virov (oziroma s soglasji izdajateljev). Avtorja/je prosimo, da slike čim večje ločljivosti priložijo posebej. Naslov preglednice mora biti napisan nad njo, naslov slike pa pod njo.

Zahvala naj bo navedena na koncu prispevka.

Poglavja in podpoglavja naj bodo številčena po standardu SIST ISO 2145 (tj. 1, 1.1, 1.1.1 itd.).

Opombe naj bodo zapisane pod črto in oštevilčene z zaporednimi arabskimi številkami od začetka do konca besedila. Vsebujejo naj samo dodatno besedilo (avtorjeve komentarje), ne pa tudi bibliografskih referenc (citatov).

Citati naj bodo navedeni v oklepaju v besedilu prispevka po sistemu APA (tj. sistem Ameriškega psihološkega združenja). Primeri citiranja:

Vprašanje družbenega statusa knjižničarjev je bilo obravnavano večkrat (Novak, 1980; Petek, 1982, 1990a, 1990b; Kovač, Benko in Mlinar, 1987; Mohorko idr., 1990). Med novejšimi študijami bi omenili študijo Urbanije (1993), zanimivo pa je tudi izhodišče, ki ga zagovarja Tomšičeva (1996, str. 4–5), ki piše: »Danes imajo knjižničarji več kompetenc.« V tujih študijah zasledimo podatke o nizkem statusu knjižničarjev (Line, 1979 cv: Mihalič, 1984). Zakonska problematika ni natančno opredeljena (Zakon, 1982), lahko pa zasledimo nekatera stališča v knjigi Osnove knjižničarstva (Banič, 1993). Podobno definira standard o kazalcih uspešnosti knjižnic (ISO 11620, 1998). ZBDS ima svojo spletno stran (<http://www.zbds-zveza.si>).

Če je avtorjev več, naj bodo njihova imena ločena z vejico. Če je navedenih več virov, so ločeni s podpičjem. Podatki o citiranih virih naj bodo zapisani na koncu prispevka v poglavju *Navedeni viri*.

PRIMERI NAVAJANJA VIROV:

Knjiga

Podbrežnik, I. in Bojnec, Š. (2015). *Ugotavljanje kakovosti storitev v splošnih knjižnicah*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Toyne, J. in Usherwood, B. (2001). *Checking the books: the value and impact of public library book reading: final report*. Sheffield: University of Sheffield, Department of Information Studies, Centre for the Public Library and Information in Society.

Poglavje v knjigi

Grilc, U. (2007). Knjiga in razvoj: knjiga kot ena temeljnih razvojnih kategorij družbe. V A. Blatnik ... et al. (ur.), *Zgubljeno v prodaji* (str. 155–184). Ljubljana: UMco.

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

Članek v zborniku konference, simpozija ali kongresa

Bon, M. (2011). Splošne knjižnice po knjižničnih območjih v letu 2010. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Knjižnica: odprt prostor za dialog in znanje: zbornik referatov* (str. 171–196). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Semlič Rajh, Z. (2012). Arhivski zapisi in postopki sledenja v arhivskem informacijskem sistemu. V *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja: zbornik referatov z dopolnilnega izobraževanja* (str. 541–548). Maribor: Pokrajinski arhiv.

Članek v reviji ali časopisu

Ambrožič, M. (2015). Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov: študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica*, 59(1–2), 95–125.

Bartol, T., Budimir, G., Dekleva-Smrekar, D., Pušnik, M. in Južnič, P. (2014). Assessment of research fields in Scopus and Web of Science in the view of national research evaluation in Slovenia. *Scientometrics*, 98(2), 1491–1504. doi: 10.1007/s11192-013-1148-8

Kolšek, P. (2012, 4. avgust). Osebno s Slavkom Preglom: mož, ki je odpustil samega sebe. *Delo*, 54, str. 28.

Diplomsko, magistrsko ali doktorsko delo

Kunc, U. (2011). *Strategija prehoda na internetni protokol IPv6*. Magistrsko delo. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.

Leskovec, M. (2005). *Delo, izrazna oblika, pojavna oblika: kaj uporabniki res iščejo?*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Elektronski viri

islovar. (2015) (2. izdaja). Ljubljana: Slovensko društvo Informatika. Pridobljeno 1. decembra 2015 s spletne strani: <http://www.islovar.org/>

Javni razpis DSP za štipendije iz naslova knjižničnega nadomestila. (2012). Ljubljana: Društvo slovenskih pisateljev. Pridobljeno 5. novembra 2015 s spletne strani: http://www.drustvopisateljev.si/si/drustvo_slovenskih_pisateljev/objave/1875/detail.html

Johnson, L., Levine, A., Smith, R. in Stone, S. (2010). *The 2010 Horizon Report*. Austin, Texas: The New Media Consortium. Pridobljeno 1. marca 2015 s spletne strani: <http://www.nmc.org/sites/default/files/pubs/1316815357/2010-Horizon-Report.pdf>

Pregl, S. (2012). *Sporočilo v zvezi z očitki Javni agenciji za knjigo*. Ljubljana: Javna agencija za knjigo Republike Slovenije. Pridobljeno 1. julija 2014 s spletne strani: http://jakrs.si/novica/zapisi/sporocilo_v_zvezi_z_ocitki_javni_agenciji_za_knjigo/162/

Uradni dokumenti in standardi

ISO 9001:2015. Slovenski standard. Sistemi vodenja kakovosti – Zahteve. (2015). Ljubljana: Slovenski inštitut za standardizacijo.

Podatkovni portal SI-STAT: demografsko in socialno področje. (B. I.). Ljubljana: Statistični urad RS. Pridobljeno 9. 12. 2015 s spletne strani: http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Dem_soc/Dem_soc.asp

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

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

Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). (2004). *Uradni list RS*, št. 86/2004, 67/2007, 94/2007-UPB1.

Guidelines for contributions in English

1 Aim and scope of international cooperation

The aim of the international cooperation is to stimulate scientific communication on recent development in library and information science (LIS) and profession in South Eastern and Eastern European regions. The Editorial Board welcomes research articles covering various aspects of LIS.

2 General principles

Papers should be submitted to the Editorial Board by e-mail revija.knjiznica@nuk.uni-lj.si. The submitted papers should be **original (scientific) contributions** and should not be under consideration for publication elsewhere at the same time.

In compliance with the guidelines, formal academic style and scientific article layout should be used. Authors are asked to submit the entire paper which is expected to be grammatically correct and without spelling or typing errors. According to peer reviews of submitted papers, the Editor reserves the right to decide whether a paper is acceptable for publication, and if necessary, to require changes in the content, length or writing style. If the author is not subscribed to the journal he/she will receive a copy of the journal issue upon its publication.

Authors complete and sign a **Permission for Publishing** where they agree to transfer the economic rights to Zveza bibliotekarskih društev Slovenije (Slovenian Library Association) when and if the article is published in the journal.² Paper version of the permission should be sent to the postal address Uredništvo Revije Knjižnica, Narodna in univerzitetna knjižnica (Library, journal of library and information science), Turjaška 1, 1000 Ljubljana, Slovenia, or scanned on e-mail revija.knjiznica@nuk.uni-lj.si or by fax +386 1 42 57 293.

² See http://www.zbds-zveza.si/eng/journal_library/authors.

3 Technical recommendations

Author/s. The title is followed by author s name and surname, institutional affiliation, address and e-mail address should also be submitted. If there are more authors, the corresponding author should be indicated.

Abstract. The abstract should not exceed 250 words and is expected to be structured as follows: Purpose, Methodology/approach, Results, Research limitation, Originality/Practical implications.

Keywords. The author/s suggest up to 5 keywords.

Paragraphs and Headings. Headings levels should reflect the organization of the paper. The headings should be numbered by SIST ISO 2145, that is 1, 1.1, 1.1.1 etc.

Footnotes. It is recommended to use footnotes only for additional explanations and not for citing or reference listing.

Layout of tables and figures. All tables and figures should be headed by an Arabic numeral and a title which should be placed below the figures (and graphic presentations) and above the tables. All materials should have a note of acknowledgement (reference) to the original, if they are not original works of the paper's author. Figures should be submitted in a separate file in high resolution.

Acknowledgements. The name of the person and the type of help should be stated at the end of the paper.

Citing. Citing should conform to APA (American Psychological Association) citation style. Citations should be placed in the text using the author-date citation system. If you cite two or more works within the same parentheses, they should be separated by a semicolon. The citing in the text should be as follows:

There were several studies on information retrieval (Smith, 1980; Johnson, 1982, 1990a, 1990b; Kovač, Benko & Mlinar, 1987; Mohorko et al., 1990). Among recent studies the one by Urbanija (1993) should be mentioned, but the opinion of Leight (1996, pp. 4–5) is even more interesting: “The modern librarians have more competencies.” Moreover, there were results published in older research (Line, 1979 as cited in Mihalič, 1984). The legal question was also raised (Act, 1982) and was described in a book *The basic of librarianship* (Banič, 1993). It is also stated in the international standard (ISO 11620, 1998) and on the Slovenian Library Association web site (<http://www.zbds-zveza.si>).

Reference list. References and resources should be listed in the alphabetical order according to the APA style. For every in-text citation there should be a full citation in the reference list and vice versa. If the author cites more than 10 information sources which are used as primary research data (annual plans and reports, statistical data etc.) they should be listed in a separate section of resources. If the work has not been published yet it is recommended to use the phrase “in press”. All the authors of the paper should be listed. The examples of references:

THE EXAMPLES OF REFERENCES:

Authored Book:

Calhoun, K. S. & Cellentani, D. (2009). *Online catalogs: what users and librarians want*. Dublin, Ohio: OCLC.

Case, D. O. (2012). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior* (3rd ed.). Bingley, UK: Emerald.

Chapter in an Edited Book:

Hinze, A., McKay, D., Vanderschantz, N., Timpany, C. & Cunningham, S. J. (2012). *Book selection behavior in the physical library: implications for ebook collections*. In Proceedings of the 12th ACM/IEEE-CS joint conference on digital libraries (pp. 305–314). New York: ACM.

Law, D. (2009). The changing roles and identities of library and information services staff. In G. Gordon & C. Whitchurch (Eds.), *Academic and professional identities in higher education: the challenges of a diversifying workforce* (pp. 185–198). New York: Routledge.

Journal Article:

Florjanič, M. M. & Možina, K. (2015). Graphic arts technology students' attitude towards various media of e-books in Slovenia. *Knjižnica*, 59(1–2), 127–144.

Glänzel, W., Debackere, K., Thijs, B. & Schubert, A. (2006). A concise review on the role of author self-citations in information science, bibliometrics and science policy. *Scientometrics*, 67(2), 263–277. doi: 10.1556/Scient.67.2006.2.8

Martindale, G., Willett, P. & Jones, R. (2015). Use and perceptions of e-books in Derbyshire libraries. *Library review*, 64(1–2), 2–20. Retrieved 5. 12. 2015 from: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/LR-04-2014-0030?journalCode=lr>

Saunders, L., Kurbanoglu, S., Boustany, J., Dogan, G., Becker, P., Blumer, E., ... Todorova, T. Y. (2015). Information behaviors and information literacy skills of LIS students: an international perspective. *Journal of education for library and information science*, 56(Supplement 1), S80–S99.

Newspaper Article:

Flood, A. (2012, 15 May). Pay us for library ebook loans, say authors. *Guardian*, 190. Retrieved 15. 8. 2012 from: <http://www.guardian.co.uk/books/2012/may/14/pay-us-for-library-ebook-loans>

Graduate, MA and PhD works:

Kuhlthau, C. C. (1983). *The research process: case studies and interventions with high school seniors in advanced placement English classes using Kelly's theory of constructs*. Doctoral dissertation. New Brunswick, NJ: Rutgers University.

Electronic resource:

Firment, E. (1997). *Why you should fall to your knees and worship a librarian* [Web log post]. Retrieved 5. 11. 2015 from: <http://librarianavengers.org/worship-2/>

Hrčak: portal znanstvenih časopisa Republike Hrvatske. (2016). Zagreb: Srce. Retrieved 11. 4. 2016 from: <http://hrcak.srce.hr/>

Zickuhr, K. & Rainie, L. (2014). *A snapshot of reading in America in 2013*. Washington, DC: Pew Internet. Retrieved 9. 3. 2016 from: <http://www.pewinternet.org/2014/01/16/asnapshot-of-reading-in-america-in-2013/>

Legal and other documents:

Barišić, D. & Bobinac, I. (2015). *Citatna analiza završnih radova studenata Filozofskog fakulteta u Osijeku: akademska godina 2013./2014.: pilot-projekt 2014./2015*. Osijek: Filozofski fakultet. Unpublished document.

German library statistics 2010. (2011). Köln: Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen. Retrieved 4. 1. 2015 from: http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/aktuell/auswertungen/gesamt/dbs_gesamt_engl_10.pdf/

ISO 5963:1985, Documentation – Methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms. (1985). Geneva: ISO.

