

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FILOZOFSKA FAKULTETA  
ODDELEK ZA BIBLIOTEKARSTVO

252120

ZDENKA PETERMANEC

**VREDNOTENJE KAKOVOSTI  
KNJIŽNIČNIH STORITEV**

*MAGISTRSKO DELO*

Mentor: prof. dr. Bruno Hartman

V Ljubljani, februar 2000

II 525156

4-06-2001



D 200109467

# Vsebina

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 UVOD</b> .....   | <b>1</b>  |
| 1.1 Raziskovalni problem .....  | 1         |
| 1.2 Namen in cilji raziskovanja.....  | 1         |
| 1.3 Uporabljene metode in potek raziskovanja .....  | 3         |
| <b>2 TEORIJA VREDNOTENJA</b> .....  | <b>4</b>  |
| 2.1 Opredelitev vrednotenja .....   | 4         |
| 2.2 Vrednotenje kot ekonomska kategorija.....   | 6         |
| 2.2.1 Konkurenčne prednosti .....   | 10        |
| 2.2.2 Primerjalna presoja (benchmarking) .....  | 11        |
| 2.3 Vrednotenje v knjižničarstvu.....   | 12        |
| 2.3.1 Cilji vrednotenja .....   | 12        |
| 2.3.2 Načrtovanje vrednotenja .....   | 13        |
| 2.3.3 Prednosti vrednotenja .....   | 16        |
| 2.3.4 Ovire za vrednotenje.....   | 16        |
| 2.3.5 Posledice nevrednotenja .....   | 17        |
| 2.4 Metode in tehnike za vrednotenje v knjižničarstvu .....   | 18        |
| 2.4.1 Statistične metode .....  | 21        |
| 2.4.2 Teorija sistemov .....  | 24        |
| 2.4.3 Metoda anketiranja .....  | 24        |
| 2.5 Knjižnične storitve.....  | 29        |
| 2.5.1 Opredelitev storitev .....  | 29        |
| 2.6 Namen vrednotenja knjižničnih storitev .....  | 30        |
| 2.7 Vrste knjižničnih storitev, ki jih je mogoče ali jih je smiselno vrednotiti .....                                       | 32        |
| 2.8 Kdo naj podatke zbira in vrednoti .....   | 41        |
| 2.9 Problem organizacijske strukture knjižnic, njihova odvisnost in status ter dejavniki, ki vplivajo na njihovo delo ..... | 42        |
| 2.10 Vrednotenje v visokošolski knjižnici.....  | 44        |
| 2.11 Kakovost knjižničnih storitev kot posledica vrednotenja knjižnične dejavnosti.....                                     | 47        |
| 2.11.1 Opredelitev kakovosti.....   | 47        |
| <b>3 PREDSTAVITEV IZVEDENE RAZISKAVE NA MODELU VISOKOŠOLSKE KNJIŽNICE</b> .....   | <b>56</b> |
| 3.1 Zakaj tip visokošolske knjižnice.....   | 58        |
| 3.2 Vzorec .....  | 59        |
| 3.3 Metoda .....  | 60        |
| 3.4 Potek anketiranja, časovna dimenzija .....  | 62        |
| 3.5 Analiza dobljenih rezultatov .....  | 63        |
| 3.6 Primerjava s predhodno opravljenim vrednotenjem.....  | 128       |

|  |            |
|--|------------|
| <b>4 UGOTOVITVE</b> .....  | <b>132</b> |
| 4.1 Pomembna nova spoznanja.....                                   | 133        |
| 4.2 Predlogi za izboljšanje stanja v visokošolskih knjižnicah..... | 133        |
| <b>5 SKLEPNE MISLI</b> .....                                       | <b>135</b> |
| <b>6 VIRI IN LITERATURA</b> .....                                  | <b>138</b> |
| <b>7 DODATEK</b> .....   | <b>144</b> |



## Seznam grafikonov

|   |     |
|---|-----|
| GRAFIKON 1: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini PROSTOR za vse tipe uporabnikov.....                         | 65  |
| GRAFIKON 2: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini OPREMA za vse tipe uporabnikov.....                          | 66  |
| GRAFIKON 3: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini KNJIŽNIČNO GRADIVO za vse tipe uporabnikov.....              | 68  |
| GRAFIKON 4: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini KNJIŽNIČNE STORITVE za vse tipe uporabnikov.....             | 70  |
| GRAFIKON 5: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini OSEBJE za vse tipe uporabnikov .....                         | 71  |
| GRAFIKON 6: Povprečna pomembnost posameznih skupin za vse tipe uporabnikov .....                                  | 72  |
| GRAFIKON 7: Pomembnost posameznih spremenljivk vseh petih skupin za vse tipe uporabnikov.....                     | 73  |
| GRAFIKON 8: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini PROSTOR za vse tipe uporabnikov .....                        | 79  |
| GRAFIKON 9: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini OPREMA za vse tipe uporabnikov .....                         | 81  |
| GRAFIKON 10: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini KNJIŽNIČNO GRADIVO za vse tipe uporabnikov.....             | 87  |
| GRAFIKON 11: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini KNJIŽNIČNE STORITVE za vse tipe uporabnikov.....            | 97  |
| GRAFIKON 12: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini OSEBJE za vse tipe uporabnikov .....                        | 101 |
| GRAFIKON 13: Povprečno zadovoljstvo s posameznimi skupinami za vse tipe uporabnikov .....                         | 101 |
| GRAFIKON 14: Zadovoljstvo s posameznimi spremenljivkami vseh petih skupin za vse tipe uporabnikov .....           | 102 |
| GRAFIKON 15: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini PROSTOR.....             | 103 |
| GRAFIKON 16: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini OPREMA.....              | 104 |
| GRAFIKON 17: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini KNJIŽNIČNO GRADIVO ..... | 104 |
| GRAFIKON 18: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini KNJIŽNIČNE STORITVE..... | 105 |
| GRAFIKON 19: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini OSEBJE .....             | 106 |
| GRAFIKON 20: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva z vsemi skupinami.....   | 106 |
| GRAFIKON 21: Ocena kakovosti storitev fakultetne knjižnice po kategorijah uporabnikov .....                       | 108 |

|   |     |
|---|-----|
| GRAFIKON 22: Pomembnost petih skupin po kategorijah uporabnikov.....          | 109 |
| GRAFIKON 23: Zadovoljstvo s petimi skupinami po kategorijah uporabnikov ..... | 110 |
| GRAFIKON 24: Leta obiskovanja knjižnice EPF .....                             | 113 |
| GRAFIKON 25: Povprečni mesečni obisk knjižnice EPF .....                      | 116 |
| GRAFIKON 26: Obiskovanje drugih knjižnic.....                                 | 118 |
| GRAFIKON 27: Razlogi za obiskovanje drugih knjižnic .....                     | 119 |
| GRAFIKON 28: Priporočilo obiska knjižnice EPF tudi drugim .....               | 120 |
| GRAFIKON 29: Nujnost izobraževanja.....                                       | 121 |
| GRAFIKON 30: Udeležba pri organiziranem skupinskem uvajanju.....              | 122 |
| GRAFIKON 31: Preizkušanje vseh možnosti iskanja.....                          | 122 |
| GRAFIKON 32: Možnosti iskanja virov .....                                     | 123 |
| GRAFIKON 33: Samostojno učenje Opaca .....                                    | 124 |
| GRAFIKON 34: Učenje Opaca pod strokovnim vodenjem .....                       | 124 |
| GRAFIKON 35: Udeležba na predavanju o uporabi informacijskih virov .....      | 125 |
| GRAFIKON 36: Seznanjanje z informacijskimi možnostmi.....                     | 126 |

## Seznam slik

|  |    |
|--|----|
| Slika 1: Tehtnica kakovosti.....                     | 4  |
| Slika 2: Načrtovanje in vrednotenje .....            | 14 |
| Slika 3: Stebri managementa kakovosti.....           | 50 |
| Slika 4: Model kakovosti storitev SERQUAL .....      | 53 |
| Slika 5: Program za lažje sprejemanje odločitev..... | 55 |

## Seznam tabel

|  |    |
|--|----|
| TABELA 1: Razsvetljava .....                                 | 75 |
| TABELA 2: Prezračevanje .....                                | 76 |
| TABELA 3: Lokacija knjižnice .....                           | 76 |
| TABELA 4: Čitalniška mesta .....                             | 77 |
| TABELA 5: Pogoji za individualno delo.....                   | 77 |
| TABELA 6: Označevanje v prostoru in na policah.....          | 78 |
| TABELA 7: Funkcionalno pohištvo.....                         | 78 |
| TABELA 9: Delovanje terminalov in osebnih računalnikov.....  | 80 |
| TABELA 10: Reprografska oprema.....                          | 80 |
| TABELA 11: Dostop do podatkovnih zbirk.....                  | 81 |
| TABELA 12: Ponudba strokovnih knjig.....                     | 82 |
| TABELA 13: Ponudba strokovnih revij.....                     | 82 |
| TABELA 14: Zastopanost tujejezičnega gradiva.....            | 83 |
| TABELA 15: Aktualnost gradiva.....                           | 83 |
| TABELA 16: Dostop do knjig in revij.....                     | 84 |
| TABELA 17: Zadostno število izvodov.....                     | 84 |
| TABELA 18: Čas od naročila do izposoje.....                  | 85 |
| TABELA 19: Vplivanje na nabavo gradiva.....                  | 85 |
| TABELA 20: Varovalni sistem.....                             | 86 |
| TABELA 21: Iskanje gradiva po Opacu.....                     | 87 |
| TABELA 22: Iskanje gradiva po klasičnem katalogu.....        | 88 |
| TABELA 23: Točnost, ažurnost in enostavnost katalogov.....   | 88 |
| TABELA 24: Jasna in enostavna navodila.....                  | 89 |
| TABELA 25: Opcija za pomoč pri Opacu.....                    | 89 |
| TABELA 26: Informacijska povezava z drugimi knjižnicami..... | 90 |
| TABELA 27: Povezava s študijskimi programi.....              | 90 |
| TABELA 28: Odpiralni čas.....                                | 91 |
| TABELA 29: Dovoljena količina izposojenih knjig.....         | 91 |
| TABELA 30: Omejeni rok izposoje.....                         | 92 |
| TABELA 31: Rezerviranje knjig.....                           | 92 |
| TABELA 32: Seznanjanje z novostmi.....                       | 93 |
| TABELA 33: Ponudba podatkovnih baz.....                      | 93 |
| TABELA 34: Uporaba interneta in ultraneta.....               | 94 |
| TABELA 35: Domača stran na internetu.....                    | 94 |
| TABELA 36: Informacije o knjižnični dejavnosti.....          | 95 |
| TABELA 37: Knjižne razstave.....                             | 95 |
| TABELA 38: Izobraževanje uporabnikov.....                    | 96 |
| TABELA 39: Medknjižnična izposoja.....                       | 96 |
| TABELA 40: Strokovnost in razgledanost osebja.....           | 98 |

|   |     |
|---|-----|
| TABELA 41: Primeren odnos osebja do obiskovalcev .....  | 98  |
| TABELA 42: Sposobnost vživljanja osebja v uporabnikove potrebe .....  | 99  |
| TABELA 43: Zanesljivost osebja .....  | 99  |
| TABELA 44: Komunikativnost .....  | 100 |
| TABELA 45: Urejenost .....  | 100 |
| TABELA 46: Ocena kakovosti storitev kot celote .....  | 107 |
| TABELA 47: Pomembnost petih skupin po tipih uporabnikov .....   | 109 |
| TABELA 48: Zadovoljstvo s petimi skupinami po tipih uporabnikov .....   | 110 |
| TABELA 49: Primerjava pomembnosti in zadovoljstva vseh petih skupin po tipih uporabnikov .....                  | 111 |
| TABELA 50: Mnenje o pomembnosti posameznih sestavin glede na čas obiskovanja knjižnice .....                    | 114 |
| TABELA 51: Mnenje o zadovoljstvu anketirancev z nekaterimi sestavinami glede na čas obiskovanja knjižnice ..... | 114 |
| TABELA 52: Mnenja o pomembnosti in zadovoljstvu anketirancev glede na pogostnost obiskovanja knjižnice .....    | 117 |
| TABELA 53: Razlogi za obiskovanje drugih knjižnic .....   | 119 |
| TABELA 54: Pearsonova korelacija .....  | 120 |
| TABELA 55: Predlogi za izboljšanje knjižničnih storitev .....   | 127 |

## Povzetek

Nalogo sestavljata dva dela. V prvem – teoretičnem opredeljujemo pojem vrednotenja. Osvetlino ga kot ekonomsko kategorijo in prikažemo njegov namen v nepridobitnih organizacijah, kakršne so tudi knjižnice. Navajamo njegove cilje in metode, s katerimi ga lahko izvajamo. Naštevamo nekatere knjižnične storitve, ki jih je smiselno vrednotiti. Posledica vrednotenja naj bi bile izboljšave, ki bi privedle do kakovostnih storitev.

V drugem delu se z vrednotenjem uporabnikovega zadovoljstva ukvarjamo v knjižničnem okolju Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru. Z anketiranjem ugotavljamo, katere knjižnične sestavine so za uporabnike pomembne, kako so z njimi zadovoljni in ali obstajajo med obojim razhajanja. Zanima nas, kako obiskovalci knjižnice ocenjujejo njene storitve kot celoto. Posebno pozornost namenjamo izobraževanju uporabnikov in njihovim predlogom za izboljšanje tistega, s čimer v knjižnici niso zadovoljni. Podatke smo statistično obdelali s programom SPSS in jih grafično oblikovali z Excelom.

**Ključne besede:** vrednotenje, visokošolske knjižnice, univerzitetne knjižnice, metode, knjižnične storitve, kakovost.

## **Abstract**

The thesis consists of two parts. In the theoretical part, the concept of evaluation is defined and enlightened as an economic theory. Its purpose is presented in non-profitable organizations which encompass also libraries. The aims of evaluation and its methods of application are shown. Certain library services which lend themselves to evaluation are presented, together with the final purpose of evaluation which is improvements in library services.

In the second part, user's satisfaction is evaluated in the library environment of the Faculty of Business and Economics of Maribor. Questionnaires were used to determine library components important to users, the level of users' satisfaction and possible divergencies between the two. We were interested in users' opinion about library services as a whole. Special interest was paid to users' education and to their proposals about improvement of unsatisfactory services. Data were statistically processed with the program SPSS and graphically presented with Excel.

**Key words:** evaluation, academic libraries, university libraries, methods, library services, quality.

**»Če želiš zgraditi ladjo, potem ne zbobnaj skupaj ljudi,  
da bi ti priskrbeli les,  
nato pa bi jim razdelil naloge in predal opravila.  
Nauči jih najprej hrepeneti po širokem, brezkončnem morju.«**

Antoine de Saint – Exuperry

Naj nadaljujem z metaforo: tudi sama sem želela doseči cilj na tem brezmejnem morju. Pri gradnji moje ladje pa ste mi neizmerno veliko pomagali z nasveti, vodenjem, s svojimi izkušnjami in znanjem pri vnosu in obdelavi podatkov, pri prebijanju skozi strokovne tekste in ustvarjanju anket.

Hvala Vam. Brez Vaše pomoči bi morda zašla: spoštovani mentor prof. dr. Bruno Hartman, Mirko, Miro, Patricija, Peter, Romana, Damijan in Boris.

# 1 UVOD

»Štej tisto, kar lahko prešteješ, meri tisto, kar lahko izmeriš, a kar ni izmerljivo, napravi merljivo« (Galileo Galilei, v: Zelenika, 1998, str. 385). Misel velikega učenjaka naj nam bo iztočnica za razmišljanje o tem, kako naj se lotimo kakovosti, ki sicer ni konsistentno izmerljiva in je ne moremo izraziti s številkami, postaja pa na vseh področjih vedno pomembnejša.

## 1.1 Raziskovalni problem

Delo v fakultetni knjižnici, vsakodnevni stiki z različnimi tipi uporabnikov, vse večji pritisk na knjižnice in zniževanje sredstev za njihovo delovanje, katerega posledice so vidne v pomanjkanju osebja in gradiva, so vzroki, ki so v meni vzbudili zanimanje za to, da bi razkrila, kako v takih razmerah pravzaprav zadovoljujemo potrebe in pričakovanja naših uporabnikov.

Izhodišče raziskave bodo teoretične osnove, ki upoštevajo priporočila in standarde za vrednotenje uspešnosti knjižnic pri izvajanju njihovih storitev. Preučili bomo tudi raziskovalne metode v družboslovju, ki so primerne za izvajanje aplikativnega dela raziskave v realnem okolju visokošolske knjižnice.

Namen te naloge je dokazati, da je mogoče in pomembno tudi tako imenovane »mehke dimenzije« kakovosti nekako izmeriti in jih dolgoročno uvrstiti med strateške cilje upravljanja sleherne organizacije.

## 1.2 Namen in cilji raziskovanja

Osnovno vodilo mojega dela je želja, da bi spoznala, kako naj se vrednotijo knjižnične storitve in kako jih moremo razpoznati.

Izhodišče za vrednotenje je predvsem določiti uspešnost, učinkovitost in nakazati koristnost dela neke knjižnice. Če nam to uspe in nas vrednotenje pripelje do dobrih rezultatov, lahko govorimo o kakovostnem delu knjižnice.

Jasno nam je in v strokovni literaturi je dovolj preverjeno, da je mogoče v knjižnici izmeriti številni delovne postopke. Zanje pač moramo izbrati ustrezne metode in opredeliti,



kaj želimo z njimi doseči. V našem primeru ne gre za kvantitativno dokazovanje delovne uspešnosti in učinkovitosti, marveč za preverjanje tega, kako so z našimi storitvami zadovoljni tisti, ki jim je knjižnica namenjena.

Na temelju študije o uporabnikih fakultetne knjižnice, ki jo je pred leti opravil dr. Mirko Popovič (1988), in diplomske naloge Uroša Goričana (1994), v katerih prvi zastavlja vrednotenje na izkustvenih in drugi na marketinških temeljih, bo ta naloga pomenila nadaljevanje odtod, do koder sta omenjena avtorja prišla.

**»Hipoteze so mreže: samo tisti, ki jih vrže, kaj ujame«.**

(Novalis)

Postaviti hipotezo pomeni teoretično in miselno se ukvarjati s problemi, na katere naletimo pri obravnavanju določenega pojava, ki ga delno že obvladujemo. Hipoteza je glavna in vodilna ideja v znanstvenoraziskovalnem delu. Njene osnovne značilnosti so relevantnost (omogočiti mora rešitev osnovnega raziskovalnega problema in ne kakšnega drugega), možnost preverjanja, kompatibilnost z drugimi, že preverjenimi in sprejetimi hipotezami, enostavnost in razumljivost.

Vselej je najtežje oblikovati in izraziti problem. Einstein je menil, da je formulacija problema pogosto celo pomembnejša od rešitve. (Toš, 1997, str. 58).

Izhajamo torej iz hipoteze, da dobra knjižnica ni nujno tista, ki ima številčno bogato knjižno zbirko. Statistični podatki o izposojenih knjigah, številnem obisku, o toliko in toliko medknjižnično izposojenih enotah sicer kažejo na izredno rast aktivnosti knjižnice na mnogih področjih njenega delovanja, ničesar pa ne povedo o tem, koliko uporabnikov ne najde želene knjige, ne dobi zadovoljivega odgovora na zastavljeno vprašanje, koliko se jih v knjižnici ne znajde in koliko se jih knjižnici zaradi nelagodnega občutka raje izogne.

V nalogi se torej ne bomo ukvarjali s sestavinami vrednotenja, kot so: obširnost knjižnične zbirke, njena učinkovitost in uspešnost. Te zanimajo predvsem vodstva organizacij in financerje. Posvetili se bomo uporabnikovemu zornemu kotu dojetanja kakovosti knjižničnih storitev in kolikšno zadovoljstvo ga spričo njih prevzame.

Na osnovi dobljenih rezultatov iz ankete, predstavljene v drugem delu naloge, bomo opredelili, katere sestavine so za uporabnike fakultetne knjižnice najpomembnejše, kako

ocenjujejo izobraževanje o informacijskih možnostih v knjižnici, kaj bi želeli, da bi se v njej izboljšalo, in najpomembnejše, ali so se ob zaznavanju kakovosti njenih storitev vanjo še pripravljene vračati.

Tako bi lahko standardom ISO<sup>1</sup> in priporočilom IFLE<sup>2</sup> dodali še izkušnje, preverjene v okolju ene izmed slovenskih visokošolskih knjižnic.

### 1.3 Uporabljene metode in potek raziskovanja

Pri preučevanju predmetov, pojavov in razmerij med njimi sta se v znanosti skozi stoletja razvila dva osnovna tipa raziskovanj - kvalitativni in kvantitativni. Prvi skuša pri opredeljevanju lastnosti, značilnosti, vrednot in opaznanj odgovoriti na vprašanja: kakšno je kaj, kje in kdaj se dogaja, s čim, predvsem pa kako in čemu se dogaja. Na ta način torej raziskujemo motive, želje, interese, pobude, stališča in namere. Kvantitativna raziskovanja pa skušajo opredeliti količino ali vrednost predmetov, pojavov ali razmerij, ki jih lahko izrazimo količinsko. Merila zanje so statična ali dinamična. Statična izražajo trenutne odnose. Za njihovo merjenje lahko uporabimo statistične metode, med katerimi so dokaj pogoste: aritmetična sredina, medijan, mod, odstotki, bazični indeks, časovne vrste idr. Odnose med predmeti, pojmi in razmerji v krajšem ali daljšem časovnem obdobju pa merimo s stopnjami, rastjo, trendom, korelacijami, oscilacijami itd.

Najprej smo se lotili oblikovanja in predstavitve problema. O tistem, kar smo domnevali v zvezi z njim, smo poiskali odgovore v teoretičnih delih, ki obravnavajo vrednotenje knjižničnih storitev. Našli smo jih v COBISS-u<sup>3</sup> in LISI<sup>4</sup> ali na internetu. Odločili smo se, da bomo podatke, ki jih bomo potrebovali pri raziskavi, zbrali z anketiranjem. Zbiranju in analizi podatkov bo sledila njihova interpretacija, po njej pa še ugotovitve in predlogi za izboljšanje knjižničarske prakse.

---

<sup>1</sup> International Standard Organisation

<sup>2</sup> International Federation of Library Associations and Institutions

<sup>3</sup> COBISS – Cooperative online bibliographic system & services

<sup>4</sup> LISA – Library and Information Science Abstracts

## 2 TEORIJA VREDNOTENJA

Slika 1 pomensko povsem zadovoljuje predstavo o splošni kakovosti. Pomeni ravnovesje med zahtevami in pričakovanji strank ter njihovo zadovoljitvijo. Smeli bi jo uporabiti v katerikoli storitveni organizaciji.



**Slika 1: Tehtnica kakovosti**  
(Qualität und Leistung, 1996, str 26).

### 2.1 Opredelitev vrednotenja

Pojem vrednotenja se nam sprva zdi dovolj jasen. Ko pa ga želimo opredeliti, spoznamo njegovo kompleksnost. Sinonim vrednotenju je evalvacija. Merjenje pa je njegovo sredstvo. Z njim želimo zbrati in analizirati objektivne podatke, na katerih kasneje oblikujemo sodbe o tem, kar smo vrednotili. Rezultati, ki jih na tak način dobimo, opisujejo določeno stanje. Pojave, ki nas obdajajo, želimo kvalitativno ovrednotiti pa tudi izmeriti. Globlji vzrok vrednotenja tiči v človeku, ne v njegovem okolju. Izvira iz človekove potrebe po spoznanju pojava in njegovi povezanosti z drugimi pojavi. Človeka zanimajo vzroki pojavov in razmerja med njimi (Francis Bacon).

**Vrednotenje** je kritično tehtanje, ocenjevanje oziroma presojanje. V SSKJ<sup>5</sup> najdemo razlago pojma, ki pravi, da z vrednotenjem določamo oziroma ugotavljamo vrednost, pomen ali kakovost česa, oziroma komu priznavamo vrednost. Predstavlja odnos do

---

<sup>5</sup> Slovar slovenskega knjižnega jezika, V. knj., Ljubljana, SAZU ; DZS, 1991, str. 520.

nekoga ali nečesa. Njegov cilj je **kakovost, rezultat** pa je **vrednost**, ki je lahko menjalna ali uporabna. Izražena je s količino denarja, z zadovoljstvom ob izpolnjenih potrebah ali željah, s pohvalo, z mersko enoto ali enotami sploh, z vloženim delom ali v razmerju do drugega blaga.

Vrednost je pojem, ki je mnogo bolj oseben kot pojem kakovosti. Ta je abstraktna, večdimenzionalna in težko izmerljiva.

Ločimo tri primarne stopnje vrednotenja:

- družboslovno oziroma sociološko: pomeni spremembe, ki so jih narekovale zakonodaja ter družbene in politične razmere;
- organizacijsko: ocenjevalec ima pri tem velik nadzor nad spremenljivkami, ki jih ocenjuje, saj počne to s točno določenimi cilji;
- programsko: ocenjevalec ocenjuje le specifične aktivnosti.

Poleg dveh osnovnih vrst vrednotenja – kvantitativne in kvalitativne loči strokovna literatura še druge vrste. Te so (Powell, 1997, str. 252-253):

- objektivno vrednotenje, pri katerem ugotavljamo študentovo znanje po vnaprej določenih ciljih;
- protislovno vrednotenje ugotavlja učinkovitost standardov za odločitve pri izobraževanju;
- vrednotenje ustreza opisu programskega razvoja;
- sprejemanje odločitev na osnovi zbiranja in analize informacij;
- brezciljno vrednotenje (iluminativno) uporabljamo za aktualne rezultate in ne za vnaprej zastavljene cilje;
- tekmovalno vrednotenje predstavlja dve tekmovalni alternativni programske ocene;
- poučno vrednotenje ugotavlja sprejemljivost razvojnega programa in njegove vsebine;
- raziskovalno vrednotenje ugotavlja vpliv izobraževanja na veljavnost, zanesljivost in splošnost znanja;
- naturalistično vrednotenje se uporablja v antropologiji in sociologiji;
- profesionalno vrednotenje ocenjuje na podlagi normativnih in primerjalnih standardov.

Vrednotenju je pomensko sorodno **ocenjevanje**. Z njim izražamo svoje mnenje ali sodbo o čem, zlasti o kakovosti. Z oceno torej opredelimo svoje mnenje o količini, vrednosti ali kakovosti.

V besedilu se bodo kot pomensko zelo sorodni pojavljali termini: vrednotenje, evalvacija, merjenje in ocenjevanje. Vsi naj bi nas pripeljali do skupnega cilja, do pojmovanja kakovosti.

## 2.2 Vrednotenje kot ekonomska kategorija

V gospodarstvu vrednotimo rezultate dobrega gospodarjenja. To se odraža v dobičku, ki ga je mogoče ugotoviti le s prodajo izdelkov ali storitev na tržišču. V poslovnem svetu se vrednost najpogosteje izrazi s ceno. Pravimo, da ima vsaka stvar svojo ceno. To je število denarnih enot, ki jih mora stranka plačati za izdelek ali storitev. Na tržišču se oblikujeta dve ceni, ki sta denarnovrednostno enaki - nabavna in prodajna. Oblikovanje cene je v različnih tržnih pogojih različno. Odvisno je, ali deluje organizacija v ostrem konkurenčnem ali monopolnem okolju. Cene oblikujemo na podlagi analize stroškov in tržnih razmer, ocenitve ponudbe in povpraševanja. Za oblikovanje cen obstajajo določeni modeli, ki se ravnaajo po povpraševanju, povprečnih stroških ali po konkurenci (Rebernik, 1997, str. 294).

Cena in vrednost izdelka sta temelj vsake ekonomske transakcije. Avtorja Jerry C. Olson in Jacob Jacoby razlikujeta med objektivno ceno (dejansko ceno izdelka, izraženo v denarju) in zaznano ceno (ceno, kot jo kodira stranka) (Zeithaml, 1988, str. 14). Stranka si ceno običajno zapomni le kot drago ali poceni. Vendar pa cena, ki jo stranke plačajo za izdelek ali storitev v obliki denarja, še ni njihova edina žrtev. K temu moramo prišteti še stroške njihovega časa, iskanja, porabljene energije in oddaljenosti. Vse te kategorije je prav tako treba vključiti v zaznano ceno. Spremembe, ki jih lahko izrazimo s ceno v obliki denarja, stranke izredno hitro zaznajo, medtem ko spremembe preostalih spremenljivk nanje nimajo takojšnjega oziroma tako hitrega vpliva (sprememba kakovosti, oglaševanje, komuniciranje z okoljem ...).

Organizacije v ekonomski znanosti delimo na podjetja in nepridobitne organizacije. Prva se primarno ukvarjajo s pokrivanjem ekonomskih potreb. Njihov glavni motiv je dobiček. Nepridobitne organizacije (ustanove, zavodi) pa morajo prav tako gospodarno ravnati s svojimi ekonomskimi prvinami, vendar jih pri tem ne vodi dobiček, izražen v

denarju. V storitvenih ali nepridobitnih organizacijah je rezultat vrednotenja torej dokaj neoprijemljiv, abstrakten, a zato nič manj pomemben.

Ekonomist Peter Drucker je v šestdesetih letih opredelil pojma uspešnost in učinkovitost v poslovanju. Uspešnost mu pomeni **delati prave stvari**, kar je bolj vezano na donosnost in predstavlja kriterij trga, učinkovitost pa delati jih na **pravi način**, kar je bolj vezano na produktivnost ali učinkovitost samih postopkov. V ekonomiji med obojima ni prave ločnice.

V ekonomskem smislu so najbolj elementarni kazalci vrednotenja uspešnosti: donosnost ali rentabilnost, gospodarnost ali ekonomičnost, proizvodnost ali produktivnost, pri čemer preko ekonomske kategorije, ki se imenuje cena, pridemo do rezultata v obliki dobička. Na ceno vpliva teorija trga oziroma razmerje med ponudbo in povpraševanjem na trgu. Princip ekonomičnosti nam govori o učinkoviti pretvorbi vhodnih prvin ali vloženih virov ali vložkov (inputs) v izhodne prvine ali rezultate – izdelke ali storitve (outputs):

$$E = \frac{\text{vrednost}}{\text{stroški}}^6$$

Prvine poslovnega procesa predstavljajo **vložki in izložki**. Proces preoblikovanja vhodnih prvin v izhodne pomeni njihovo preoblikovanje v izdelke ali storitve, ki imajo za kupca ali uporabnika vrednost.

K vložkom prištevamo delovna sredstva (opremo), predmete dela (osnovni material, potrošni material in energijo), ustvarjalne in podjetne ljudi (kadre). Storitve so neopredmetena prvina poslovnega procesa (Rebernik, 1997, str. 224).

Naložbe v osnovna sredstva (opremo, zgradbe, med storitvami pa v licence, patente, dobro ime podjetja in podobno) predstavljajo zmogljivost poslovnega sistema, obratna sredstva pa omogočajo njegovo izkoriščanje.

Prag pokritja pomeni količino izida, pri kateri se prihodki izenačijo s stroški (Rebernik, 1997, str. 271). Pa to še ni vse. Pravi manager v podjetju ne razmišlja le o pragu pokritja, marveč o dobičku. V ekonomiki ločimo tri vrste dobička – računovodski, ekonomski in normalni dobiček. Računovodski dobiček izračunamo tako, da za določeno obdobje ugotovimo prihodke in od njih odštejemo stroške, ki se nanašajo na to obdobje. Pri

---

<sup>6</sup> E=ekonomičnost



ekonomskem dobičku upoštevamo tudi izgubljene donose lastnih vložkov. Normalni dobiček pa predstavlja povprečni dobiček v panogi. Običajno v poslovnem svetu velja, da brez tveganj tudi ni dobičkov. Teh pa ni brez investiranja v prvine poslovnega procesa. Pri tem je potrebna predhodna analiza smotrnosti in ekonomičnosti investiranja. Ugotoviti moramo čas, v katerem se bodo vlaganja povrnila. Manager mora vedeti in razumeti, kako stroški, njegove ciljne skupine in konkurenti opredeljujejo njegov izdelek oziroma storitev. Največ napak zagrešijo v organizacijah, kjer ne vedo, kako se spremenjeni stroški, ki so enkrat višji, drugič nižji, odražajo pri njihovih strankah.

Potrebe prebivalstva po materialnih in intelektualnih dobrinah se nenehno večajo. Za njihovo zadovoljitev morajo biti na voljo izdelki in storitve, zanje pa ustrezna sredstva. Med človeškimi željami in potrebami ter njihovo uresničitvijo obstaja stalen razkorak. Nikoli namreč nimamo dovolj dobrin, da bi lahko zadovoljili vse želje, zato moramo med njimi nenehno izbirati. Zavedati se moramo, da ima vsaka odločitev, pa naj bo poslovna ali ne, določene posledice.

Ali lahko potegnemo paralele poslovnih kategorij tudi v knjižničarstvu? Kako bi v knjižničarstvu in njegovem poslanstvu opredelili dobiček? Uspešnost (effectiveness) in učinkovitost (efficiency) delovanja knjižnice lahko izmerimo neposredno, njeno koristnost pa lahko dolgoročno opredeli le okolje in uporabniki knjižničnih storitev. Vendar je nekaj temeljnih ekonomskih znanj v sodobnem knjižničarstvu vsekakor potrebnih in koristnih.

Miselnost, da gre v knjižničarstvu za vsebinske, intelektualne storitve, torej za nekaj neizmerljivega in vseobsegajočega, pade, če jo povežemo s prvinami managementa. Kakovostni management je brez merjenja nemogoč. Če ga ne moremo meriti, ga tudi upravljati ne moremo. Pri kategorijah, ki jih težje izmerimo, lahko njihovo vrednost le ocenjujemo. Mednje uvrščamo tako imenovana neoprijemljiva ali nematerialna sredstva (intangibles assets). Opredeljujemo jih kot nefinančna sredstva, ki nimajo materialne substance, vendar so določljiva in jih je možno nadzorovati in preverjati. V poslovnem svetu so to »dobro ime« podjetja (goodwill), blagovna in zaščitna znamka, patent, znanje, ideje in inovacije zaposlenih, organizacijske sposobnosti in druge oblike intelektualne lastnine, avtorsko pravo, kakovost poslovnih povezav in celo zaupanje strank. V računovodskem smislu povzročajo neotipljiva sredstva tudi v podjetniškem okolju težave. Vseh koristi ni mogoče izraziti s prihodki in dobičkom, pa tudi stroškov zanje se ne da prebrati iz računovodskih izkazov. Številne koristi preprosto niso izkazljive v denarju. Velja pa splošni princip izračuna neoprijemljivih sredstev v organizaciji. Primarno pri tem je:

- določiti pojem dobička in osnovo za njegovo vrednotenje,
- izbrati ustrezno metodo vrednotenja,
- priskrbeti zahtevane informacije,
- izvesti in verificirati izračun (Oppenheim, 1998, str, 211).

V Veliki Britaniji je predlani izšel standard za izračun neoprijemljivih sredstev. Za njihovo vrednotenje lahko uporabimo tadva načina: določimo vrednost neoprijemljivega sredstva, ki ga lahko prodamo, ali pa določimo razliko med stroški in dejansko vrednostjo, ki jo kupimo na aktivnem trgu, kjer se taka sredstva redno kupujejo in prodajajo. Neoprijemljiva sredstva lahko celo amortiziramo z njihovo uporabno ekonomsko vlogo. Standard so sprejele tudi knjižnice in informacijski centri komercialnih družb.

Konkurenčne prednosti lahko podjetja iščejo prav pri neotipljivih sredstvih, saj so njihovi izdelki in storitve (znanje, računalniški sistemi, podatkovne baze, imidž podjetja in sposobnosti zaposlenih) že dokaj dobro razviti. Leta 1995 je v Reuterjevi raziskavi Information as an Asset (Oppenheim, 1998, str. 210) večina podjetij odgovorila, da imajo zanje informacije najpomembnejšo vrednost. Ekonomist John Kenneth Galbraith pravi v svoji knjigi Intellectual Capital (Oppenheim, 1998, str. 210), da je znanje splet informacij, vedenja in izkušenj. Če bi dobiček od posredovanja informacij, ki jih ponujajo knjižnice ali informacijski centri, lahko tako natančno izmerili, kot lahko ekonomske dejavnike, bi ekonomisti tovrstne indikatorje merjenja pospešeno preučevali. Tako pa knjižnice še vedno ponujajo predvsem znanje za nedoločljivo ceno. O vrednosti ponujene informacije ne glede na njeno obliko, klasično ali elektronsko, lahko le domnevamo. Še več, določiti razmerje med stroški in vrednostjo informacije je silno težko, skoraj nemogoče. Prav tako je nepredvidljiv napor, priti do pravih informacij. Lahko le rečemo, da je knjižnična storitev ponujanje vrednosti stranki. Vrednost pomeni v tem kontekstu korist, ki so je stranke deležne za svoj vloženi trud. To lahko zapišemo tudi v obliki enačbe

$$\text{vrednost} = \frac{\text{čim manjši vloženi trud}}{\text{čim večji izkoristek ali izplen}}$$



### 2.2.1 *Konkurenčne prednosti*

Konkurenčne prednosti so še ena od ekonomskih kategorij. Poslovanja brez tekmecev je namreč vse manj. Tekmeci so organizacije, ki ponujajo enak izdelek ali sorodno storitev.

Zelo nazoren je Porterjev model konkurenčnih sil (Rebernik, 1997, str. 334): Te sile zahtevajo nenehno spreminjanje organizacij in njihovo prilagajanje (Porter, (1985): Competitive Advantage). Med te konkurenčne sile spadajo:

- konkurenca znotraj panoge,
- potencialna nova konkurenca in njena grožnja, da bo vstopila na trg,
- kupci oziroma uporabniki ter njihova ekonomska moč in moč odločanja,
- nadomestki storitev (grožnja, da bodo nove storitve nadomestile stare),
- dobavitelji in njihova ekonomska moč.

Vsaka organizacija želi doseči konkurenčno prednost in zato uporablja različne strategije: nižje cene, visoko kakovost, strategijo specializacije – osredotočanje na specialne potrebe določene skupine uporabnikov, na določene storitve ali izdelek.

Tudi knjižnice se kot podjetja danes nahajajo v različnih tržnih razmerah, kjer vlada za določeno storitev različna raven konkurenčnosti. Iz monopolnega položaja stopajo počasi na konkurenčni trg. Pri tem pa morajo analizirati svoj položaj v panogi. S tem ugotovijo strukturo, razvojne trende in ključne dejavnike uspeha. Ugotovijo skupne značilnosti s sorodnimi organizacijami, kaj narekuje potrebe po spremembah in kaj je tisto, kar znamo mi za uporabnike naših storitev najboljše. Kakšna nova znanja potrebujejo knjižničarji, katera so kritična področja, ki zahtevajo spremembe. V knjižničarstvu bi morali preusmeriti pozornost od vhodnih in izhodnih prvin na rezultate in učinke. Pri tem bi si morali predvsem v visokošolskih knjižnicah zastaviti naslednja vprašanja:

- Kakšen vpliv ima knjižnica na izobraževanje?
- Ali študenti menijo, da se jim bo obisk knjižnice izplačal?
- Ali knjižnica pomaga fakulteti pri privabljanju novih študentov?
- Kakšen ugled (imidž) ima knjižnica v svojem okolju in ali ta vpliva tudi na njeno vizijo kakovosti?

### **2.2.2 Primerjalna presoja (benchmarking)<sup>7</sup>**

To je sistematična analiza, kako neko dejavnost izvajamo ali njene rezultate presojamo. Metoda doživi razcvet najprej v ekonomski znanosti in se vztrajno širi v gospodarske in tudi negospodarske panoge. Izvira iz prakse japonskega managementa. Njcn namen je sistematično in načrtno učenje od drugih in uporaba rešitev za izboljšanje našega poslovanja. Primerjamo se z enakimi ali boljšimi v panogi in tudi izven nje. Vendar se lahko primerjamo le, če dovolj dobro poznamo sami sebe. Primerjalna presoja je usmerjena torej k ukrepanju. Tako bi lahko na primer knjižnice našle odlične rezultate v bolnišnicah ali pri letališčih, kjer morajo biti vse aktivnosti stoo odstotno zanesljive. In obratno. Morda so lahko tudi knjižnice pri izpeljavi določenih dejavnosti komu za vzgled. Podobno lahko primerjamo statistične podatke med posameznimi knjižnicami. Metoda se je razvila ob prizadevanju za popolno obvladovanje kakovosti (total quality management). Pri načrtovanju dejavnosti si lahko postavimo cilje, ki temeljijo na odličnih rezultatih, ki so jih sorodne organizacije že dosegle. Lahko primerjamo tudi lastno učinkovitost delovanja (performance) s tisto, ki jo dosegajo najboljše knjižnice (npr. gibanje novih knjig v procesu obdelave do njihove postavitve na police). S pomočjo primerjalne presoje oblikujemo najprej svoj interni standard, ki smo ga preverili v praksi. Nato lahko utemeljeno predlagamo še eksterne standarde za primerjavo posameznih aktivnosti. Seveda pa ne zadošča le enkratno primerjanje. Nenehno opazovanje je pomembnejše, saj knjižnica s tem opazuje svoj lastni napredek. Ima pa metoda slabost, da programi za izboljšanje kakovosti iščejo predvsem načine za izboljšanje že obstoječega, manj pa nove načine, ki bi lahko stare nadomestili v celoti. Primerjalno presojo bi po mojem mnenju smeli uvrstiti tudi med metode za vrednotenje knjižničnih storitev.

---

<sup>7</sup> Benchmark angl., količek pri geometrih – zakoličiti, do kod sega zemljišče

## 2.3 Vrednotenje v knjižničarstvu

Po letu 1991 se je potegovanje za bodoče študente preneslo tudi v univerzitetna okolja. Ker so njihov del tudi knjižnice, bi moralo to veljati tudi zanje.

Ker so knjižnice naravnane nepridobitno, se zaposlenim v njih, še bolj pa njihovim upraviteljem, ne zdi potrebno uvajati marketinški pristop v svoje delo. Z vrednotenjem je neposredno in kratkoročno zelo težko dokazati, kakšen vpliv ima lahko knjižnica na posameznika ali družbo. Zaradi tega se kar samo postavlja vprašanje o smislu vrednotenja. Vendar ta zagotovo obstaja! Slabe storitve, pa čeprav v monopolni ustanovi, ne bo več mogoče dolgo dopuščati. Sarah Cook (Pinter, 1996, str. 3) pravi, da bo stranka o svojih slabih izkušnjah povedala v povprečju enajstim ljudem, o dobrih pa le trem. To je pač v človeški naravi.

Temeljni dejavniki, ki spodbujajo proces vrednotenja, so lahko zunanji ali notranji:

- potrebe uporabnikov,
- standardi,
- potreba po sodelovanju med knjižnicami.

### 2.3.1 Cilji vrednotenja

Z vrednotenjem lahko preverimo, ali sta primerni knjižnična organizacijska zgradba in njeno delovanje, ali dosegamo zastavljene cilje, ali smo vire primerno razporedili in upravičili njihov dotok, ocenimo inovativnost in uspešnost, sprejemamo odločitve o nadaljevanju ali ukinjanju programov in končno - izboljšamo naše storitve. Pri tem moramo biti seveda pripravljeni na tveganja in jih tudi dopuščati. Osebjem moramo prepustiti več izvršilne moči. Tipične konvencionalne modrosti v knjižničarstvu moramo delno zanemariti in preusmeriti organizacijske vire tja, kjer je izboljšanje najbolj potrebno.

Knjižnice, ki ne poznajo svojih obiskovalcev – uporabnikov, se vse bolj oddaljujejo od bistva svojega poslanstva. Postanejo samozadostne, kar prične najedati njihov namen.

### 2.3.2 Načrtovanje vrednotenja

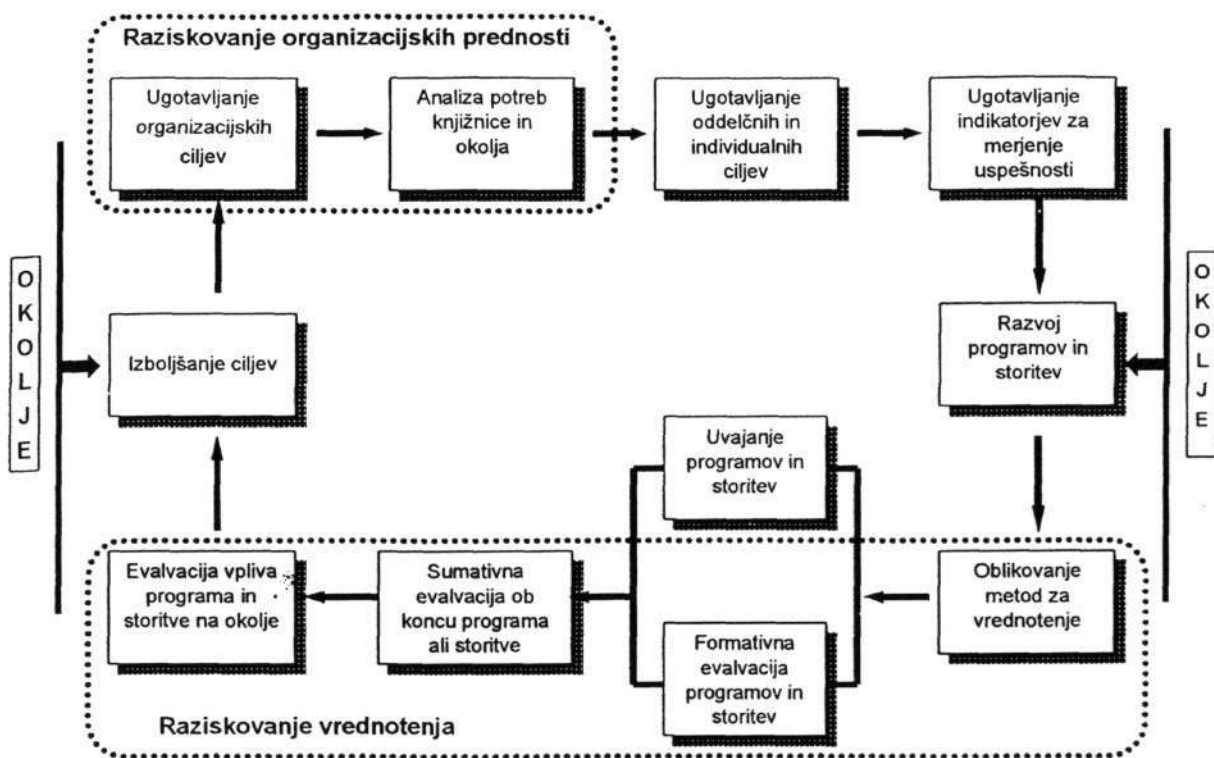
Program evalvacije je sestavljen iz petih stopenj: najprej določimo namen in obseg vrednotenja, nato oblikujemo načrt, izvedemo študijo, jo analiziramo in interpretiramo ter predlagamo izboljšave, ki temeljijo na dobljenih rezultatih. Postopke evalvacije lahko uporabimo na katerikoli razvojni stopnji: na začetku, na sredini ali ob koncu aktivnosti. Če jih uporabimo na sredini, imamo možnost, da že takrat spremenimo neustrezno strategijo in začnemo znova.

Zaželeno je tudi primerjava delovanja v različnih časovnih obdobjih in primerjava knjižnic znotraj sistema. Pri tem pa moramo paziti, da uporabljamo enake metode in indikatorje vrednotenja.

Načrtovanje je proces zastavljanja ciljev ter razvijanje programov in aktivnosti za doseganje teh ciljev. Natančno določeni cilji so osnovna predpostavka vrednotenja. Omogočajo najprej analizo obstoječega stanja, ugotavljanje slabosti in prednosti ter predlaganje sprememb. Ugotoviti namreč moramo, kako delamo sedaj, kako bi lahko še bolje in zakaj bi to zmogli. Vrednotenje torej obsega zbiranje podatkov, njih analizo ter predstavitev ali interpretacijo le-teh. Vrednotenje je orodje ali sredstvo za sprejemanje novih odločitev. Je prepoznavanje najboljših načinov za izboljšanje storitev. Pri tem ne gre le za rezultate, ampak tudi za vpogled v to, kako se ti rezultati spreminjajo ob spreminjanju pogojev v določenem okolju.

Vrednotenje lahko izvedemo, tako navaja strokovna literatura, po treh **postopkih** (Hernon, McClure, str. 9):

1. S formativno evalvacijo kontinuirano ocenjujemo aktivnosti, ki že potekajo. Z njo želimo te aktivnosti izboljšati. Takšno vrednotenje je proces, ki traja nepretrgoma.
2. S sumativno evalvacijo pokažemo na vzroke uspeha ali neuspeha pri delu. Z enkratno aktivnostjo posnamemo dejansko stanje. Njen drugi namen je pokazati, kako dobro neki program ustreza zastavljenim ciljem. Ukvarja se torej z dilemo, ali naj se program obdrži ali naj se odpravi.
3. Z opazovanjem prepoznavamo, kako ustanova razporeja finančne vire za gradivo in osebje za svoje delovanje.



**Slika 2: Načrtovanje in vrednotenje**

(Hernon, McClure, 1994, str. 11).

Slika 2 ponazarja celotni postopek vrednotenja v knjižničnem okolju. Ta zajema vse od določitve ciljev, analize potreb, izbire ustreznih kazalcev za merjenje uspešnosti in učinkovitosti poslovanja, pravih metod, obe zgoraj opisani vrsti evalvacije (formativno in sumativno) do vpliva vrednotenja na okolje. Dobro opravljeno vrednotenje, ki upošteva zahteve in posebnosti okolja, uspešno zaključi ta cikel z izboljšanjem razmer in zastavitvijo novih, višjih ciljev. In postopek se lahko znova ponovi iz novih izhodišč.

Preden se odločimo za vrednotenje, moramo razčistiti nekaj dilem, ki se porajajo pred uvedbo sprememb. Kateri program naj izberemo, da bomo izboljšali svoje storitve in bili pri tem uspešni? Kdo so naši uporabniki in kaj od nas pričakujejo, ko nas obišejo v knjižnici? Koliko nas bo izboljšanje stalo? Kakšno bo razmerje med stroški in rezultati našega dela?

V zvezi z našimi uporabniki se vprašajmo tudi, katere informacije potrebujejo, kakšno pomoč od nas pričakujejo, kakšne potrebe bodo imeli naši obiskovalci čez nekaj let, če se bo informacijski razvoj nadaljeval s tolikšno naglico, kot se sedaj, in ali lahko nanj kako

vplivamo, kako lahko o našem potencialnem uporabniku izvemo več, kako dobro že zadovoljujemo njegove potrebe in želje.

In še nekaj vprašanj o dostopnosti: Kako priti do informacij? Ali lahko izoblikujemo informacijski model? Kako razviti svoje in uporabnikove sposobnosti iskanja? Kakšen učinek imajo različne vrste gradiva ali njegov zunanji videz? Kakšen vpliv na dostopnost ima nova informacijska tehnologija?

Pa še o vlogi knjižničarjev: Kam uvrščamo knjižnice kot ponudnike informacij? Ali dovolj razumemo uporabnikove potrebe? Kako naj knjižnico najbolje organiziramo, da bi uresničili svoje poslanstvo? Kako pogosto jo uporabniki obiščejo in s kakšnimi nameni?

Običajno pričnemo razmišljati o vrednotenju v knjižnici, ko nekaj zaškriplje.

Za krizne situacije je značilno dvoje: ali se predamo apatiji ali pa se nam poveča potencial inovativnosti. Knjižničarji lahko preizkusijo svoje usmeritve, optimirajo delovne postopke in uporabo obstoječih informacijskih virov, povišajo svoje kompetence in si s tem zagotovijo boljši položaj v družbi pri obvladovanju sodobnega informacijskega sveta.

Knjižničarji dobro vedo, v katerih fazah je njihova vloga zaznavna in v katerih neobhodno potrebna. Prav tako so se že pričeli zavedati, da jim informacijska tehnologija vsiljuje ali ponuja nove metode dela, nove konkurente pri posredovanju informacij in jih tako potiska v mnogo aktivnejšo tekmo z njimi.

Knjižnice se morajo prilagajati novim pogojem, družbenim razmeram in tehnološkemu razvoju. Pri evalvaciji torej upoštevamo, koliko časa knjižnica potrebuje, da sprejme neko novost: nove oblike informacij, sodobnejšo tehnologijo, enostavnejše postopke. Če se evalvacija posveča le izrečenim zahtevam, ne prepozna pa neizrečenih, stagnira. Mora se odzivati tudi na neartikulirane želje. Tako bo lažje pritegnila nove vire in nove uporabnike; njen organizem bo rasel. Ranganathanov peti zakon: »Knjižnica je rastoči organizem« najbolje potrjuje, da je knjižnične aktivnosti treba vrednotiti.

Knjižnice so bile pri kvantificiranju svoje dejavnosti vedno zelo uspešne. Uspešnost so dokazovale z letnimi statističnimi poročili. Pri tem so uporabljale podatke o vloženih virih oziroma vhodnih prvinah. V knjižničarstvu pomenijo vložke (inputs): knjižnični proračun, osebje, strojna in programska podpora, vzdrževanje, število knjižnih in revialnih enot.



Za dokazovanje uspešnega dela pa moramo navesti tudi podatke o dosežkih, rezultatih svojega neposrednega dela (outputs). Mednje uvrščamo: število katalogiziranih enot, število kupljenih knjig in naslovov revij, število posredovanih informacij, število uvajalnih seminarjev. Sama števila torej.

Kaj pa kakovost izvedbe, zadovoljstvo naših ciljnih skupin in koristnost oziroma vpliv izhodnih prvin knjižničnih storitev na okolje? Do teh rezultatov (outcomes) pa lahko pridemo le s poglobljeno analizo.

Maurice Line (Jordan, 1998, str. 31) pravi, da so se knjižnice v svoji zgodovini ukvarjale predvsem z gradivom, obdelovalnimi postopki in same s seboj. Njegova izjava je lahko provokativna za knjižničarje, ki svoje poslanstvo opravljajo kot pripadnost uporabniku. In prav je, da postavijo v središče svojega ravnanja uporabnike, saj prav oni opravičujejo obstoj knjižnic.

### **2.2.3 Prednosti vrednotenja**

Prednosti vrednotenja lahko najdemo v izboljšavah, ki so bile predhodno analizirane in v praksi potrjene, v večji učinkovitosti in uspešnosti ter večjem ugledu organizacije, ki je to metodo pri svojem delu uporabila. Zaposleni bodo dojeli njegovo bistvo in ga ne bodo več odklanjali kot obliko nenehnega nadzora njihovega dela.

### **2.3.4 Ovire za vrednotenje**

Vrednotenje ovirajo pomanjkanje osebja, prostora, sredstev, nasprotujoče si razlage o poslanstvu in vlogi knjižnice v delovnem okolju, omejene sposobnosti kadra, da bi izvajal vrednotenje, omejen bibliografski nadzor, nenaklonjenost uporabnikov, sodelavcev in posloводства, slaba organizacijska struktura in še kaj bi se našlo. Ovire se torej nahajajo v organizaciji ali v ljudeh. Najbolj nevarno je prepričanje, da je v knjižnici vse v najlepšem redu. Knjižničarjem se še sanja ne, kako dobro ali slabo izpolnjujejo uporabnikova pričakovanja. Preveč se zanašajo na percepcijo in subjektivne občutke. Druga nevarnost tiči v tem, da bi lahko rezultati vrednotenja služili le administrativnim ali organizacijskim interesom. Tako bi jih lahko priredili in namensko izbrali samo tiste vidike, ki bodo opravičili slab program ali jih kot dobre predstavili le navzven. Nekateri želijo uvedeni program uničiti, drugi pa vrednotenje prikažejo le kot gesto svoje profesionalnosti. Lahko se tudi zgodi, da knjižničarji niso strokovno dovolj usposobljeni za njegovo izvajanje ali pa

zanj nimajo ne dovolj časa, ne denarja in ne ustreznih pogojev. Tudi management morda ni pripravljen uporabiti rezultatov vrednotenja v praksi. Lahko ga sicer izvedemo, delamo pa še naprej po starem in se izogibamo odgovornostim. Pri vrednotenju ne smemo nikoli uporabljati zastraševalnih taktik, predvsem ne pri vrednotenju osebja.

Vse, kar je za uspešno vrednotenje torej potrebno, je: pripravljenost zanj, strokovna usposobljenost in poznavanje osnovnih metod, statističnih procesov in prepričanje v njegovo nujnost. Zanimiv je komentar enega od anketirancev v neki kanadski akademski knjižnici. Dejal je: »Ali knjižničarji resnično želijo prisluhniti našemu mnenju in se nato po njem tudi ravnati, čeprav jih okolje pri tem na moč omejuje.«

### **2.3.5 Posledice nevrednotenja**

Kakšne so lahko posledice, če v svojem okolju nikoli ne posežemo po vrednotenju?

- Ohranili bomo aktivnosti, ki so neučinkovite in neuspešne.
- Zanašali se bomo, da smo po avtomatizmu upravičeni do sredstev iz proračuna.
- Zunanjim vplivnim akterjem bomo nesposobni prikazati svojo uspešnost in naše prednosti.
- Še naprej bomo sprejemali ključne odločitve o že izvajanih storitvah na nepreverjenih domnevah.

Vrednotenje vedno pomeni sklepanje kompromisov. Paziti moramo, kakšno vzdušje vlada v okolju, ki odloča o delovanju knjižnic. Vrednotenje bomo lažje izvedli, če bo prineslo manj posledic ali organizacijskih sprememb v okolju.. Tisti, ki jih vrednotenje zadeva, se bodo morali sprijazniti z njegovimi rezultati, pa kakršnikoli že bodo. Dober ocenjevalec bo razvil objektivna merila, dobil prave podatke in na podlagi njihove analize razvil predloge za spremembe in priporočila. Dober manager pa bo skupaj z njim poskrbel, da bodo ta priporočila res vpeljana v prakso.



## 2.4 Metode in tehnike za vrednotenje v knjižničarstvu

Znanstvena metoda je pot do novega spoznanja. Obsega vse tiste postopke, ki jih uporabljamo pri raziskovanju pojavov v realnem svetu. Raziskovanje v empiričnih znanostih povezuje teorijo z izkušnjami.

Raziskovalne metode, ki smo jih omenili že v uvodnem poglavju, so primerne za družboslovne in humanistične znanosti, kamor sodi tudi knjižničarstvo. Torej jih lahko po temeljitem preudarku, kaj želimo z njimi dokazati, predvsem pa doseči, uporabimo pri svojem delu. Zaradi tega jih bomo v tem poglavju strnjeno predstavili.

Oba načina raziskovanja – kvalitativni in kvantitativni - se dopolnjujeta in prekrivata. Uporaba obeh nam omogoča jasnejšo in natančnejšo pot do rezultatov. Res je, da so v družbeni in humanistični znanosti bolj uporabne kvalitativne metode in tehnike, in sicer: deduktivna in induktivna metoda, analiza in sinteza, metoda abstrakcije in konkretizacije, zgodovinska metoda, dokazovanje, anketiranje, intervjuvanje, metoda Delfi, sociometrična metoda in še veliko drugih, vendar tudi tukaj velikokrat ne moremo mimo kvantitativnih - matematičnih in statističnih metod.

Ko se odločamo, katere metode bomo pri svojem raziskovanju uporabili, izhajamo iz njihove prilagodljivosti in uporabnosti.

Kvalitativne metode doživljajo svoj razcvet v zadnjih petdesetih letih tega stoletja, še posebej v družboslovju, saj je zanj veljalo, da raje posnemajo kot inovirajo. V knjižnično-informacijskih znanostih se pogosteje uporabljajo kvalitativne metode, ki uporabljajo nenumerične podatke, ki pa se dajo pretvoriti v numerične. Slednje lahko vključimo v statistične analize. Taka je na primer ANOVA (analiza variance). Uporaba kvalitativnih metod pomeni veliko več kot le zbiranje in analizo podatkov. Z njimi raziskujemo, da bi nekaj odkrili, ne preizkušali. So naravne, potekajo v živo s pomočjo opazovanja ali izpraševanja. Pogosta vprašanja pri uporabi teh metod se glasijo: Koliko in kakšna vprašanja postaviti, koliko anketirancev vključiti v vzorec, koliko časa bomo potrebovali za raziskovanje, kako obsežna naj bo raziskava in podobno? Jasnega in enoznačnega odgovora pa na ta vprašanja ni. Kvalitativne raziskave so namreč odprti, nedokončani in nepredvidljivi procesi. Njihov cilj je razumeti in na osnovi dobljenih rezultatov ukrepati.

Razlogi, da se pri raziskovanju odločimo za eno od kvalitativnih metod, so naslednji:

1. želimo raziskovati temo, o kateri vemo malo;
2. raziskujemo čustveno občutljivo temo;
3. radi bi ujeli izkušnje tistih, ki so jih doživeli v živo in si o njih ustvarili svoje mnenje;
4. bolj nas zanimata študij rezultatov in njih operacionalizacija kot pa sam proces;
5. če smo pri zbiranju podatkov ali razlagi dejstev zašli v slepo ulico;
6. če želimo raziskovanje spojiti z aktivno prakso.

Kvalitativne raziskovalne metode so v knjižnični in informacijski znanosti oplemenitile raziskovalne pristope.

Seveda je pri uporabi teh metod prav tako kot pri vsakem drugem raziskovanju potrebna kritična distanca do obravnavanega problema in nenehno preverjanje.

Shematično povzemamo razlike v značilnostih obeh tipov raziskovanja (Padgett, 1998, str. 3):

| KVALITATIVNO                             | KVANTITATIVNO  |
|--|--|
| induktivna metoda                        | deduktivna metoda  |
| naturalistično, v živo                   | znanstvene metode, dekontekstualizacija (izriganost iz celote) |
| nenadzorovani pogoji                     | nadzorovani pogoji   |
| odprti sistem                            | zaprti sistem  |
| celovita, (holistična) jasna deskripcija | parcialna obravnava  |
| dinamična realnost                       | statična realnost  |
| raziskovalec podatke zbira za analizo    | standardni podatki za analizo so zbrani                        |
| kategorija kot rezultat analize podatkov | kategorija nastane pred analizo podatkov                       |

Pomembno je, da pri raziskovanju ločujemo med metodami in načini sklepanj, ki nas pripeljejo do rezultatov.

Tako pomeni *induktivna metoda* sistemsko in dosledno uporabo induktivnega načina sklepanja. Za to uporabljamo tehniko opazovanja, eksperimenta, dnevnik uporabnikov in statistične ali bibliometrične metode. Na podlagi posameznih ali posebnih dejstev si lahko ustvarimo splošno sodbo o pojavu. Uporaba te metode nas postopno pripelje od znanega k

neznanemu, posplošenemu. Vrednost metode je toliko večja, kolikor bolj smo pojav preverili in verificirali v praksi. Najvažnejši elementi induktivne metode so analiza, sinteza, abstrakcija, generalizacija in specializacija. Temelj opisane metode je torej **POSEBNO**, njen cilj pa **SPLOŠNO**.

V nasprotju z induktivno nas **deduktivna metoda** pripelje od splošnih stališč k posameznim. Dedukcija predpostavlja dobro poznavanje in obvladovanje znanj, načel in stališč, na katerih gradimo posamezna. Od splošnih resnic pridemo s pomočjo metode do posebnih spoznanj. Tudi pri dedukciji uporabljamo enake metode kot pri indukciji. Paziti pa moramo, da nas nepoznavanje problema ne zapelje v konstrukcije, ki nimajo uporabne vrednosti. Primerna je za dokazovanje teze, preverjanje hipotez in predvidevanje bodočih dognanj. Največkrat se v znanosti opisani metodi uporabljata kombinirano, le da je indukcija običajno začetni, dedukcija pa sklepni proces raziskovanja.

Tudi tukaj se metode in njihovi elementi prepletajo in med seboj dopolnjujejo. Deduktivno metodo lahko npr. dopolnujemo z opazovanjem, eksperimentom ali merjenjem.

### **Metoda analize in sinteze**

Z analizo ugotovimo resničnost tako, da razčlenimo celoto na sestavljene miselne segmente in nato analiziramo vsakega posebej v odnosu do celote. Metoda omogoča odkrivanje znanstvene resnice. S pomočjo sinteze pa povezujemo oziroma sestavljamo z analizo pridobljene enostavne miselne tvarine v celoto. Je način sintetiziranja znanja po zakonitostih formalne logike v smeri od posebnega k splošnemu.

**Metoda dokazovanja** je ena najpomembnejših znanstvenih metod. Vključuje skoraj vse elemente, metodološke postopke, oblike mišljenja, poimenovanja in sklepanja drugih metod. Dokazovanje je iskanje resnice, spoznanj, stališč ali teorij na temelju znanstvenih dejstev. Njegov namen je utrditi točnost nekega spoznanja. Pri dokazovanju je teza znana. Zanja iščemo argumente, ki jo morajo opravičiti. Predpostavljamo, da je teza točna in resnična. Na osnovi predpostavk analiziramo okoliščine, razlage in argumente, ki jo podpirajo. Dokazujemo lahko na induktiven ali deduktiven način, lahko le teoretično ali pa stvar dokažemo z eksperimentom. Bistveni elementi dokazovanja so stališče, ki ga moramo dokazati (teza), logični zakoni, na katerih temelji celoten postopek dokazovanja (načela), dejstva in sodbe (argumenti) ter demonstracija, s katero vzpostavimo logično vez med argumenti in tezo.

**Metoda opazovanja** je prva in osnovna metoda slehernega znanstvenoraziskovalnega dela in je najbolj univerzalna. Z njo zbiramo podatke in informacije o dejstvih, pojavih in procesih. Da bi bilo opazovanje znanstveno, mora biti kar se da objektivno, vsestransko in popolno, natančno in strogo ter sistematično. Opazovanje mora temeljiti na pozornosti, vztrajnosti in smislu za prepoznavanje podobnosti in razlik pri predmetu raziskave. Zasnovana je na deskripciji, urejanju empiričnih podatkov in na eksperimentu. Metodo uporabljamo v vseh znanstvenih disciplinah, največkrat v kombinaciji z drugimi metodami.

**Metoda deskripcije** je postopek preprostega opisovanja dejstev in procesov v naravi in družbi in empirično potrjevanje razmerij, vendar brez znanstvene razlage.

**Metoda kompilacije** je postopek prevzemanja tujih rezultatov znanstveno-raziskovalnega dela oziroma tujih mnenj, sklepanj in spoznanj.

**Empirična metoda** je zasnovana na izkušnji. Doseženi rezultati so izredno pomembni za praktično uporabo, saj v glavnem predstavljajo fazo zbiranja znanstvenih dejstev, na podlagi katerih se utrdijo zakonitosti.

**Metoda Delfi** nam omogoča predvidevanje in prognoziranje. Ima pomembno vlogo v znanstvenem raziskovanju, še posebej v ekonomski znanosti. Nastala je leta 1953. Ker omogoča simuliranje prihodnosti in projekcijo vanjo, je uporabna pri sprejemanju strateških odločitev. Te pa so vse pomembnejše tudi v knjižničarstvu. Metoda Delfi je ena od objektivnejših znanstvenih metod, pri kateri sodelujejo strokovnjaki, ki preučujejo neko področje. Z njeno pomočjo lahko prihodnja predvidevanja opredelimo celo s količinskimi podatki.

### **2.4.1 Statistične metode**

Statistične metode so v 20. stoletju med najpomembnejšimi tehnikami za obdelavo podatkov v vseh znanstvenih disciplinah. Z njimi analiziramo pojave, ki nas obdajajo. Uporabljamo jih tudi za kvantitativno predstavljanje dejavnosti knjižnic.

Statistiko potrebujemo v znanosti, da lahko spremljamo znanstveno in strokovno literaturo, obdelujemo podatke in rezultate, opisujemo in analiziramo, razlagamo te rezultate ter s sklepanjem izvedemo iz konkretnih primerov »splošno pravilo oziroma zakon«. Z grafikoni in izračunanimi kazalniki odkrivamo zgradbo pojavov, njihovo strukturo, značilnosti in zakonitosti v posameznih časovnih obdobjih ter vzročno-

posledične zveze med temi pojavi. (Čaval, 1977, gl. Zelenika, 1998, str. 341). V statistični obdelavi ločimo šest bistvenih stopenj:

1. izbor in utrjevanje statistične mase kot predmeta statistične obravnave ali drugače rečeno, zbiranje podatkov;
2. oblikovanje skupin podatkov po določenih značilnostih (spolu, starosti, izobrazbi, vrsti aktivnosti ...);
3. statistično analizo oziroma uporabo izbrane statistične metode;
4. tabelarno in grafično predstavljanje statističnih serij in matematičnih funkcij;
5. oceno ali sodbo o izbranih značilnostih skupine podatkov na osnovi izbranega vzorca;
6. izpeljavo določenih sklepov, interpretacijo rezultatov statistične analize in postavljanje hipotez o zakonitostih masovnih pojavov.

Vloga statistike je v tem, da določi osrednjo točko, okrog katere se vrti masa podatkov, ki tudi pokaže, kako se ta masa podatkov razprši, kako različni so podatki in v kakšnem odnosu so med seboj.

Vrste statističnih postopkov so:

- analiza numeričnih vrst (statistična sredina, medijan, mod, mere disperzije, mere asimetrije, mere zaobljenosti ...)
- analiza časovnih vrst (indeksi, srednje vrednosti časovnih vrst, kronološka sredina, trend ...)
- metoda vzorcev
- grafično prikazovanje statističnih podatkov
- korelacije (linearna, multipla, delna ...)

Načinov za prikazovanje statističnih podatkov je kar nekaj. Za grafično prikazovanje strukture pojavov določene statistične mase, neodvisno od drugih pojavov, uporabljamo stolpce ali strukturne kroge. Histogrami ali stolpci so lahko enostavni ali več-dimenzionalni. Strukturne kroge uporabljamo pri prikazovanju določenega pojava, pri čemer površina kroga predstavlja pojav kot celoto, posamezni deli pa njegove sestavine. Gibanje statistične mase lahko grafično prikažemo z linijskimi diagrami in polarnimi krogi, prostorske razmejitev statistične mase pa lahko prikažemo s kartogrami ali piktogrami.

Med kvantitativne metode sodi tudi **sociometrična**. Z njo moremo proučevati medosebne odnose med posamezniki in smer njihove interakcije. Uporabljamo jo za kvantitativno izražanje družbenih procesov in pojavov. Lahko jo kombiniramo z opazovanjem, izpraševanjem in testiranjem. Najpogosteje jo uporabljajo na področju pedagoške sociologije.

Knjižničarstvo se loteva statistike na dva načina: preučuje njene uporabne vrednosti in jo uporablja v praksi za zbiranje, obdelavo in statistično analizo.

Statistične podatke o knjižnicah razvrščamo v pet skupin, in sicer (Ambrožič, 1999, str. 20, cit. po Bartonu, 1989):

1. merjenje aktivnosti knjižnice in delovne obremenjenosti;
2. merjenje knjižničnega gradiva, velikosti in rasti zbirke;
3. merjenje uporabe knjižnice, aktivnosti obiskovalcev;
4. merjenje prihodkov in odhodkov knjižnice;
5. merjenje uporabnikov in njih značilnosti.

Naštete skupine so nam prav dobro znane iz tradicionalnih statističnih vprašalnikov o našem delu, ki jih predpisuje standard za mednarodno knjižnično statistiko.

Kljub eksaktnosti pa imajo statistične metode, ki jih uporabljamo tudi v knjižničarstvu, slabosti oziroma pomanjkljivosti. Z njimi lahko ugotovimo samo kvantitativno določenost oziroma numerično dimenzijo pojavov. Ne moremo prepoznati značilnosti splošnega na osnovi posameznega ali obratno. Vzorec mora biti reprezentativen in hkrati naključen, kar je izredno težko uskladiti.

V družboslovnih znanostih statistične metode pogosto nadomeščajo eksperimentalno metodo. Pomembno vlogo imajo pri napovedovanju trenda gibanja postopkov ali pojavov, vključujoč tudi vedenje ljudi. Tovrstne metode pa ne zadoščajo za ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic.



## 2.4.2 Teorija sistemov

Novejša znanstvena metoda, ki si vse bolj utira pot v znanstvene discipline, je nastala v okviru kibernetike kot znanosti o upravljanju in informacijah in se imenuje **teorija sistemov**. Metoda je prav gotovo zelo zanimiva in uporabna tudi v knjižničarstvu, saj le-to deluje kot sistem na makro in mikro ravni.

Sistem tvori sklop medsebojno namensko povezanih in medsebojno vplivajočih elementov. Pojavi in pojmi so v stalnem gibanju ali menjavanju. Vsak sistem je hkrati tudi podsistem nekega drugega sistema višje stopnje. Pojavi v naravi in družbi so v soodvisnosti, v sinergiji. Vzbudijo sistemsko razmišljanje, z njim pa celovito (holistično) opazovanje in reševanje problemov. Za potrebe vrednotenja lahko uporabimo splošni sistemski model, ki zajema vloške, procese oziroma aktivnosti in rezultate v obliki storitev. Kar pa je za knjižnice najpomembnejše, z njim lahko vrednotimo tudi vplive na okolje, ki se kažejo v obliki učinkov. Seveda pa je uspešnost uporabe modela odvisna od konsistentnosti knjižničnega sistema in njegovega okolja.

## 2.4.3 Metoda<sup>8</sup> anketiranja

Metoda anketiranja se v družboslovju in humanistiki uporablja zelo pogosto. Radi jo imajo tudi knjižničarji. Opisali jo bomo natančneje, saj smo jo v empiričnem delu naloge kot osnovno tehniko<sup>9</sup> uporabili tudi sami.

Na podlagi vprašalnika oziroma ankete zbiramo podatke, informacije, stališča in mišljenje o obravnavanem predmetu ali pojavu raziskovanja. Metoda je zanesljiva toliko, kolikor so zanesljivi z njo pridobljeni podatki. V to skupino štejemo anketo, intervju in test. Najpogosteje uporabljamo anketo kot metodo verifikacije, saj z njo preverimo postavljeno hipotezo, ki jo lahko nato izboljšamo.

Prednosti ankete so v tem, da nas privede do podatkov o doživljanju in vedenju ljudi, česar nam kvantitativne metode ne omogočajo. Ponudi nam podatke iz preteklosti, sedanjosti, in tiste, ki jih anketiranci domnevajo za prihodnost. Je izredno ekonomična, saj

---

<sup>8</sup> Metoda je oblika načrtnega, preišljenega dejanja ali mišljenja za doseg kakega cilja; način, postopek. Glejte SSKJ, II. knj., str. 763.

<sup>9</sup> Tehnika je urejen, ustaljen način, postopek opravljanja kakega dela, dejavnosti. Glejte SSKJ, V. knj., str. 42.

V našem primeru lahko termina uporabljamo enakovredno.

lahko v kratkem izvedbenem času zajame večje število anketirancev. Kljub precejšnji priljubljenosti te metode so njene možnosti vendarle omejene. Odgovori so lahko nepopolni, enostranski, netočni, subjektivni. Pri izvajanju lahko naletimo na epistemološke, psihološke ali družbene težave. Predvideti namreč moramo različno izobrazbeno raven anketirancev, njihove izkušnje in zmožnosti dojemanja. Zaradi tega moramo anketo prilagoditi najnižji ravni anketiranih. Običajno dobimo rezultate, ki so skladni z družbenimi vrednotami in so bolj pozitivni od resničnosti. Da bi se temu izognili, moramo zagotoviti anonimnost anketirancev pri odgovarjanju na vprašanja. Ta pa zastavimo precej direktno.

Pomembno je, kako izdelamo vprašalnik. Najprej določimo namen in cilje, ki jih želimo z njim doseči. Z odgovori bomo lahko dokazovali postavljene hipoteze. Cilji naj bodo realni. Vprašalnik mora biti teoretično utemeljen in ne sme biti preobširen. Zavedati se moramo, da lahko obseg, aktualnost in jasnost vprašanj hitro vzbudijo pozitiven ali negativen odnos do sodelovanja. Anketiranje naj ne traja več kot 30 minut. Vprašanj ne nizamo naključno, saj se vsako od njih nanaša na kazalnik, ta na spremenljivko, ta pa na hipotezo. Slednja izvira iz problema raziskovanja. (Zelenika, 1998, str. 369.)

Pri anketiranju lahko uporabimo različne tipe vprašanj. Na odprta vprašanja odgovarja anketiranec s svojimi besedami, naravno in spontano, tako kot mu osebno najbolj ustreza. Njihove prednosti so v tem, da jih je lažje sestaviti. Ne vodijo k vnaprej določenemu odgovoru. Z njihovo pomočjo kasneje lažje sestavimo tip zaprtih vprašanj. Imajo tudi večjo hevristično vrednost.<sup>10</sup>

In njihove slabosti? Zahtevajo ustrezno izobraženost vprašanih. Na odprta vprašanja dobimo malo dobrih odgovorov/rešitev, imajo majhno verifikacijsko vrednost, anketirance slabše motivirajo, saj postavljajo pred nje težko nalogo. Ta vprašanja so za obdelavo podatkov zahtevnejša.

Zaprta vprašanja ponujajo že pripravljen odgovor, ki ga anketiranec le izbere. Njihove prednosti so v tem, da od anketirancev ne zahtevajo precejšnje izobraženosti. Nanje lahko odgovori veliko ljudi, saj je na ta način (DA ali NE, obkrožite, označite) veliko lažje odgovarjati. Sestavimo lahko večje število vprašanj, lažje jih obdelujemo, imajo večjo

---

<sup>10</sup> Hevristika je veda o metodah raziskovanja z uporabo hipotez, navajanje k temu, da sami najdemo ustrezen odgovor.



verifikacijsko vrednost. Kaj pa slabosti? Ta vprašanja je težje sestaviti, saj smo pri ponudbi odgovorov omejeni. Vprašane lahko pasivizirajo, imajo pa tudi manjšo hevristično vrednost.

Anketirancu lahko pri zaprtih vprašanjih ponudimo dve možnosti:

- lahko našteva (ponudimo mu več odgovorov);
- lahko se odloči za intenzivnost odgovora (izbere stopnje ali lestvice, pri čemer teoretiki priporočajo, da jih je največ pet.

Pisna anketa ima pred ustno določene prednosti. Omogoča anonimnost, preprečuje vplivanje izpraševalca na anketiranca. Hkrati lahko izprašamo veliko ljudi, zato so stroški njene izvedbe nižji. Pomanjkljiva pa je v tem, da z anketiranci nismo v direktnem stiku, zato so prepuščeni lastni iznajdljivosti. Težko tudi prepoznamo, ali so pri odgovarjanju morda neresni.

Prav je, da se seznanimo tudi z napakami, ki se lahko pojavijo pri postavljanju vprašanj v anketi:

- Tako lahko knjižničar zagreši napako, ko anketirancem postavi vprašanje, ki ga zaradi strokovne terminologije ne razumejo, na primer: »Kaj menite o OPAC-u in ultranetu?« Morda jim doslej teh izrazov ni še nihče razložil.
- Ponujeni odgovori so neustrezno strnjeni in zato nerazumljivi.
- Anketirance lahko z vprašanjem zavedemo. Denimo, da jih sprašujemo, ali so zadovoljni s kakšno rečjo, s katero sami nismo preveč zadovoljni. Nehote jim bomo ponudili možne odgovore, ki iz njih izvabljajo nezadovoljstvo s tistim, o čemer jih sprašujemo.
- Napačna so stereotipna in čustveno obarvana vprašanja.
- Napačna so sugestivna vprašanja.

V anketi je pomembno tudi zaporedje vprašanj. Začetna vprašanja naj izvenijo, kot da iščemo pri anketirancu nasvet. Morajo ga pritegniti. Lažja vprašanja naj neopazno prehajajo v težja, ena vrsta vprašanj pa v drugo tematsko vrsto. Najprej postavimo splošna vprašanja, nato preidemo k specifičnim. Uvod in navodila anketirancem moramo skrbno izoblikovati. Predstaviti moramo ustanovo, v imenu katere anketo izvajamo in ki ji anketiranci zaupajo. V uvodu razložimo namen in cilje našega početja, razloge za anketiranje, zakaj računamo na pomoč anketirancev in zakaj naj se pri odgovorih potrudijo.

Nakažemo jim, da bodo imeli od realnih, objektivnih in kritičnih odgovorov določeno korist. Vprašanja in navodila naj bodo sestavljena preprosto in enoznačno. Anketirancem zagotovimo anonimnost in se jim iskreno in vljudno zahvalimo za sodelovanje.

Pri zapletenih anketah lahko izvedemo tudi predhodno anketiranje.

Pri skupinskem anketiranju obstaja nevarnost, da ne izberemo ustreznega vzorca, marveč tistega, do katerega najlažje pridemo. Tako dobimo namesto reprezentativnega vzorca selektivni vzorec, ki za preučevanje ni primeren. Kot primer navajamo prilagojeno anketiranje v knjižnici. Izvedli smo ga zgolj med rednimi obiskovalci knjižnice. Izredno zanimivo pa bi bilo izvedeti, zakaj določen del fakultetne populacije knjižnice ne obiskuje. Ustvariti si mnenje o poslovanju knjižnice samo na podlagi prvih pomeni, polepšati resnico o tem, kako fakultetna populacija redno obiskuje knjižnice.

Poleg opisane oblike anketiranja obstajajo še druge: anketiranje po pošti, telefonu, strogo raziskovanje, nevtralnno anketiranje, a te so v knjižničarstvu redkejše. Podobno je tudi z **metodo intervjuvanja**, ki je posebna oblika pogovora. Intervju se od pogovora razlikuje po naprej zastavljenem načrtu in točno določenem cilju. Točno vemo, kdo sprašuje in kdo odgovarja.

Našteli in opisali smo vse tiste znanstvene metode, ki bi jih lahko vključili ali jih že vključujemo v preučevanje knjižničnih pojavov. Avtorica Kathy Ennis očita knjižničnemu raziskovanju fragmentarnost, nezanesljivost in usmerjenost v takojšnjo prakso. Pravi, da preveč temelji na mnenjih, premalo pa na znanstvenih dognanjih. Tudi avtor Jesse Hauk Shera (1996, str. 147) meni, da je knjižnično raziskovanje omejeno preveč lokalno, preveč je le opazovanja in premalo je uporabnih ugotovitev.

Vse več je razlogov za temeljno raziskovanje v knjižničarstvu. Narekujejo jih profesionalizacija in z njo oblikovanje novih znanj, razvoj novih metod in orodij. Z njimi lahko preučujemo delovanje organizacije, kritično vrednotimo storitve, opazujemo vedenje obiskovalcev knjižnic, določamo stroške in koristi knjižničnih aktivnosti. Najbolj pomembno pa je, da utemeljimo teoretične osnove, na katerih naj gradi knjižničarska praksa. Cilj knjižničarjev mora biti vedno znova izboljševati svoje delo.

Posebna vrsta raziskovanja o ravnanju uporabnikov je vrednostno raziskovanje. Njegov osnovni namen ni odkrivanje novih znanj, marveč preverjanje njihove rabe v specifičnih programih oziroma aktivnostih. Ugotoviti želimo, kako uspešen je kakšen program in ali ga bomo pri svojem delu še izvajali. Zanimajo nas njegovi rezultati. Pri tem

je izredno pomembna povratna informacija udeležencev določenega programa. Tovrstno vrednotenje je primernejše za merjenje knjižničnih izložkov (izdelkov in storitev) kot pa za merjenje vložkov. Z njim lahko ocenimo stopnjo uporabe opreme ali pripomočkov, dostopnost gradiva in knjižničarjev, posredovanje informacij in uporabo referenčnih služb.

Avtorja Peter Hernon in Hellen Altman navajata v svoji knjigi nekaj tehnik za zbiranje podatkov, s katerimi bi knjižničarji prav tako lahko ocenjevali kakovost svojih storitev (Service Quality Information Checklist – SQIC) (Tabela 6.1 v dodatku). Znaki na začetku tabele povedo, na kakšen način zbiramo podatke o specifičnih knjižničnih sestavinah: o virih, organizaciji dela, dostopnosti in odzivnosti osebja, o okolju, stroških storitve, ugledu, o tem, kako hitro in pravilno smo uporabniku priskrbeli gradivo...

+ = odgovori z DA ali NE

S = storitev opazujemo ali vzorčimo (posnamemo s kamero)

P = telefonski odgovori

0 = OPAC (opazujemo statistiko njegove uporabe)

T = odzivni čas

C = odzivanje stranke

N = štetje zadetkov

L = sezname zadetkov

Ne glede na to, katero od metod oziroma tehnik bomo uporabili pri vrednotenju, mora biti ta usklajena z našimi dolgoročnimi in kratkoročnimi cilji. Uporabljena metoda mora izpričati:

- sporočilnost – rezultati merjenja naj razkrijejo stanje; na njihovi osnovi temeljijo predlogi za organizacijske spremembe;
- praktičnost – uporabnost;
- zanesljivost – če je metoda pod enakimi pogoji večkrat uporabljena, morajo biti pri tem dobljeni rezultati enaki;
- točnost – rezultati naj služijo natančno določenemu cilju.

## 2.5 Knjižnične storitve

### 2.5.1 Opredelitev storitev

Naš odnos do storitev v glavnem primerjamo z odnosom do fizičnih izdelkov. Ker pa je storitev nesnovna, jo je težje identificirati. Latinski izraz »servio« pomeni delati za nekoga, oziroma mu služiti, mu pomagati, izvajati, zadovoljevati ... (Snoj, 1998, str. 32). Izraz je pomensko vezan na dejanja, akcije, obnašanje. Dejanja enega človeka torej prispevajo k uresničevanju ciljev drugih posameznikov ali skupin. Storitve so interakcije med ljudmi. Njihova osnovna značilnost je ta, da so aktivnosti ali procesi. Nujno moramo izhajati iz njihovih lastnosti. Storitve so:

- procesne,
- nesnovne,
- spremenljive in neponovljive,
- neobstoje,
- ne moremo jih vnaprej pripraviti,
- označuje jih sočasnost izvedbe in uporabe,
- običajno pri njihovem izvajanju sodelujejo tudi uporabniki.

V ospredje vedno postavljamo uporabnika storitev. Vse naštetu velja tudi za knjižnične storitve. Uporabniku knjižničnih storitev lahko rečemo tudi obiskovalec, bralec, stranka. Vendar izraz bralec preozko opredeljuje le eno od aktivnosti tistega, ki pride v knjižnico, obiskovalec pa njegovo vlogo preveč pasivizira. Termina uporabnik oziroma stranka se zdita najprimernejša. Stranka namreč svobodno izbira med knjižnicami, ki jih bo obiskala, in storitvami, ki jih bo izbrala. Torej lahko tudi v nepridobitnih organizacijah govorimo o strankah. Zaradi svoje procesnosti in minljivosti so storitve razumsko in fizično neotipljive. Uporabnik ima zato pogosto težave pri njihovi konceptualizaciji. Ker jih ne more zaznati s čutili, ne more jih uskladiščiti, jih tudi težje vrednoti. To, kar uporabnik med rabo storitve čuti, pomeni zanj »trenutek resnice« (Brown, 1994, str. 213). Doživi ga, ko storitev zazna in si o njej ustvari mnenje. Uporabnik ni vedno prepričan, ali je neka storitev dobra ali slaba, ve le to, kako jo doživlja. Stranke namreč bolje zaznavajo samo dogajanje oziroma proces kakor pa njegove dosežke – rezultate. Bližje jim je način, kako kakšna stvar poteka. Prav pa je, da pri vrednotenju storitve upoštevamo oboje - proces in rezultate.

Izvajalec lahko enako storitev večkrat izvede na popolnoma različni kakovostni ravni. Na to lahko vplivajo čas, prostor, obseg ponujene storitve, razpoložanje ali še kakšen zunanji ali notranji vpliv. Podobne razlike se pojavljajo med sorodnimi ustanovami. Kakor knjižničarji niso več samo knjižničarji, tudi njihove stranke niso več samo bralci. To naravnost kliče po spremembi odnosa med njimi, podpira pa jo tudi uvajanje novih tehnologij in medijev. Še posebej nepredvidljiva med storitvami sta izvedba on-line poizvedbe ali referenčni pogovor. Prav je, da v kontekstu storitve razlikujemo med aktivnostjo, ki pomeni postopek, in rutino, ki jo izvaja knjižničar. Storitve v tem primeru razumemo kot izplen ali rezultat.

Knjižnične storitve sodijo nekako vmes med trgovinske, v katerih ponujajo izdelke, in prave storitvene organizacije (banke, zavarovalnice).

## 2.6 Namen vrednotenja knjižničnih storitev

Javnost sicer knjižnicam priznava njihovo vlogo, a kot proračunske ustanove morajo vedno znova dokazovati, da so sredstva smiselno in gospodarno uporabile. Najbolj pa so odgovorne tistim, ki so jim njihove storitve namenjene.

Če bomo naše delo najprej izmerili, ga bomo nato lažje nadzorovali in kasneje bolje načrtovali. Imeli bomo preverjene argumente za dialog z našimi nadrejenimi, financerji in uporabniki.

Knjižnica izvede evalvacijo svojega delovanja oziroma postavi njegovo diagnozo z različnimi nameni. Morda želi preveriti svoje delovanje v različnih časovnih obdobjih, morda razmišlja, da bi uvedla kakšno novo dejavnost, kakšno pa morda opustila, ker za uporabnike ni več zanimiva; morda želi učinkoviteje usmeriti svoje finančne in človeške vire; morda se želi primerjati s knjižnicami sorodne vrste (izvaja tako imenovani benchmarking).

Ko izbiramo kazalce za merjenje, moramo vedeti, katero dejavnost bomo merili, kaj želimo z rezultati doseči. Zavedati se moramo, da mora biti merjenje objektivno, pa če nam je prav ali ne. Pri postopku merjenja ne zadoščajo le naši občutki o verjetnosti rezultatov, ki jih lahko potem subjektivno prirejamo sebi v prid. Tako vrednotenje bo že na začetku obsojeno na neuspeh. Paziti moramo, da izberemo ustrezn vzorec merjenja, čas in primerne vire.

Vrednotenje lahko izvedemo s petimi ugotovitvenimi postopki:

1. z merjenjem uspešnosti (v kolikšni meri zadovoljujemo uporabnike),
2. z merjenjem učinkovitosti,
3. z merjenjem stroškovne uspešnosti (cost effectiveness – doseganje ciljev, izraženo z vloženimi finančnimi sredstvi),
4. z merjenjem stroškovne koristnosti (cost benefit – upravičenost stroškov za izvajanje aktivnosti in določanje vrednosti ter primerjanje s koristmi oziroma družbenimi učinki,
5. z merjenjem obsega storitve (število oziroma obseg ponujenih storitev glede na velikost populacije, ki ji je knjižnica namenjena.

Te ugotovitvene postopke je deloma opisal že avtor Wilfrid F. Lancaster (1993).

Ker sta uspešnost in učinkovitost najpomembnejša kazalca kakovostnega dela knjižnice, ju moramo najprej pojasniti.

**Uspešnost** (effectiveness) pomeni, da v knjižnici počnemo resnično prave stvari. ISO 11620 navaja uspešnost kot mero, s katero so uresničeni kakšni nameni ali doseženi določeni cilji. Če temu dodamo še pogoj, da za to porabimo čim manj denarja in časa in kljub temu dobimo dobre rezultate, potem kaže naše delo tudi **učinkovitost** (efficiency), saj znamo primerno razporediti svoje materialne in človeške vire. Meja med uspešnostjo in učinkovitostjo je po navadi zabrisana. Nejasnost, kaj je uspešnost in kaj učinkovitost, lahko ima za posledico, da na primer dobro opravljamo nepotrebne stvari.

Merimo ju glede na zastavljene cilje. Merjenje uspešnosti je zahteven proces. Uporabniki so namreč posamezniki, katerih interesi so ob slehernem obisku knjižnice drugačni. V preteklosti so bile knjižnice usmerjene samo v merjenje učinkovitosti.

Merjenje uspešnosti delovanja knjižnice (measuring library performance) pomeni primerjanje tega, kar knjižnica dela (performance), s tistim, kar naj bi delala (mission) in kar bi rada s tem dosegla (goals) (Ambrožič, 1999, str. 10, V: van House, 1990, str. 3).

Prav je, da knjižnica sama odkrije svoje napake in jih potem glede na njihovo specifičnost tudi sama odpravi. Pri izboru ustreznih kazalcev mora knjižnica upoštevati svoje znanstveno področje, organiziranost matične ustanove, knjižnično zbirko, stopnjo avtomatiziranosti opravil, vključenost v vzajemno obdelavo gradiva (Ambrožič, 1999, str. 38) in zaposlene knjižničarje.



Kazalci uspešnosti morajo biti vtakani v proces upravljanja in vodenja, v poslovne odločitve, pri postavljanju ciljev in prioritet. So le pripomoček za lažje odločanje, sami po sebi pa nikakor niso porok za kakovost. Odgovornost knjižničarjev za dobro opravljene storitve se ne konča le pri tistih, ki so v neposrednem stiku z uporabniki; zanje so pomembni tudi vzajemni odnosi vseh zaposlenih v knjižnici in tudi učinkovit slog vodenja knjižnice.

Jasno je, da na vseh področjih ne moremo doseči edinole visoke stopnje izmerjene uspešnosti. Tako lahko povečano zadovoljstvo spričo izboljšane storitve povzroči višje stroške. Torej soodvisnost med količino virov in kakovostjo knjižnične storitve ni nujna. Kaj se na primer zgodi, če naš uporabnik med milijonom knjig ne najde tiste »svoje«? Njegova pričakovanja ne bodo izpolnjena in ostal bo nezadovoljen kljub obsežni knjižnični zbirki.

## **2.7 Vrste knjižničnih storitev, ki jih je mogoče ali jih je smiselno vrednotiti**

Do nedavnega je bila odločitev o tem, kaj meriti in kako meriti, predvsem pa, ali sploh meriti, prepuščena posameznim knjižnicam ali njihovim vodjem, njihovi zagnanosti ali ozaveščenosti, kako pomembno je dobro knjižničarjevo delo. Praksa v knjižnicah pa je rodila potrebo po mednarodnih standardih za merjenje uspešnosti delovanja knjižnic (ISO). Pripravili so jih v nekaj letih. Namenjeni so knjižnicam vseh tipov in vseh dežel. IFLA pa je za potrebe visokošolskih knjižnic pripravila še priporočila za merjenje njihove uspešnosti.

Opredelitev kakovosti spada v širši kontekst, zato izhaja iz standarda ISO 9004-2:1991, ki govori o prepoznavanju kakovosti v storitvenih organizacijah (quality management). Navaja 29 kazalcev za merjenje zadovoljstva uporabnikov.

Kazalci naj bi služili kot pripomočki za merjenje knjižničnih aktivnosti in širili znanje o izvajanju vrednotenja. Medtem ko so ustrezne organizacije standarde sprejele, pa za nekatere knjižnične dejavnosti še ni bilo v praksi preverjenih standardov. Ti se bodo šele izoblikovali in dopolnjevali. Standardizirati bodo morali še informacijske storitve v knjižnicah, izobraževanje uporabnikov in računalniške oziroma elektronske storitve. Standardi vključujejo tudi modifikacije, ki so posledica praktičnih izkušenj ali potrebe po splošni rabi. Seveda pa vsi navedeni kazalci niso primerni za vse tipe knjižnic. Izberemo le tiste, ki bodo služili našemu namenu in poslanstvu.



Kazalci za preverjanje uspešnosti morajo biti informativni. Posredovati morajo informacije, ki bodo v pomoč upravljalcem pri nadaljnjem odločanju. Poleg tega morajo biti zanesljivi, splošno veljavni, ustrezni za merjenje, praktični in uporabni kjerkoli in kadarkoli. Omogočati morajo primerjavo med sorodnimi knjižnicami.

Kazalci v standardu so definirani enoznačno. Povedo nam, katere podatke moramo zbrati, da bi prišli do ustreznega rezultata, in katere podatke moramo med seboj povezati, da dobimo ustrezno razmerje.

Vrednotimo lahko uspešnost storitev. Njeno nadgradnjo predstavlja učinkovitost uporabe materialnih ali človeških virov glede na poslanstvo ter dolgoročne in kratkoročne cilje knjižnice. Oboje pa se zlije v kakovostno storitev.

Izvedbena uspešnost knjižnice se običajno dokazuje s kazalniki iz knjižnične statistike, ki vključuje enostavno štetje in izračun deležev za presojo uspešnosti.

Pri odločitvi, kaj bomo v knjižnici ocenjevali, je bistveno predvsem to, kaj želimo z oceno doseči.

Če želimo izmeriti učinkovitost, se bomo posvetili merjenju vhodnih in izhodnih prvin. Mednje sodijo tradicionalne knjižnične aktivnosti – število nabavljenih, katalogiziranih, izposojenih knjižničnih enot, medknjižnična izposoja, število posredovanih informacij itd. Običajno so knjižnice preobremenjene s pridobivanjem in obdelavo gradiva in jim zato zmanjkuje časa, da bi svojo dejavnost ovrednotile tudi drugače. Knjižnice s poročanjem tovrstnih statističnih podatkov javnosti sicer osvetljujejo svojo družbeno koristnost, vendar njihova osnovna vloga s tem ni dovolj izražena in pojasnjena.

Pravi izziv za knjižnice bi bil primerjati višino porabljenih sredstev za nakup gradiva z njegovo kasnejšo izkoriščenostjo, ali ugotoviti, s koliko odgovori uporabniki niso bili zadovoljni, koliko knjig, ki so bile na policah, niso našli. Dobro bi bilo tudi izvedeti, kaj uporabnik naredi z »izdelki« (storitvami) knjižnice in kako je z njimi zadovoljen. V tem kontekstu pomeni knjižnična storitev lahko tudi pridobivanje potrebnega znanja za izpit, dopolnitev in poglobitev splošnega znanja, dvig samozavesti itd.

Če se omejimo le na tiste kazalce, ki so namenjeni različnim tipom uporabnikov za merjenje kakovosti katerekoli knjižnične storitve, bi tukaj navedli predvsem:

- zbirko
- delovni čas (primernost)
- prostore in opremo
- razpoložljivost gradiva in njegovo dostopnost
- medknjižnično izposajo
- osebje
- izobraževanje uporabnikov
- zasedenost čitalniških mest in računalniške opreme
- referenčno službo
- knjižnične storitve kot celoto

Poglejmo si sedaj nekaj sestavin, ki so po mojem mnenju najpomembnejše za to, da so uporabniki zadovoljni s knjižničnimi storitvami. To so zbirka, njena dostopnost, referenčne storitve in izobraževanje uporabnikov. Rezultat kakovostno opravljene storitve so torej zadovoljni uporabniki. Celó to kategorijo zadovoljstva je mogoče izmeriti.

## **ZBIRKA**

Tej dimenziji posvečajo visokošolske knjižnice večjo pozornost, kot si jo v resnici zasluži. Res je, da je zbirka primarna, pomembna za vse nadaljnje aktivnosti in za dejavnost knjižnice neizogibna, vendar njene količine ne smemo enačiti z njeno kakovostjo, kar se v visokošolskih knjižnicah pre pogosto dogaja. Zmotno je misliti, da velika zbirka avtomatsko pomeni tudi dobro zbirko.

Morda zbirko pogosto vrednotimo tudi zaradi njene konkretnosti, zaradi katere je ni težko izmeriti. To pa moramo storiti vedno v smislu vrednosti, ki jo ima za uporabnika. Knjige so v fakultetni knjižnici za uporabo, ne pa za zbiranje.

Vrednost zbirke se izkazuje z razmerjem med uporabljenimi viri in celotno zbirko v določenem časovnem obdobju.

Kakovostna rast zbirke mora upoštevati uporabnikov profil, njegova interesna področja in razpoložljiva sredstva zanjo (budžet).

Mogoče je ocenjevati

- njeno velikost, rast (merimo s kvantitativno metodo)
- vsebinsko ustreznost glede na tip knjižnice
- ažurnost
- dostopnost
- preglednost
- informativnost
- redno vzdrževanje
- mrtvi fond – redko ali nikoli izposojene knjige

Vse te kategorije razen prve ocenjujemo s kvalitativno ali diagnostično metodo.

Kazalec določa stopnjo uporabe zbirke in s tem njeno kakovost. Prav bi torej bilo, da bi ugotovili, kaj bi v zbirki morali imeti, pa nimamo, in kaj imamo, pa tega ne potrebujemo. Seveda vemo, da je podatke o uporabi knjig v čitalnici, prostem pristopu, revialnem tisku izredno težko pridobiti. Vendar so tudi zanje v strokovni literaturi že opisane nekatere tehnike vrednotenja.

Eno od možnosti za analizo zbirke ponuja tudi Opac<sup>11</sup>.

- Opac beleži, kako so uporabniki iskali gradivo po avtorju, naslovu, ključnih besedah, strokovnih področjih.
- Z Opacom lahko izračunamo, kolikšen je odstotek knjižničnih enot, ki so jih uporabniki poiskali, glede na celotno zbirko.
- Lahko izračunamo odstotek naslovov, ki so bili izposojeni iz zbirke, in tistih, ki niso bili izposojeni.
- Lahko izračunamo odstotek tistih naslovov, ki so v zbirki, pa jih stranka ne najde, ker so založeni, pogrešani, izgubljeni.
- Opac zabeleži naslove, ki jih že dolgo nismo izposodili.
- Opac zazna tudi izposajo po kategorijah uporabnikov (redni, izredni in podiplomski študenti, visokošolski učitelji in sodelavci, drugi).

---

<sup>11</sup> OPAC – On-line Public Access Catalog

Če je bila zbirka nezadostno izrabljena, lahko razloge za to iščemo morda v tem, da:

- fond ni prilagojen potrebam naših uporabnikov;
- je fond zastarel;
- nimamo zadostnega števila najbolj iskanih naslovov;
- je izposojevalni rok predolg;
- so druge knjižnice prevzele dominantno vlogo v stroki.

Zbirka mora biti prilagojena potrebam naše ciljne skupine uporabnikov.

## **DOSTOPNOST**

Dostopnost pomeni razmerje med fondom, ki ga imamo v knjižnici, in tistim, ki je dostopen za izposajo na dom ali v čitalnici.

V knjižnici želimo ugotoviti, do kolikšne mere lahko našemu uporabniku priskrbimo dokumente, ki jih išče; ali imamo zadostno število naslovov; ali jih sproti urejamo na policah; ali so naši katalogi usklajeni s fondom na policah.

Za uporabnika pomeni največjo frustracijo, če pride do podatka, da knjiga je v knjižnici, a je ne najde na polici.

Našega uporabnika ne zanima, koliko knjig uspe katalogizator dnevno katalogizirati, marveč, ali bo dobil knjigo, ki jo potrebuje. Zato je pomembnejše, ukvarjati se s tistimi kazalci, ki se nanašajo na kakovost našega dela, kakor jo vidijo uporabniki. Na ta način lahko ovrednotimo celotno dostopnost fonda ali pa le določena strokovna področja.

Ločimo dva tipa dostopnosti:

- uporabnik išče nekaj z določenega strokovnega področja;
- uporabnik išče določeno knjigo (know-item-search).

Prvi tip lahko le ocenimo, drugega pa izmerimo.

Zanimivo bi bilo ugotoviti, kolikšen je povprečni čas, ki ga potrebuje uporabnik, da poišče neko knjižno enoto v prostem pristopu. S tem bi preverili, ali sistem označevanja polic v knjižnici in pravilna postavitev nanje omogočata hiter dostop do gradiva.

Dostop do informacij je za uporabnika pomembnejši od tega, kdo je njihov lastnik. Zanj je pomembno le, da vire dobi, ne glede na to, kje se nahajajo in v kakšni obliki so. Iluzorno bi bilo namreč pričakovati, da bo imela sleherna knjižnica vse, kar njeni uporabniki potrebujejo. Prav zaradi tega postaja v zadnjem času vse pomembnejša medknjižnična izposoja.

## REFERENČNE STORITVE

Prvič je referenčno storitev v strokovni literaturi omenil Samuel Sweet Green leta 1876. Pravi, da je knjižničarjeva naloga več kot le oblikovati zbirko za svoje uporabnike. Pomembnejša je pomoč pri izbiri ustrezne knjige iz te zbirke. Najprej so se tovrstne storitve razvile v ameriških javnih knjižnicah, v akademskih pa šele po prvi svetovni vojni.

Referenčna storitev poteka med knjižničarjem in obiskovalcem knjižnice v obliki referenčnega pogovora. Knjižničar mu s svojim znanjem in informacijsko usposobljenostjo pomaga pri uporabi knjižnične zbirke, da bi lahko zadovoljil uporabnikove informacijske potrebe. Referenčno storitev oblikujejo torej strokovno usposobljen knjižničar, referenčna zbirka in njena organiziranost ter dobra komunikacija med knjižničarjem in uporabnikom. Poleg svetovalnega ima referenčna storitev tudi izobraževalen značaj. Knjižničar mora uporabniku ponuditi tudi alternativne možnosti, ki jih danes omogoča informacijska tehnologija, ali pa ga napoti v ustanovo, v kateri mu bodo lahko ustrezneje pomagali (referalna dejavnost). Pri tem mora paziti, da ni vzvišen in da ne pokaže, da uporabnika intelektualno prekaša. Upoštevati mora uporabnikovo predznanje pa tudi to, kako pomembna je zanj rešitev informacijskega problema in kako močno je uporabnik motiviran. Referenčni pogovor v knjižnici poteka v partnerskem odnosu. Referenčne storitve so v visokošolskih knjižnicah med vsemi storitvami najbolj izpostavljene konfliktom. Med tipično institucionalizacijo univerze in širokimi možnostmi informacijske ponudbe oziroma zamislimi o njej obstaja danes še vedno precejšen razkorak.

Dobro je ocenjen referenčni model, pri katerem knjižničar za uporabnika izvede vzorčno iskanje. Tako mu razjasni možnosti za iskanje in pokaže pot do knjige ali informacije, ki jo išče. Referenčni pogovor naj ne daje uporabniku zgolj končnega odgovora, marveč naj mu pokaže pot, kako poiskati rešitev. Poteka torej z namenom, da utrdi uporabnikovo neodvisnost in ga nauči samostojno iskati. To je primarna naloga visokošolskih knjižnic.

Bistvene sestavine dobrega referenčnega pogovora so

- pripravljenost za pogovor;
- ustrezno znanje (splošno, strokovno, poznavanje zbirke, referenčnih orodij, dostopa do informacij, predvidevanje zastavljenih vprašanj);
- čas (pomanjkanje časa vpliva na kakovost izredno negativno).

Prva in druga sestavina sta v soodvisnosti. Pri referenčnem pogovoru je pomembna tudi knjižničarjeva sposobnost za komunikacijo, tudi neverbalna, in njegova fizična bližina.

Uspeh referenčne storitve je odvisen od učinkovitosti referenčnega procesa. Zato skušajmo ugotoviti, v kolikšni meri je knjižnično osebje sposobno zagotoviti zadovoljiv odgovor na uporabnikovo vprašanje. Gotovo je, da bosta knjižničarjeva uspešnost in pravilnost njegovih odgovorov toliko večja, kolikor bolj knjižničar uporabnika poprej pouči o informacijskih možnostih, ki jih knjižnica ponuja, kako naj uporablja referenčne vire, kako pomembna so jasno oblikovana vprašanja. Upoštevati je treba tudi stopnjo zahtevnosti vprašanj.

Pri analizi referenčnih storitev gre velikokrat za protislovje. Obstaja neka študija (Mendelson, 1997, str. 545), ki navaja, da knjižničarji ustrezajo le 55 % uporabnikovih želja, vendar so ti v 90 % zadovoljni z njihovimi storitvami.

## **IZOBRAŽEVANJE UPORABNIKOV**

Rekli smo že, da knjižnične zbirke same po sebi ne zadoščajo, potrebujemo tudi znanje, kako jih uporabiti.

Nekateri so mnenja, da je to najpomembnejša naloga knjižnic v izobraževalnem okolju. Za kritike tega mnenja pa je izobraževanje le ena od dodatnih nalog knjižnice, ki povzroča znotraj izobraževalne organizacije spore, saj se nekateri profesorji počutijo ogrožene v svojem poklicu. Knjižnica mora biti sestavni del izobraževalne ustanove. Profesorji in knjižničarji si morajo prizadevati za isti cilj – vzbuditi željo po znanju.

Glavni cilj izobraževanja uporabnikov je seznaniti potencialne uporabnike z informacijskimi možnostmi v knjižnici in razširiti uporabo knjižničnih virov. Povečanje študentove samostojnosti in suverenosti pri iskanju bo profesorju olajšalo predavanja, študentu pa izboljšalo učenje in posredno tudi njegove rezultate. Izobraževanje

uporabnikov ponuja knjižnicam odlične priložnosti, da promovirajo svoje delo in predstavijo strokovnjake, ki jih premorejo na različnih področjih. Njihov trud lahko pozitivno vpliva na ugled knjižnice med njenimi uporabniki. Tu je spet eden izmed izzivov za večanje njihovega ugleda. Knjižnična pismenost ne pomeni le osnovne spretnosti uporabe informacijskih virov, marveč razvojno pelje do samostojnosti pri učenju. Žal pa standardov za dimenzijo, kako in kaj naj knjižnice učijo, še ni.

Posvetimo sedaj pozornost še kazalcem za merjenje **ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV**. Ti vsebujejo naslednje spremenljivke

1. izpolnjena pričakovanja,
2. ceno, ki so jo uporabniki pripravljeni plačati s svojim časom in trudom,
3. pripravljenost, vrniti se:
  - k istemu knjižničarju,
  - k isti storitvi,
  - k ustanovi kot celoti.

Zadnja alineja je za nas ključna, saj vključuje dimenzije vseh predhodnih vrednotenj. Uporabnikovo zadovoljstvo in kakovost knjižnične storitve sta torej povezana. Pri dimenziji zadovoljstva ima pomembno vlogo tudi knjižničarjeva sposobnost neverbalne komunikacije, ki jo knjižničarji v praksi premalo izrabljajo. V najmočnejši povezavi sta uporabnikovo zadovoljstvo in koristnost knjižničarjevega odgovora.

Uporabnikovo zadovoljstvo z opravljeno knjižnično storitvijo merimo kot razliko med vrednostjo, ki jo uporabnik pričakuje, in dejansko zaznano vrednostjo. Nedvomno je zadovoljstvo uporabnikov s storitvami legitimna sestavina ocene kakovosti storitev. Torej je merilo kakovosti (Snoj, 1998, str. 158).

Ameriško podjetje Surveytools Corp. je razvilo programski paket za merjenje zadovoljstva uporabnikov v javnem izobraževalnem sistemu, kamor sodijo tudi knjižnice. Imenovalo ga je BENEVOX (Hernon, Altman, 1996, str. 54).

Program temelji na treh preprostih vprašanjih:

1. Kaj je po vašem mnenju najboljša stvar pri nas?
2. Kaj je po vašem mnenju najslabša stvar pri nas?
3. Predlagajte le eno stvar, ki naj bi jo izboljšali.



Zanimivi so odgovori študentov v eni od visokošolskih knjižnic, ki je za merjenje zadovoljstva njenih uporabnikov uporabila BENEVOX:

- Knjižničarji se ne zavedajo pomembnosti kakovostne storitve.
- Študentov čas zanje ni pomemben.
- Knjižničarji bi nam morali pomagati, ne pa da se ukvarjajo s svojimi opravili in so nato utrujeni. Kažejo nam, kako smo jim v breme ... (Hernon, Altman, 1996, str. 63).

Dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo strank, je strokovna literatura razdelila v skupino »sedmih P-jev«: PRODUCT – PROMOTION – PLACE – PEOPLE – PHYSICAL EVIDENCE – PROCESS - PRICE (Pinder, 1996, str. 12-13).

V knjižničarstvu pomeni **izdelek** verodostojne in aktualne informacije, **promocija** – propagiranje dostopnosti, **prostor** - občutek varnosti, **ljudje** – prijaznost in vljudnost, **fizično okolje** – dober videz, udobje, **proces** – zanesljivost in komunikacijo in **cena**. Ta je bila doslej v knjižnicah nepomembna, a ji veljava raste.

Zadovoljstvo je vezano na konkretno okoliščino v zvezi z uporabo neke storitve. Ker pa so stališča uporabnikov o storitvi subjektivna, mora sistem vrednotenja ujeti širok spekter zadovoljstva in ga preoblikovati v uporabno statistiko, ki nam bo kasneje koristila, da se bomo logično odločali za ukrepe. Vse pa temelji na študiju uporabnikov.

Za vrednotenje zadovoljstva skoraj ni druge metode, kot so vprašalniki ali intervjuji.

Raziskave so pokazale, da uporabniki v knjižnici najpogosteje zaznavajo naslednje kategorije:

- OTIPLJIVA SREDSTVA (kar se nanaša na fizično prisotnost zbirke, osebja in opreme);
- ZANESLJIVOST (sposobnost, izpolniti obljubljeni);
- ODGOVORNOST (pripravljenost, nuditi takojšnjo pomoč);
- ZAUPANJE (znanje, sposobnost in vljudnost osebja);
- VŽIVLJANJE (pokazati zanimanje za uporabnikov problem).

## 2.8 Kdo naj podatke zbira in vrednoti

Vrednotenje v knjižničarstvu poteka na dveh nivojih, notranjem in zunanjem. Podatke zanj v obeh primerih zbirajo zaposleni.

Uporabniki knjižnice so prvi razlog za zbiranje informacij. Osebe, ki to počne, si ob nenehni pazljivosti pridobi občutek, da so kakovostne storitve resnično pomembne. To bo postalo samodejno vodilo njihovega dela.

Zbiramo in pozorni smo predvsem na tiste podatke, ki odsevajo kakovost naše storitve, npr.: koliko časa preteče, da knjiga zaokroži svojo pot, kako deluje naša oprema, ali je njena uporaba za uporabnike dovolj enostavna, ali je naša zbirka zanje ustrezna in priročna, ali je vzdušje v naši knjižnici prijetno itd.

Storitve naj analizira vedno enota, ki jih izvaja, seveda ob podpori vseh zaposlenih z vodstvom na čelu. Tako se zagotovi porazdelitev odgovornosti in občutek, da vsi prispevajo k skupnemu uspehu.

Analiziranje podatkov pomeni najtežji del notranje evalvacije. Zanja obstaja več načinov. Eden izmed njih vrednoti po vnaprej določenih standardih. Najvišjo stopnjo odličnosti lahko npr. ocenimo s 100, potem pa za vsako pomanjkljivost odštevamo točke. Po drugem načinu ugotovimo dejansko stanje in ocenimo, ali je sprejemljivo po načelu »Nenehno se giblje in napreduje« (»Keeps moving, to keep improving,« Hernon, Altman, 1996, str. 118). Pri notranjem vrednotenju si lahko pomagamo tudi s snemanje z videokamero, lahko analiziramo čas, v katerem ustrezemo uporabniku, lahko vodimo zapisnike o referenčnih storitvah, o transakcijah pri izposoji itd.

Kako pa poteka zunanje vrednotenje naših storitev?

Ker želimo predvsem izmeriti, kako so naši uporabniki zadovoljni z izpolnjevanjem njihovih pričakovanj in uresničevanjem želja, je prav, da to sodbo prepustimo prav njim. Uporabnik je neposredni prejemnik naše storitve, torej jo je edini upravičen tudi ocenjevati. Ponuditi mu moramo različne izrazne oblike merjenja za kakovost in količino. Seveda pa je njegovo mnenje odvisno od njegovih pričakovanj. Čim višja so, tem težje mu bo ustreči.

Uporabniško naravnani pristop k merjenju kakovosti storitev, ki ga zagovarjajo avtorji: A. Parasuraman, Valarie Zeithaml in Leonard Berry, poudarja naravo knjižničnih storitev. Navajajo deset različnih dimenzij merjenja kakovosti knjižničnih storitev, ki jih zaznavajo prav uporabniki:

- **zanesljivost** - zmožnost knjižničarja, da izvede obljubljeni storitev zanesljivo in natančno,
- **odzivnost** – pripravljenost knjižničarja, da pomaga takrat, ko uporabnik pomoč potrebuje,
- **zaupanje** – znanje in ustrežljivost osebja vlivata zaupanje,
- **vživljanje** – individualiziran pristop in sposobnost vživljanja v uporabnikovo osebnost,
- **fizično okolje** – zunanji videz knjižnice, oprema, osebje in promocijske aktivnosti,
- **ustrežljivost** – vljudnost, spoštovanje do strank,
- **kompetentnost** – znanje in spretnosti osebja,
- **varnost**,
- **komunikacija** – razumljiv jezik in obveščanje,
- **dostopnost** – enostavnost stika z osebjem in zbirko.

## 2.9 Problem organizacijske strukture knjižnic, njihova odvisnost in status ter dejavniki, ki vplivajo na njihovo delo

Vsaka organizacija deluje znotraj nekega specifičnega okolja, v katerem oblikuje dinamične odnose. Zahteve, omejitve in možnosti, s katerimi se soočajo visokošolske knjižnice, so sociološke, ekonomske, tehnološke in politične.

Delovanje visokošolske/fakultetne knjižnice je v veliki meri odvisno od njenega položaja znotraj fakultete. Te knjižnice namreč niso samostojne, neodvisne enote. Prav gotovo lahko knjižnica prispeva k ugledu celotne fakultete, saj predstavlja del njene ponudbe. Fakultete namreč kot storitvene organizacije ponujajo na trgu znanja tudi svoje usluge. Danes se med njimi v svetu že pojavlja konkurenčnost, ki počasi, a zagotovo prodira tudi v naše izobraževalno okolje.

Med večjimi problemi uvajanja sistemov vodenja, ki so ciljno usmerjeni v kakovost, nekateri navajajo prešibko povezanost storitvene organizacije s prakso, preveč okostenelo hierarhično organizacijsko zgradbo, ki predvsem ni usklajena s poslanstvom ali naravo dela njenih enot. To je izredno prisotno prav v nepridobitnih organizacijah, torej tudi na univerzi in njenih knjižnicah. Organizacijska zgradba mora namreč omogočati hitro prilagajanje na spremembe v okolju. Če teh sprememb ni veliko, so organizacijske zgradbe bolj trdne in obratno, če je sprememb veliko in so hitre, mora temu slediti tudi organizacija. Priporočljivo je, da tovrstne organizacije sploščijo svojo hierarhično

organizacijsko strukturo in s tem izboljšajo odzivnost na spremembe. Najprej je treba rešiti problem vodoravnih organizacijskih povezav, za kar je nujno interdisciplinarno strokovno timsko delo. Med ustanovo in zaposlenimi moramo doseči partnerstvo, ki temelji na pripadnosti in vzajemnosti. Pri tem bodo cilji ustanove tudi osebni cilji zaposlenih. Prav obvladovanje povezave med knjižnico in vodstvom fakultete omogoči knjižnici, da se bori za celovit uspeh svoje krovne organizacije, in obratno, da je vodstvo fakultete dovzetno za novosti in fleksibilnost svoje knjižnice. Iz literature je razvidno, da sta za izobraževalne ustanove in njene knjižnice najprimernejši matrična in virtualna organizacijska struktura (Kavčič Čolić, 1999, str. 55). Prva predvideva oddelke in dopušča strokovno specializacijo in delo na projektih. Omogoča horizontalno in vertikalno komunikacijo, kar vpliva na njeno odprtost. Druga ima dinamično, navidezno organizacijsko zgradbo. Omogoča večjo prilagodljivost in izkoriščanje znanja zaposlenih.

O kakovosti morajo razmišljati predvsem vodstveni kadri. Seznanjeni morajo biti z aktualnimi potrebami okolja. Temu primerno nato oblikujejo razvojne načrte, vizijo, strategijo in poslanstvo organizacije. V konceptu celovitega managementa kakovosti ima človek osrednjo vlogo. Izboljševanje kakovosti delovanja knjižnice torej ne more biti zgolj institucionalna naloga, marveč je to predvsem vsakodnevna osebna vloga knjižničarjev.

Okrepiti moramo skupinsko delo, vodoravno komuniciranje in v osprednje postaviti posameznika, pa čeprav je to v nasprotju s politiko organizacije, ki zagovarja masovnost, učinkovitost in gospodarnost. Birokratska organizacijska zgradba je povsem v nasprotju z naravo knjižničnega dela.

Visokošolske knjižnice moramo vrednotiti v okviru njihovih matičnih ustanov. Knjižnica mora postati integralni člen v izobraževalnem in raziskovalnem procesu. V akademskem okolju mora biti proces dinamičen, kar je odvisno od sposobnosti, statusa in želje knjižnice, da to doseže. Knjižnica je vitalen del visokega šolstva. Knjižnični viri in njene storitve so ključni elementi izobraževalnega procesa pri uresničevanju učnih ciljev izobraževalne ustanove. To pa je pogojeno s prisotnostjo in delovanjem predstavnikov knjižnice v vodstvenih organih. Pojavlja se potreba po usklajenosti med tem, kar zahtevajo profesorji, in tistim, kar lahko knjižnica iz virov ponudi čim širšemu krogu svojih uporabnikov. Učno osebje mora poudarjati pomen uporabe informacijskih virov ne le v okviru pedagoškega in raziskovalnega procesa, marveč tudi v osebnem življenju. Izziv knjižnic na prehodu tisočletja bo prepričati vodstva fakultet, da iskanje informacij, ne podatkov, spada med intelektualne aktivnosti. Prav vrednotenje je lahko pravi ključ, ki bo odprl ta vrata.

## 2.10 Vrednotenje v visokošolski knjižnici

S poimenovanjem visokošolska knjižnica mislimo na nesamostojne knjižnice fakultet in visokih šol, ki spadajo pod okrilje matične ustanove (fakultete, umetniške akademije oziroma druge visokošolske ustanove, inštituta, oddelka ali študentskega centra), ne pa pod upravljanje glavne ali osrednje univerzitetne knjižnice (po Unescovem standardu iz leta 1974.). Seveda pa določene ugotovitve v nalogi veljajo in bi jih lahko uporabile tudi samostojne, osrednje (university libraries), akademske knjižnice (academic /college libraries)<sup>12</sup> in znanstvene (research libraries). Vse tiste torej, ki se ukvarjajo z visokošolskim izobraževanjem ter ga s svojo dejavnostjo podpirajo in krepijo.

Dejavnost visokošolskih knjižnic je predvsem namenjena podpori izobraževalnega in raziskovalnega oziroma umetniškega procesa na fakulteti. Javna izobraževalna politika želi izobraziti čimveč ljudi ob čim nižjih stroških. To kajpada zahteva racionalizacijo na vseh ravneh in povečanje učnih aktivnosti študentov. Kot posledica tega se pojavlja vse večji pritisk na knjižnice. Te naj priskrbijo več obvezne študijske literature, periodike in elektronskih medijev.

Naštejmo torej vzroke, ki so fakultetne knjižnice pripeljali do tega, da bodo z vrednotenjem poskušale narediti svoje delo uspešnejše, učinkovitejše in kakovostnejše. Ti so:

- zmanjševanje proračunskih sredstev,
- večanje števila objavljenih dokumentov v zbirki in vse večja ponudba informacij,
- dostop do novih medijev in nosilcev informacij,
- specializiranost uporabnikovih potreb,
- novi ponudniki informacij,
- nove storitve,
- nove tehnologije,
- nove službe.

Do sredine osemdesetih let se visokošolske knjižnice niso preveč zanimale ne za kvalitativne metode ne za uporabniško dimenzijo. Sekcija za univerzitetne knjižnice pri

---

<sup>12</sup> Academic library, angl., je lahko knjižnica univerze, koledža, raziskovalne ustanove ali politehniške šole.

IFLI je 1991. leta, tri leta po tem, ko so se pričeli pri tej knjižničarski organizaciji ukvarjati z meritvenimi kazalci, sprejela naslednje smernice:

- indikatorji za vrednotenje knjižničnih storitev naj bodo preprosti in splošno veljavni za vse dežele in vse tipe knjižnic;
- pomembno je merjenje uspešnosti in učinkovitosti dela knjižnic;
- pozornost je treba posvetiti uporabniku knjižnice;
- izmerimo njegovo zadovoljstvo s celotno ponudbo knjižnice.

Ciljna skupina preučevanja so bile zaradi svoje specifičnosti prav visokošolske knjižnice.

IFLA je s priporočili za vrednotenje knjižničnega poslovanja želela dokazati, da je merjenje v knjižničarstvu vendarle mogoče, da lahko z njim dobimo zanesljive rezultate, s katerimi si pomagamo pri načrtovanju nadaljnjega dela. Ponuja metode za proces vrednotenja knjižničnih dejavnosti in primerjanja knjižnic.

Preden začnemo v knjižnici z vrednotenjem, si moramo začrtati naloge, ki jih moramo v zvezi z njim opraviti. To pomeni, da moramo formalno določiti okvir njenega delovanja, opredeliti ciljno skupino, ki ji bomo s svojimi storitvami služili, in določiti dolgoročne cilje, ki izhajajo iz začrtanih nalog.

Ni razlogov, da v knjižničarstvu ne bi mogli govoriti o danes tako popularnem načinu vodenja – o celovitem managementu kakovosti (Total quality management ali TQM). Ta ne obsega nič takega, česar v naši praksi ne bi znali ali zmogli: ustvariti si vlogo v družbi in določiti ciljne skupine uporabnikov, raziskati njihove sedanje in prihodnje potrebe, doreči svoje dolgoročne in kratkoročne cilje, načrtovati ustrezne službe, razviti jih do najvišje stopnje, meriti uspešnost in učinkovitost ter ju primerjati z načrtovanimi cilji, v svoje delo vključiti stalno preverjanje, biti uporabniško naravnani in ponujati kakovostne storitve.

Ob vseh kazalcih in metodah za merjenje v knjižničarstvu, ki smo jih omenili v prejšnjih poglavjih, so po našem mnenju najpomembnejši prav tisti, ki merijo kakovost našega dela. Najustreznejši kazalci za to pa so merjenje uspešnosti in učinkovitosti. Seveda pa kakovosti ne moremo enačiti z notranjim opazovanjem uspešnosti in učinkovitosti in je tudi ne moremo preprosto spremeniti v merila za merjenje obojega, za merjenje vhodnih in izhodnih prvin torej.



Razlogi za vrednotenje se lahko skrivajo v marsičem - v nezadovoljstvu uporabnikov zaradi slabih storitev knjižnic, v neustreznem delovnem času, nezadovoljivi dostopnosti do gradiva. Za vrednotenje se odločimo, če so klasične statistične metode pokazale drastično zmanjšanje naših dejavnosti, če zaposleni predlagajo izboljšave pri delu ali če želimo spremeniti organizacijsko sestavo knjižnice. Ko osvetlimo razloge za vrednotenje, sledi izbira ustreznega merila. Bolj ko ustreza problemu, ki se ga lotevamo, boljši bo rezultat. Vsako merjenje sestavljajo tri stopnje:

- priprava
- izvedba
- analiza ali interpretacija

Vplivnost (impact) je eden najpomembnejših dejavnikov vrednotenja knjižničnih aktivnosti. Vrednoti se lahko aktualni vpliv knjižnice na njenega obiskovalca, kako vpliva uporaba gradiva na študentov študijski uspeh, na njegovo suvereno postavljanje referenčnih vprašanj, na njegovo informacijsko in funkcionalno pismenost. Vrednotimo lahko odstotek učnega procesa, ki od študenta zahteva uporabo knjižničnih virov, kolikšno je število samostojnih računalniških iskanj, koliko študentov je opravilo pogoje za vpis v višji letnik, ne da bi enkrat samkrat obiskali knjižnico. Zagotovo bi še našli kakšno zanimivo povezavo, ki bi dokazala vplivnost knjižnice na okolje, kateremu služi. Nekatero avstralske študije so primerjale učinkovitost uporabe knjižnice s študijskimi rezultati, druge spet količino knjig, ki so jih objavili profesorji s fakultete in so si jih izposodili študenti v visokošolski knjižnici. To sicer ni najzanesljivejše merilo. Prav tako za sklepanje ali celo uvedbo sprememb ne zadošča samo ena aplikacija. Vrednotenje je treba ponoviti večkrat v različnih časovnih razmikih.

V ameriških visokošolskih knjižnicah so uporabniki v sodelovanju s knjižničarji izdelali tako imenovane zakonike »Charter Mark«, ki opredeljujejo principe slehernega javnega servisa. V njih najdemo zahtevo po jasnih storitvenih standardih. Poslovalni čas knjižnice mora biti prilagojen uporabnikom. Knjižnične storitve morajo biti zanesljive. Študenti naj bodo seznanjeni z novostmi in različnimi možnostmi izbire. Čutiti morajo enakopraven, nediskriminatoreni položaj, ki jim omogoča splošno dostopnost do gradiva. Storitve so namenjene strankam, ne pa primarno osebju in njihovim delovnim postopkom. Pomembna je možnost, da se uporabniki lahko pritožijo zaradi nepravilnosti, ki so jih v knjižnici zaznali (Pinder, 1996, str. 72).



Pojavili so se tudi standardi o stopnji storitev (Service Level Agreement, SLA), ki so za oboje, knjižnice in njene uporabnike, bolj obvezujoči, kot so »charterji«. Ti standardi morajo biti specifični, merljivi, dosegljivi, realistični in časovno opredeljeni - **SMART**<sup>13</sup> (SPECIFIC – MEASURABLE – ACHIEVABLE – REALISTIC – TIMED) (Pinder, 1996, str. 83).

Taki standardi ne smejo biti le naše marketinško sredstvo. Ker jih upoštevamo, krepimo z njimi položaj uporabnikov. Standardi res delujejo izredno togo in birokratsko, vendar z njimi poudarjamo našo skrb za stranke.

Ozaveščena vodstva fakultet oziroma njihovih knjižnic bodo dobljene rezultate vedno znova preverjala. Preučevala bodo vzroke slabih rezultatov, jih preprečevala in jih popravljala. Vsako uvajanje novosti, ki izboljšuje sedanje stanje, terja projektni pristop. Izpeljemo ga kar med izvajanjem tekočega dela.

## **2.11 Kakovost knjižničnih storitev kot posledica vrednotenja knjižnične dejavnosti**

### **2.11.1 Opredelitev kakovosti**

Jasno definicijo kakovosti so iskali že ekonomisti, sociologi, psihologi, politologi, teoretiki organizacije in vodenja, torej je predstav o pojmu že veliko.

SSKJ<sup>14</sup> opredeljuje kakovost kot »veliko mero pozitivnih lastnosti«. Definicija je izhajala najprej iz proizvodne naravnosti, pri kateri je najpomembnejši nadzor nad kakovostjo izdelka. Pri storitvi je kakovost opredeljena kot skupek lastnosti in značilnosti, ki zadovoljijo uporabnika. Mednarodni standard ISO 11620, ki opredeljuje uspešnost delovanja knjižnic, pravi, da je kakovost skupek lastnosti in značilnosti knjižničnih storitev in gradiva, s katerim knjižnica zadovoljuje izražene in neizražene potrebe uporabnikov. Angleška knjižnična zveza (British Library Association) pa temu še dodaja, da je kakovost označena tudi z namensko prilagodljivostjo. Stranki damo tisto, kar želi.

---

<sup>13</sup> V angleščini pomeni smart: bister, razumen, duhovit, iznajdljiv...

<sup>14</sup> Slovar slovenskega knjižnega jezika, II. knj., 1975, str. 260

Avtorji, ki se ukvarjajo s kakovostjo storitev, jo opredeljujejo zelo različno. Eni jo dojemajo kot celovito kakovost, prepoznavajo jo tudi kot objektivno (racionalno) ali subjektivno (zaznano) kakovost, dalje kot pričakovano in dejansko doseženo, drugi spet, kot npr. avtor Kaoru Ishikawa<sup>15</sup> delijo kakovost na nazaj usmerjeno (backward-looking quality, BLQ) in naprej usmerjeno (forward-looking quality, FLQ). Prva pomeni kakovost, ki mora obstajati sama po sebi. Pri tovrstni kakovosti iščemo le morebitne napake, ki se lahko pojavijo. Druga je atraktivna kakovost, ki išče skupne točke s stranko in vsem tistim, kar je stranki všeč. S prvo je mogoče stroške delovnega procesa znižati, z drugim konceptom pa pridobiti nove stranke, povečati torej svoj delež na trgu in zvišati dobiček. Kakovost je torej hkrati nuja (to, kar mora biti) in izziv (dviga se nad pričakovanja). Objektivno kakovost, ki se običajno nanaša na tehnične vrednosti, lahko izmerimo in standardiziramo, zaznano kakovost pa dojemajo naše stranke in jo je mogoče ovrednotiti le subjektivno.

Philip B. Crosby<sup>16</sup> pravi, da je »kakovost ujemanje z zahtevami« (povzeto po: Bahčič, 1999, str. 30). Po njegovem je kakovost stvarna in izmerljiva kategorija. Mogoče jo je uporabiti v kateremkoli konceptu, saj je zanjo mogoče razviti standarde za zadovoljevanje zahtev, takoj ko so te jasno določene in izražene. Avtor J. M. Juran opredeljuje kakovost »kot primernost nečesa za svoj namen« (prav tam). Uporabnik storitve njen namen zlahka ugotovi sam. Juranu je pomemben končni uporabnik. Podobno je k stranki obrnjena definicija kakovosti W. Edwardsa Deminga. Avtor pravi, da »kakovost pomeni zadovoljevanje stranke, ne le z izpolnitvijo njenih pričakovanj, marveč z njihovim preseganjem.« (Bahčič, 1999, str. 30). Skupne točke treh pomembnih avtorjev, ki se celovito ukvarjajo z opredeljevanjem kakovosti (Juran, Deming in Crosby), lahko strnemo takole:

1. management je tisti, ki si mora prizadevati za izboljšanje kakovosti;
2. uslužbenci naj bodo aktivno vključeni v ta proces;
3. uporabniško naravnani proces naj bo kontinuiran, ne enkratna akcija.

Vsem definicijam je skupno prizadevanje, da bi bila stranka zadovoljna.

---

<sup>15</sup> Kako celovito obvladati kakovost, Ljubljana, Tehniška založba Slovenije, 1989.

<sup>16</sup> Kakovost je zastoj : umetnost zagotavljanja kakovosti, Ljubljana, Gospodarski vestnik, 1989.

V osemdesetih letih tega stoletja se je zanimanje za kakovost izdelkov preusmerilo na kakovost storitev. Tako avtorja A. Coote in M. Jones menita: »Kakovostna storitev je tista, ki daje take rezultate, da bi si jih uporabnik naših storitev kupil, če bi imel naš denar.« (Bahčič, 1999, str. 30). G. J. Smith v nasprotju s Philipom B. Crosbyjem meni, da kakovosti ni mogoče neposredno izmeriti, temveč jo moramo meriti po njenih izbranih lastnostih. Ali kot je precej preprosto povedal o kakovosti prof. Quadbeck Seeger, svetovalec firme BASF (Qualität ..., 1996, str. 154): » O kakovosti lahko govorimo, če se vedno znova vrača k nam stranka, ki je bila deležna dobre storitve, ne pa blago, ki smo ji ga prodali.« Potrebe po izboljševanju kakovosti niso nastale zaradi kakovosti same, marveč zaradi zahtev tržišča, hitrega razvoja in močne konkurence. Podjetja, ki niso pravočasno spoznala, v čem je skrivnost obstoja v konkurenčnem boju in zmagoslavja, je v drugi polovici tega stoletja odplavilo. Kakovost je postala ena najbolj prisotnih lastnosti sodobnega poslovanja. V šestdesetih letih so na trgu uspevali le z nizkimi cenami, v devetdesetih pa inovativna podjetja oziroma organizacije uspevajo s kakovostjo. Kakovost mora biti »vgrajena« v izdelek ali storitev. Ne moremo je več naknadno zagotavljati z zunanjim nadzorovanjem in inšpekcijskimi ukrepi. Za preživetje v sodobnem konkurenčnem okolju jo je potrebno obvladati do popolnosti.<sup>17</sup>

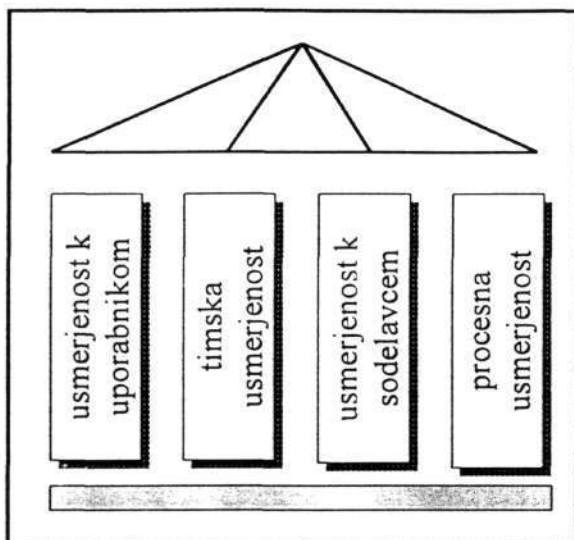
Zato je pomembnejše, da iščemo načine, kako bi bili s kakovostjo uspešnejši, kakor da bi iskali definicijo za kakovost, kar je izredno težavno.

Za uvajanje kakovosti v poslovanje in sploh skrb zanjo je Evropska organizacija za nadzor nad kakovostjo (European Organization for Quality Control, EOQC) leta 1994 sprejela standard ISO 9001. Podelitev certifikata kakovosti, ki ustreza določilom tega standarda, velja v poslovnem svetu za »pojmem odličnosti«. Leta 2000 pripravljajo revizijo tega standarda (ISO/CD1 9001:2000). Njegove splošne zahteve po sistemu vodenja kakovosti in njenem merjenju pa so že znane (Praprotnik, 1999, str. 10). Pojem kakovosti za storitvene organizacije opredeljuje standard ISO 9004-2. Ta zelo podobno kot ISO 11620 pravi, da je: »kakovost skupek vseh lastnosti in značilnosti izdelka ali storitve, s katerim lahko zadostimo izraženim ali domnevnim potrebam po njem ali njej.« (Bahčič, 1999, str. 30). Zelo malo visokošolskih knjižnic je do danes uporabilo standard kakovosti ISO 9001 ali pa vpeljalo v svoje delo merila celovitega managementa kakovosti – TQM.

---

<sup>17</sup> Peters, T.: In search of excellence, 1992.

Kakovost ni absolutna vrednost; vedno je v soodvisnosti z okoljem, njegovimi pogoji in zahtevami.



**Slika 3: Stebri managementa kakovosti**

(Qualität ..., 1996, str. 27)

Celostno vodenje kakovosti je filozofija stalnega izboljševanja izdelkov, storitev in procesov. V ospredje postavlja stranke in sodelavce, ki uspešno in stalno sodelujejo v delovni skupini. To ponazarjajo tudi štirje stebri managementa kakovosti.

Vlogo kakovosti moramo najprej uporabiti v notranji verigi procesov, tako da uporabnikova pričakovanja postanejo knjižničarjevi cilji. Uporabnik izbira in tehta kakovost naše storitve, ki mora ustrezati njegovemu namenu. Potrebe, ki jih izrazi uporabnik, povzročijo določene procese, njihovi morebitni neakovostni rezultati pa kličejo po izboljšanju. Izhodišča za učinkovite procese so uporabnikova pričakovanja, ne pa mnenja vodstva knjižnice oziroma njenih specialistov. »Kakovost so ljudje«, je izjavil edini evropski guru kakovosti Klaus Möller (Mlakar, 1999, str. 24).

Knjižničarska storitev ima za uporabnika svojo vrednost, ki sicer ni izražena v ekonomskem smislu, a vsebuje kategorije, kot so njegov čas, pot do knjižnice, vloženi trud in možne frustracije ob reševanju informacijskega problema. Ko pretehta stroške z dobljenimi rezultati oziroma prednostni, se bo odločil o ponovnem obisku knjižnice. Stranke vrednotijo knjižnične storitve ob slehernem obisku, vedno znova.

Kakovost v knjižničarstvu lahko enačimo z gospodarnostjo, učinkovitostjo, uspešnostjo, manjka pa nam še uporabnikovo mnenje. Izvedeti moramo, kaj o knjižnici menijo tisti, ki je ne obiskujejo, izvedeti pa moramo tudi, kako v njej ravnajo njeni obiskovalci. Uspešnost postaja prvi pogoj za kakovost ne le izdelkov in storitev, marveč celotnega poslovanja. Neprimerna kakovost znižuje prihodke in povečuje stroške, torej vpliva tudi na učinkovitost.

Če imamo torej knjižnice za storitvene organizacije, jih to še ne odvezuje, da se jim ni treba obnašati tržno. Pojavljajo se namreč na informacijskem trgu. Torej tudi zanje velja formula:

$$\text{gospodarnost} = \frac{\text{storitev}}{\text{stroški}} \text{ ali } \frac{\text{namen}}{\text{sredstva}}$$

(Qualität, 1996, str. 47)

Knjižnične storitve temeljijo na interakciji med ponudnikom in uporabnikom. Služijo socialnim in intelektualnim potrebam, torej lahko zgornjo enačbo zanje zapišemo tako:

$$\text{gospodarnost} = \frac{\text{koristi}}{\text{stroški}}$$

pri čemer pomeni, da koristnost povečamo in postanemo uspešnejši, stroške pa zmanjšamo in postanemo učinkovitejši.

Pri tem dojemamo učinkovitost in gospodarnost kot sinonima. V knjižnici pogosteje kot o učinkovitosti govorimo o uspešnosti in posledično o zadovoljstvu strank. Tako lahko enačbo za knjižnično interpretacijo primerneje zapišemo:

$$\text{gospodarnost} = \frac{\text{kakovost}}{\text{stroški}}$$

(Qualität, 1996, str. 47)

Uporabniki najpogosteje ocenjujejo izvedbo knjižnične storitve (performance), saj so prisotni prav pri tem delu knjižnične ponudbe. Ne zanima jih, da se je knjižničar moral prebiti skozi gore knjig in standardov, da je lahko pripravil odgovor na njihovo vprašanje. Želijo le hitro in dobro opravljeno storitev.

Kakovost storitve, kot jo zaznavajo uporabniki, lahko opredelimo kot razliko oziroma razpon med njihovimi pričakovanji in njihovim zaznavanjem knjižnične storitve (Zeithaml ..., 1990, str. 19). Večji kot je razpon med njima, slabša je kakovost.

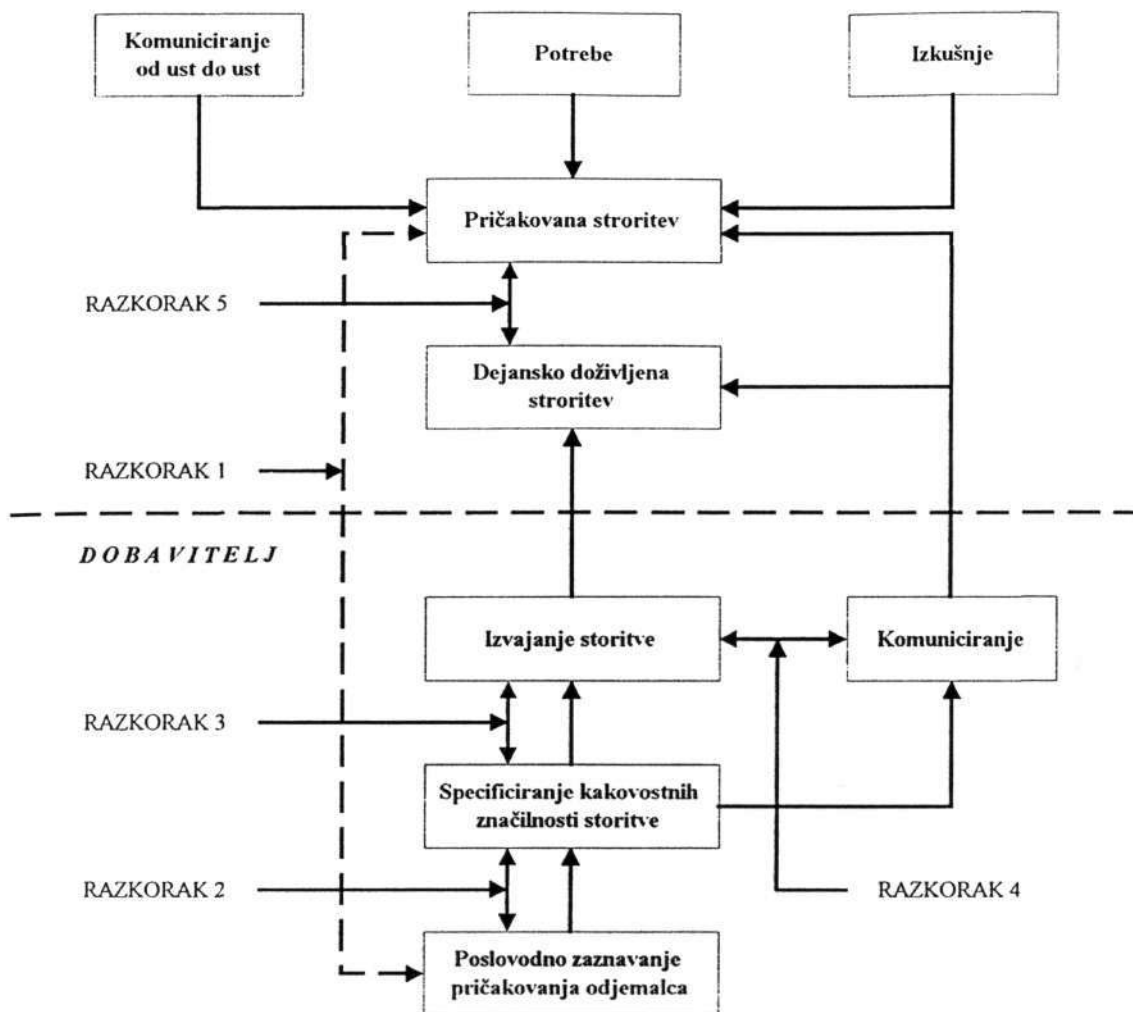
Na pričakovanja vplivajo štirje dejavniki:

- komuniciranje med obiskovalci knjižnice, ki si izmenjajo mnenja (hallo efekt);
- potrebe uporabnikov (študijska literatura za izpit, poglobitev ali rešitev problema, zabava, radovednost ...);
- izkušnje, ki so jih uporabniki že imeli ob obisku knjižnice, lahko njihova pričakovanja povečajo ali zmanjšajo;
- informiranje o dejavnosti (razna pisna gradiva, zgibanke, obljube, vabila ali priporočila drugih ...).

Največkrat citirani model za ugotavljanje kakovosti v storitvenih dejavnostih je SERVQUAL (Zeithaml, 1990), ki so ga v osemdesetih letih razvili v Ameriki. Navajajo ga v več kot sto člankih in dvajsetih disertacijah. Izhaja iz uporabniško usmerjene vizije kakovosti. Njegova ocena temelji na tem, ali bo izvedba storitve presegla strankina pričakovanja.

Med zaznано in pričakovano kakovostjo lahko obstajajo večja ali manjša razhajanja (**gaps**), ki jih avtorji razvrščajo v štiri skupine (prirejeno po Snoj, 1998, str. 169).

1. pričakovanja strank so drugačna, kot jih zaznava poslovodstvo;
2. poslovodstvo različno zaznava pričakovanja uporabnikov in ta pričakovanja preoblikuje v standarde za kakovost;
3. razhajanje med kakovostjo, določeno s standardi, in v resnici ponujeno storitvijo;
4. razhajanje med tem, kar smo obljubili, in onim, kar smo ponudili.



**Slika 4: Model kakovosti storitev SERQUAL**

(Snoj, 1998, str. 180)

Avtorici Susan Edwards in Mairead Browne (Hernon, Altman, 1996, str. 46) navajata nekaj razlogov, zakaj prihaja do teh razhajanj:

1. Pričakovanja stranke in percepcija managementa se ne ujemajo.
2. Managerji ne uspejo spremeniti uporabnikovih pričakovanj v kakovostne storitve.
3. Ponujena storitev se ne ujema z obljubljeno.
4. Izkušnje stranke in ponudnikovo dojetje teh izkušenj se razlikujejo.

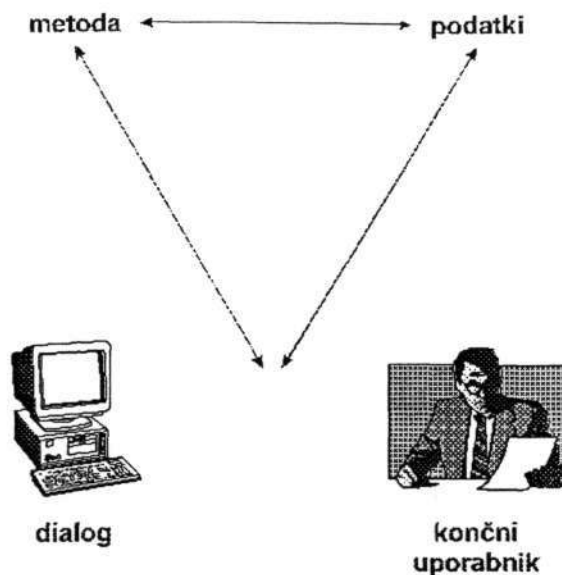


SERVQUAL sestavlja pet pomembnih sestavin: oprijemljivost (fizično okolje), zanesljivost (po mnenju uporabnikov najpomembnejša), odzivnost, zagotavljanje občutka zaupanja in varnosti in vživljanje v uporabnikove potrebe. Njegovo uporabnost v knjižničarstvu je v disertaciji raziskala avtorica Danuta Nitecki. Predvsem dokazuje njegovo ekonomično vrednost in meri pričakovanja kakovosti knjižničnih storitev z njihovim zaznavanjem.

V strokovni knjižnični praksi se je v zadnjih letih izoblikovalo še nekaj programov za merjenje učinkovitosti. Tak je npr. SERVPERF. Razvili so ga v Ameriki 1992. leta in je krajši ter enostavnejši od SERVQUALA. A tega v knjižnicah raje uporabljajo, saj omogoča večjo primerljivost z dejansko prakso. Teksaška univerza A & M je razvila svoj model merjenja kakovosti storitev, imenovan RATER (Hernon, Altman, 1996, str. 105). Pet sestavin je identičnih s SERVQUALOM: zanesljivost, zaupanje v osebje, okolje, sposobnost vživljanja in dostopnost. (Tabela 6.3 v dodatku.)

V knjižnici univerze v Brandeisu (Stalker, 1996, str. 423) so preizkusili program WOREP (Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Program). Predstavlja model raziskovalnih konsultacij. Program je potekal dvanajst let. Vsak uporabnik je dobil ob referenčni storitvi obrazec z jedrnatim seznamom transakcij. Knjižničar je s kodo izpolnil svoj obrazec. Navedel je, kako ocenjuje opravljeno referenčno storitev. Transakcijo so ocenili kot uspešno, če je uporabnik poročal, da je dobil točno to, kar je iskal, in je zato z vsem zadovoljen. WOREP je zelo poudaril dimenzijo časa, ki ga moramo posvetiti svoji stranki.

In še poskus iz evropskega prostora. V okviru Evropske zveze so leta 1995 prijavili dva evropska projekta, s katerima skušajo razviti sistem, ki bi podprl končne odločitve v knjižnični praksi (EUS – Entscheidungsunterstützungssystem). Pri projektu sodelujeta dve angleški in dve nemški univerzi. EUS sestavljajo naslednje komponente: metoda, podatki, dialog med podatki in končnim uporabnikom. Cilj projekta je povečati uspešnost in učinkovitost knjižnic ter kontrolo nad obema.



**Slika 5: Program za lažje sprejemanje odločitev**

(Boekhorst, 1995, str. 125).

Kljub izredno individualiziranim informacijskim potrebam pa obstaja nekaj skupnih kriterijev za zaznavanje kakovosti knjižnične storitve. To so (Pinder, 1996, str. 32):

- odzivnost (prepoznavanje strankinih potreb in poznavanje postopkov za njihovo zadovoljitev);
- kompetentnost (sposobnost rešiti problem);
- dostopnost (način, kako vzpostaviti stik s stranko);
- komunikacija (povratna informacija o kakovosti izvedene storitve);
- kredibilnost (biti vreden strankinega zaupanja);
- varnost uporabnikov (fizična varnost in udobje);
- razumevanje (prizadevati si, da stranko razumemo in se vživimo v njen problem);
- oprijemljive stvari ( zunanji videz, zanesljivost in uporabnost opreme);
- zanesljivost (izpeljati obljubljeni).

### 3 Predstavitev izvedene raziskave na modelu visokošolske knjižnice

Za vrednotenje smo načrtno izbrali tip visokošolske knjižnice, saj njeno okolje že več let spremljamo in ga zato najbolj poznamo. V nalogi uporabljamo termine visokošolska, fakultetna in akademska knjižnica. Prvega uporabljamo, kadar govorimo o tipu nesamostojne knjižnice, ki deluje pod okriljem svoje matične ustanove. Kadar konkretno opisujemo knjižnico Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru, jo imenujemo fakultetna knjižnica. Termin akademska knjižnica uporabljamo v prevodu za »academic library«, ki smo ga našli v tuji literaturi. Pred leti smo s podobno analizo (Goričan, 1994) že ugotovili, kakšna so pričakovanja uporabnikov fakultetne knjižnice in ali obstajajo razlike med pričakovano in dejansko kakovostjo knjižničnih storitev. Dobljene rezultate iz naše naloge bi lahko primerjali s tistimi izpred petih let. Lahko bi ugotovili, ali so kategorije, ki so bile takrat dobro ocenjene, obdržale raven in so se slabše ocenjene z našimi prizadevanji izboljšale. Z določenimi ukrepi smo skušali poskrbeti, da bi slabo ocenjene kategorije izboljšali.

Ker smo v predhodni raziskavi ugotovili, katere kategorije so za naše uporabnike najpomembnejše, smo jih v tokratni anketi oblikovali v pet skupin: PROSTOR, OPREMA, KNJIŽNIČNO GRADIVO, KNJIŽNIČNE STORITVE IN OSEBJE. Te glavne skupine sestavljajo spremenljivke. Tiste, ki opredeljujejo POMEMBNOST, smo označili s P 1 do P 45, ZADOVOLJSTVO pa z Z 1 do Z 45.

Iz normativnega dodatka standarda ISO 11620 smo iz skupine kazalcev uspešnosti uporabili le tiste za merjenje zadovoljstva uporabnikov (B.1.1.1 v dodatku). Vseh ostalih, ki so v standardu še na voljo za merjenje ostalih kategorij uspešnosti (predvsem tistih, ki jih lahko izmerimo količinsko in nato statistično obdelamo), v tej nalogi nismo zajeli. Torej se tu ne bomo ukvarjali z indikatorji učinkovitosti, ekonomičnosti ali stroškovne učinkovitosti in uspešnosti na trgu. Čeprav za izobraževanje uporabnikov v mednarodnem standardu še ni opisa (B.2.8), se zdi predvsem v visokošolskih knjižnicah ta dejavnost izredno pomembna. Zato smo se v naši raziskavi lotili tudi tega segmenta. Sestavili smo sklop vprašanj o tem, kako pomembno se zdi izobraževanje posameznim kategorijam uporabnikov in v kakšni obliki je zanje najprimernejše.

### **Naš cilj je bil ugotoviti:**

1. Kakšno pomembnost pripisujejo anketiranci posameznim sestavinam?
2. Kolikšna je stopnja zadovoljstva s posameznimi sestavinami v knjižnici Ekonomsko-poslovne fakultete Maribor?
3. Kako so anketiranci ocenili kakovost storitev kot celoto?
4. Ali med različnimi kategorijami uporabnikov obstajajo razlike v ocenjevanju pomembnosti in zadovoljstva s prostorom, opremo, gradivom, storitvami in osebjem?
5. Ali obstajajo razlike v ocenjevanju pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi sestavinami med obiskovalci, ki obiskujejo knjižnico manj kot dve leti, in tistimi, ki jo obiskujejo več kot dve leti?
6. Kakšna je povezanost med pogostostjo obiskovanja knjižnice (enkrat, dvakrat ali trikrat mesečno in več kot trikrat mesečno) in oceno zadovoljstva s posamezno sestavino?
7. Kakšni so vzroki za obiskovanje drugih knjižnic?
8. Ali bi naše storitve svetovali tudi drugim (ta ugotovitev je v povezavi z oceno celovite storitve izredno pomembna)?
9. Ali je izobraževanje o uporabi knjižničnih storitev za obiskovalce potrebno oziroma koristno?
10. Kakšni so predlogi anketiranih za izboljšanje knjižničnih storitev?

Pri anketiranju smo upoštevali organiziranost fakultetne knjižnice, tipe uporabnikov in namen, ki ga z dobljenimi rezultati želimo doseči. Pri merjenju uspešnosti knjižničnih storitev je mnenje uporabnikov najpomembnejše. Ob tem se moramo vprašati tudi, ali smo izbrali pravo sodilo, ali je merjenje smiselno, ali bodo dobljeni rezultati uporabni in koristni pri doseganju zastavljenega cilja.

Merjenje zadovoljstva je fleksibilen koncept, ki dopušča, da opustimo merjenje določenih knjižničnih sestavin in izpostavimo samo nekatere, s katerimi se želimo ukvarjati.

### 3.1 Zakaj tip visokošolske knjižnice

Visokošolska knjižnica posreduje gradivo in informacije predvsem s fakultetnega študijskega področja. Vemo tudi, da je njen vpliv na študentsko okolje očiten, ne pa tudi akademsko priznan. Lahko rečemo, da kakovostna storitev doslej ni bila prednostna naloga visokošolskih knjižnic. V prvi vrsti so želele zadovoljiti univerzitetno oziroma fakultetno vodstvo, ki je v njih zaposlovalo slabše plačane in manj sposobne ljudi, kar kaže nizek položaj knjižnic na prioritetni lestvici v storitvenih organizacijah.

Če je izhodišče našega vrednotenja uporabnik, moramo najprej opredeliti ciljno skupino, ki obiskuje tip visokošolske knjižnice. V glavnem jih lahko razdelimo v tri večje skupine:

1. študenti,
2. profesorji in
3. zunanji obiskovalci.

Zaznamujejo jih njihove posebne potrebe in pričakovanja.

Nadalje lahko študente po njihovih pričakovanjih ločujemo še na tiste, ki pridejo v knjižnico prvič in njenega delovanja še ne poznajo; na študente, ki jih v knjižnico pripelje informacijski problem in iščejo predpisano literaturo; na podiplomske študente, katerih vprašanja so zahtevnejša; in na študente, ki jim knjižnica pomeni družabni prostor.

Vprašajmo se, ali so študenti dejansko naše stranke. Večina knjižničarjev jih kot take s težavo prepozna. Študentov molk in velika stopnja njegove odvisnosti od knjižničarja ga samodejno postavi v podrejen položaj. Prav je, da v fakultetni knjižnici zunanje stranke (študente in občane) in notranje stranke (profesorje in zaposlene) obravnavamo kar se da enakopravno. Kaj hitro se nam bo namreč ob velikih razlikah pri obravnavanju in ob ugodnostih za profesorje zgodilo, da bodo ti postali arogantnejši in bodo od nas zahtevali izjeme pri zagotavljanju storitev.

Kaj pričakujejo stranke od visokošolske knjižnice, ki ima jasno določene tipe uporabnikov, jasno začrtano misijo in opravlja običajne aktivnosti, ni tako težko določiti.

Veliko visokošolskih knjižnic, ki se že zaveda pomembnosti kakovostnega dela, si je izdelalo lestvico, ki naj bi bila vodilo za še boljši razvoj njihovih storitev:

1. Standardi. (Stranka točno ve, kaj lahko od knjižnice pričakuje. Na osnovi strankinih pričakovanj lahko knjižnica izdela svoje interne standarde.)
2. Posvetovanje. (Upoštevamo mnenja tistih, ki so knjižnične storitev že preizkusili.)
3. Informacije in odprtost. (Posredujemo jasne in razumljive informacije o ponujenih storitvah.)
4. Uslužnost in pomoč. (Uglajena in učinkovita storitev uslužbenca, ki se uporabniku tudi predstavi.)
5. Postavljanje stvari na pravo mesto. (Dobro označevanje v prostoru in možnost, da se uporabnik pritoži, če s storitvijo ali z nami ni zadovoljen.)
6. Vrednost, izražena z denarjem. (Storilnost v knjižnici primerjamo s standardi in izboljšamo vrednost storitve.)

### 3.2 Vzorec

Bistvena sestavina raziskave je načrtovanje vzorca. Osnovni cilj obdelave podatkov iz vzorca je v tem, da z uporabo statistične metode ocenimo neznane parametre statističnega sklopa, iz katerega vzorec izhaja. Na podlagi podatkov iz vzorca preverimo značilnosti nekih predpostavk (hipotez) o središčni značilnosti osnovnega sklopa. Pri določanju vzorca moramo paziti na velikost vzorca in na to, koga bomo v vzorec vključili. Strokovna literatura priporoča vzorec, ki je odraz ciljne populacije, in ne zajema manj kot sto anketirancev. Čim večji je namreč vzorec in čim manjša je variabilnost raziskovanega pojava, z večjo verjetnostjo lahko vrednosti, pridobljene z vzorcem, posplošujemo na celotno populacijo, ki jo raziskujemo. Najbolj priporočajo velikost vzorca do 400.

V našem primeru smo se odločili za reprezentativni vzorec 393 anketirancev, kar znaša 8 % vseh potencialnih uporabnikov naših knjižničnih storitev. Na fakulteti je namreč 5000 rednih študentov. Od tega je anketo pravilno izpolnilo 382 ali 97,2 % anketirancev, in sicer:

- rednih študentov 205 ali 53,7 %
- izrednih študentov 99 ali 25,9 %
- podiplomskih študentov 38 ali 9,9 %
- visokošolskih učiteljev oziroma sodelavcev 40 ali 10,5 %

od celotne anketirane populacije. 11 (2,8 %) anket v obdelavo nismo vključili, ker niso bile pravilno ali v celoti izpolnjene.

Vzorec ni temeljil na naključni izbiri, čeprav je ta oblika za posploševanje na celotno populacijo primernejša od nenaključnega vzorca. Na osnovi presoje smo izbrali vzorec, ki zajema tiste anketirance, za katere smo menili, da imajo že dovolj izkušenj z obiskovanjem fakultetne knjižnice in so bili v času anketiranja najlažje dosegljivi (prikladnostni vzorec) (Mumel, 1998, str. 29). Torej smo namenoma izpustili generacijo brucev, ki je pred tem obiskovala že druge tipe knjižnic (srednješolske ali univerzitetno), a tip visokošolske knjižnice šele spoznava.

Sistematično izbran vzorec je zajel ciljno skupino naše knjižnice, ki obsega redne študente od 2. do 4. letnika, absolvente, podiplomske študente, profesorje in sodelavce ter druge občane. V zadnjo skupino bi sodili vsi tisti, ki so se po diplomi že zaposlili, a zaradi profesionalnih ali izobraževalnih potreb ohranjajo stik s svojo bivšo knjižnico. Zaradi pomanjkanja časa teh uporabnikov ob obisku knjižnice smo uspeli pridobiti le sedem izpolnjenih anket, ki jih kasneje v obdelavo nismo vključili. Bilo bi pa zanimivo izvedeti, kaj prav ta skupina meni o kakovosti sedanjih knjižničnih storitev v primerjavi s tistimi iz časov njihovega rednega šolanja.

### 3.3 Metoda

Za naše raziskovanje smo izbrali metodo anketiranja. Ta je služila kot osnova za ugotavljanje pomembnosti in zadovoljstva uporabnikov s posamezno spremenljivko, ki so jo ocenjevali z Likertovo lestvico od 0 do 5. To zaradi lažje priprave, interpretacije in enostavnosti odgovarjanja najpogosteje uporabljamo za merjenje stališč.

Pri merjenju POMEMBNOŠTI je vrednost:

- 0 pomenila, da anketiranec ocenjevane spremenljivke ne pozna;
- 1 spremenljivka je nepomembna;
- 2 spremenljivka je manj pomembna;
- 3 spremenljivka je srednje pomembna;
- 4 spremenljivka je pomembna;
- 5 spremenljivka je zelo pomembna.



Pri merjenju ZADOVOLJSTVA pa je vrednost:

- 0 pomenila, da anketiranec ne ve, kako je zadovoljen;
- 1 pomenila, da je zelo nezadovoljen;
- 2 pomenila, da je nezadovoljen;
- 3 pomenila, da je srednje zadovoljen;
- 4 pomenila, da je zadovoljen;
- 5 pomenila, da je zelo zadovoljen.

Na tak način lahko pridobimo anketirančevo mnenje za vsako vprašanje ločeno ali pa odgovore seštevamo. Zato Likertovo skalo imenujemo tudi sumativna skala.

Pri izbiri sestavin za vrednotenje uporabnikovih pričakovanj nam je pomagala študija avtorjev P. J. Calverta in P. Hernon (1997, str. 412). Na njeni osnovi so izvedli anketo v eni od akademskih knjižnic v Novi Zelandiji. Cilj avtorjev je bil ugotoviti, katere sestavine knjižnične dejavnosti iz anketnega vprašalnika so prednostne. Primerjala sta pričakovanja z dejanskim stanjem in skušala izpopolniti prednostno ocenjene sestavine, kolikor je najbolj mogoče.

Podoben projekt ocenjevanja zadovoljstva je 1997 izvedla tudi Univerzitetna knjižnica Gradec, le da je ocenjevala pričakovanja uporabnikov elektronske knjižnice in zadovoljstvo z opredeljevanjem iskalnih gesel. Po predlogu IFLE je uporabila obliko vprašalnika in intervjuja. Zanimiva je bila velika pripravljenost študentov za sodelovanje pri anketiranju. Na področju iskanja literature so povprašali po kompleksnosti teme, namenu iskanja, obvladovanju jezika, izkušnjah z Opacom, nadalje po izvoru iskalnih gesel (iz literature, iz geslovnika, sam sem ga izoblikoval), po številu ustreznih in zadovoljivih odgovorov. Med odgovori je bil zanimiv predvsem ta, da povprečen anketiranec išče knjigo, ki bi odgovorila na vse njegove informacijske potrebe. Izoblikovala se je tudi potreba po intenzivnejšem izobraževanju uporabnikov in razširjeni informacijski ponudbi. 55 % anketiranih je navedlo, da so vzroki za slabše rezultate pri iskanju informacij nepoznavanje iskalnih strategij in pravil gesljenja, 35 % slaba knjižnična ponudba, 10 % pa računalniški sistem.

Tudi v našem primeru vrednotenja knjižničnih storitev nismo mogli brez statističnih metod. Izbrali smo analizo numeričnih vrst, in sicer aritmetično sredino. Želeli smo ugotoviti, ali obstajajo razlike med aritmetičnimi sredinami in če so te razlike statistično značilne. Izpeljali smo jo ob podpori računalniškega programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Dobljene rezultate smo grafično upodobili s pomočjo računalniškega programa Excel.

Grafikoni lahko nadomestijo številna in obširna opisovanja. Z njimi lahko pojave veliko bolje in nazorno prikažemo. Odločili smo se za tridimenzionalne stolpce. V primerih, ko smo želeli poudariti odstotek pozitivnih ali negativnih odgovorov, pa smo izbrali obliko tako imenovanega tortnega grafikona.

V obeh skupinah: POMEMBNOST in ZADOVOLJSTVO smo izbrali po 45 odvisnih spremenljivk (P 1 - P 45 in Z 1 - Z 45) V anketi jih imenujemo sestavine. Nahajajo se znotraj petih večjih skupin: PROSTOR, OPREMA, GRADIVO, STORITVE, OSEBJE. Neodvisno spremenljivko predstavlja le STATUS UPORABNIKA (K 7). (Glejte ANKETO v dodatku).

Povprečno pomembnost ali zadovoljstvo za vsako spremenljivko izračunamo:

$$\text{povprečna vrednost} = \frac{A}{B} = \frac{\sum_{i=1}^n a_i}{n}$$

pri čemer pomeni: A – vsoto vseh ocen, s katerimi so uporabniki ocenili posamezno sestavino, B – število vseh odgovorov. Zaokrožimo na eno decimalno mesto. Povprečno vrednost ocen izračunamo za vsako spremenljivko posebej. Pri njenem izračunu nismo upoštevali ocene 0 (nič), saj ne bi bilo objektivno, da bi ocena tistih, ki se niso mogli ali želeli opredeliti, zniževala povprečje. Za vsako spremenljivko izračunamo tudi frekvenco pojavljanja posamezne ocene. Nato izračunamo odstotek pojavljanja vsake ocene. Tako vidimo, kakšna je porazdelitev (frekvenčna distribucija) ocen uporabnikov.

### 3.4 Potek anketiranja, časovna dimenzija

Kot smo že uvodoma povedali, smo prvo vrednotenje z marketinškega zornega kota v naši knjižnici izvedli že pred petimi leti. Novo preverjanje je upoštevalo takrat dobljene rezultate kot predhodno študijo. V tokratno anketo smo vključili tiste sestavine, ki so se v prvem anketiranju izkazale za pomembne.

Anketiranje smo namenoma izvedli maja, ob izteku študijskega leta, in junija, pred začetkom spomladanskih izpitnih rokov. Menimo namreč, da je ta čas najprimernejši, ker so zaznavanja uporabnikov ob pogostih obiskih in njihovih povečanih informacijskih potrebah intenzivnejša in obsegajo daljše obdobje v enem študijskem letu. O možnostih, ki

jih ponuja fakultetna knjižnica in so jih uporabniki lahko v praksi sami preizkusili, povedo, ali so jim koristile ali ne.

Anketiranja nismo izvedli v prostorih knjižnice, marveč v predavalnicah pred začetkom predavanj. Ob pisnih navodilih smo potencialne anketirance seznanili tudi s tem, kakšen namen ima anketiranje in jim posredovali še ustna navodila. Tako je anketiranje izzvenelo bolj resno. Obljubili smo jim, da jih bomo seznanili z dobljenimi rezultati. Žal nismo izmerili odzivnosti, saj na začetku vsakega anketiranja zaradi pomanjkanja časa nismo prešteli razdeljenih anketnih listov in ob koncu ne tistih, ki so jih anketiranci vrnili neizpolnjene. Za izpolnjevanje anket so imeli na voljo pol ure.

Profesorjem smo anketo s spremnim dopisom poslali z interno pošto. Prosili smo jih, da izpolnjeno vrnejo v določenem roku (v enem tednu). Od 89 se jih je naši prošnji odzvalo 40.

Predvidevali smo, da bodo rezultati učinkovitejši in realnejši, če bodo vsa vprašanja, na katera želimo dobiti odgovore, v enem vprašalniku. Zaradi boljše preglednosti smo vprašalnik razbili na manjše enote. Tako bi lahko v prihodnosti, če bi se zato pokazala potreba, določene segmente iz ankete uporabili pri ponovnem anketiranju.

### 3.5 Analiza dobljenih rezultatov

Dobljeni rezultati in njihovo analiziranje pomenijo začetek razmišljanja o procesu kakovosti in njenem izboljšanju. Z njihovo pomočjo opredelimo trenutno stanje. Z njimi moramo seznaniti zaposlene, anketirance, predvsem pa naše nadrejene na fakulteti.

Podatke, ki smo jih dobili z anketiranjem, je potrebno najprej pretvoriti v uporabne enote, združiti in ugotoviti, kaj nam lahko prinesejo, česa novega nas bodo naučili in kaj bomo z dobljenimi rezultati dosegli. Zbiranje podatkov in njihova analiza sta združeni aktivnosti.

Vseh 393 izpolnjenih anket smo morali najprej vnesti v računalnik. To delo je v manjših časovnih presledkih potekalo v poletnih mesecih. Nato je sledil statistični izpis v programu SPSS, oblikovanje grafov in interpretacija dobljenih rezultatov.

Poglejmo si sedaj eno od dimenzij za merjenje uspešnosti knjižnične dejavnosti, in sicer tisto, ki je po avtoričinem mnenju za ocenjevanje najprimernejša, to je **zadovoljstvo uporabnikov**. Knjižnica je namreč storitvena organizacija in kakovost njenega dela merimo izključno s stopnjo, do katere se je njena dejavnost povzpela proti dolgoročnemu cilju. V naš vprašalnik smo vključili elemente iz SERVQUALA, in sicer dve dimenziji

identičnih vprašanj. Anketiranci najprej odgovorijo na vprašanje o »idealni predstavi«, potem ocenijo še realno podobo svoje knjižnice. Merimo lahko splošno zadovoljstvo anketirancev ali pa zadovoljstvo s posameznimi sestavinami knjižnične dejavnosti ( zbirko, opremo, osebjem, storitvami ...). Dobro je uporabiti tudi diagnostični element, pri katerem anketiranci pojasnijo, ZAKAJ so sestavine ocenili tako, kot so jih. Vsi ti namigi služijo za kasnejše izboljšanje teh uslug.

Zadovoljstvo uporabnikov je subjektivna ocena. Prav zaradi tega nismo v celoti izbrali katerega od modelov, ki smo jih predstavili v prvem delu naloge. Vsak model ima nekaj pozitivnih lastnosti in nekaj pomanjkljivosti. Za uporabo SERQUALA pravijo, da bi bilo bolje, če bi z njim merili le dejanske zaznave (kako zadovoljni smo s posamezno storitvijo), ne pa tudi pričakovane kakovosti, ker je to izredno težko in nezanesljivo. Zadovoljstvo smo torej opredelili kot povprečno vrednost na pettočkovni lestvici, pri čemer pomeni ocena 1 zelo nezadovoljnega uporabnika, 5 pa zelo zadovoljnega.

Dobro je vedeti, kako so posamezne vrednosti razporejene glede na odgovore - ali so odgovori enakomerno razporejeni ali gre za polariziranje. Različna razporeditev ugotovljenih vrednosti (razpršenost) lahko namreč vpliva na naše sklepanje. Pri interpretaciji moramo nujno upoštevati subjektivno noto odgovorov in to, da so nanje vplivale izkušnje iz preteklosti.

Uporabniku moramo dati možnost, da izrazi svoje nezadovoljstvo z opravljeno storitvijo, saj nam s tem posreduje dragoceno informacijo.

Poglejmo sedaj analizo zbranih podatkov in skušajmo odgovoriti na prvo od zastavljenih vprašanj:

### **Kakšno pomembnost pripisujejo anketiranci posameznim sestavinam?**

Izhajali smo iz števila anketirancev, ki so spremenljivki P 1 do P 45 pripisali oceno 4 ali 5 (pomembno ali zelo pomembno). Tako smo se odločili zato, ker so za večino anketiranih sestavine knjižnične dejavnosti zares precej pomembne. Razlika do števila vseh anketiranih (382) je torej posamezno spremenljivko ocenila nižje od 4. Pri povprečni oceni posamezne spremenljivke pa smo upoštevali mnenje vseh 382 anketirancev in jo grafično prikazali.

## PROSTOR

P1 – RAZSVETLJAVA je za 335 anketirancev ali 87,7 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,4.

P 2 - PREZRAČEVANJE je za 349 anketirancev ali 91,7 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so ga z oceno 4,5.

P3 - LOKACIJA je le za 164 anketirancev ali 42,9 % pomembna ali zelo pomembna. Dodelili so ji povprečno oceno 3,3.

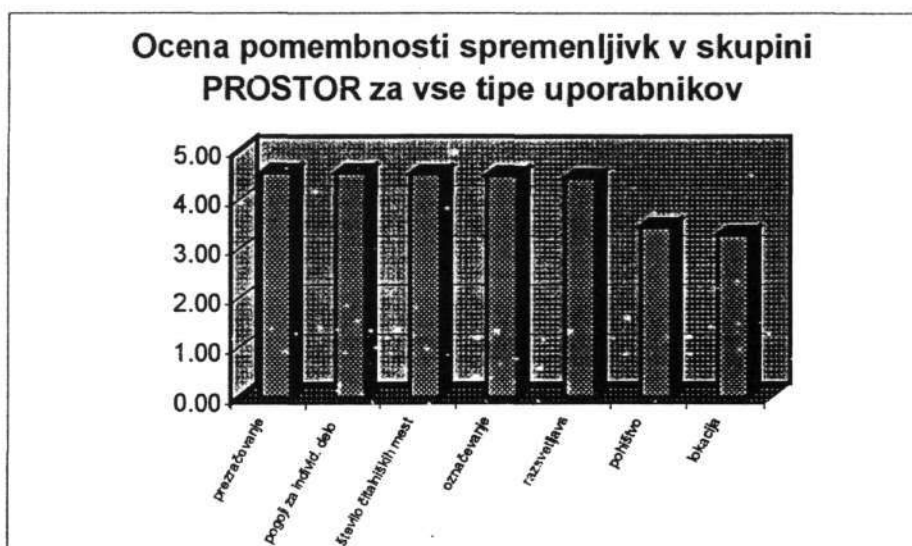
P 4 - ČITALNIŠKA MESTA so za 344 anketirancev ali 90 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jih z oceno 4,5.

P 5 - POGOJI ZA INDIVIDUALNO DELO so za 339 anketirancev ali 88,7 % pomembni ali zelo pomembni. Ocenili so jih z oceno 4,5.

P 6 - OZNAČEVANJE je za 337 anketirancev ali 88,2 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so ga z oceno 4,5.

P 7 POHIŠTVO ocenjuje 180 anketirancev ali 47,1 % kot srednje pomembno. Ocenili so ga z oceno 3,4.

V skupini PROSTOR v ocenjevanju pomembnosti ni večjih odstopanj. Enako pomembni so jim prezračevanje, označevanje, čitalniška mesta in pogoji za individualno delo, manj pa pohištvo in lokacija knjižnice.



GRAFIKON 1: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini PROSTOR za vse tipe uporabnikov

## OPREMA

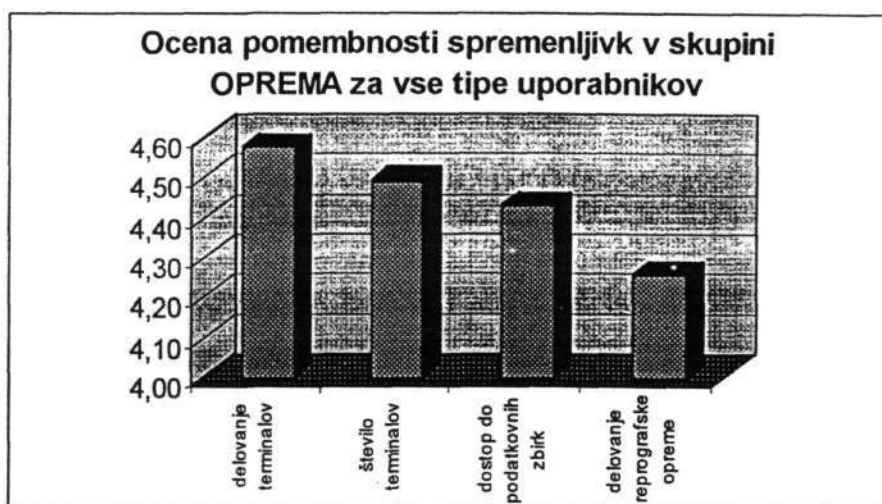
P 8 - ŠTEVILO TERMINALOV IN OSEBNIH RAČUNALNIKOV je za 340 anketirancev ali 89,1 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so ga z oceno 4,5.

P 9 - DELOVANJE RAČUNALNIŠKE OPREME je za 353 anketirancev ali 92,4 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so ga z oceno 4,6.

P 10 - DELOVANJE REPROGRAFSKE OPREME je za 310 anketirancev ali 82,2 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so ga z oceno 4,3.

P 11 - DOSTOP DO PODATKOVNIH ZBIRK je za 326 anketirancev ali 85,3 % pomemben ali zelo pomemben. Ocenili so ga z oceno 4,4.

V skupini OPREMA je najpomembnejše delovanje računalnikov. Razpon ocen med 4,3 in 4,6 je majhen.



GRAFIKON 2: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini OPREMA za vse tipe uporabnikov



## GRADIVO

P 12 - PONUDBA KNJIG je za 360 anketirancev ali 94,2 % pomembno ali zelo pomembno (68,2 %). Ocenili so jo z oceno 4,6.

P 13 - PONUDBA REVIJ je za 345 anketirancev ali 90,3 % pomembno ali zelo pomembno (57,6 %). Ocenili so jo z oceno 4,5.

P 14 - TUJEJEZIČNA ZASTOPANOST gradiva je za 320 anketirancev ali 83,8 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so jo z oceno 4,3.

P 15 - AKTUALNOST GRADIVA je za 348 anketirancev ali 91,1 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so jo z oceno 4,6.

P 16 - DOSTOP DO GRADIVA je za 357 anketirancev ali 93,5 % pomemben ali zelo pomemben. Ocenili so ga z oceno 4,6.

P 17 - ZADOSTNO ŠTEVILO IZVODOV je za 356 anketirancev ali 93,2 % pomembno ali zelo pomembno (74,9 %). Ocenili so ga z oceno 4,7.

P 18 - ČAS OD NAROČILA DO IZPOSOJE je za 309 anketirancev ali 80,9 % pomemben ali zelo pomemben. Ocenili so ga z oceno 4,3.

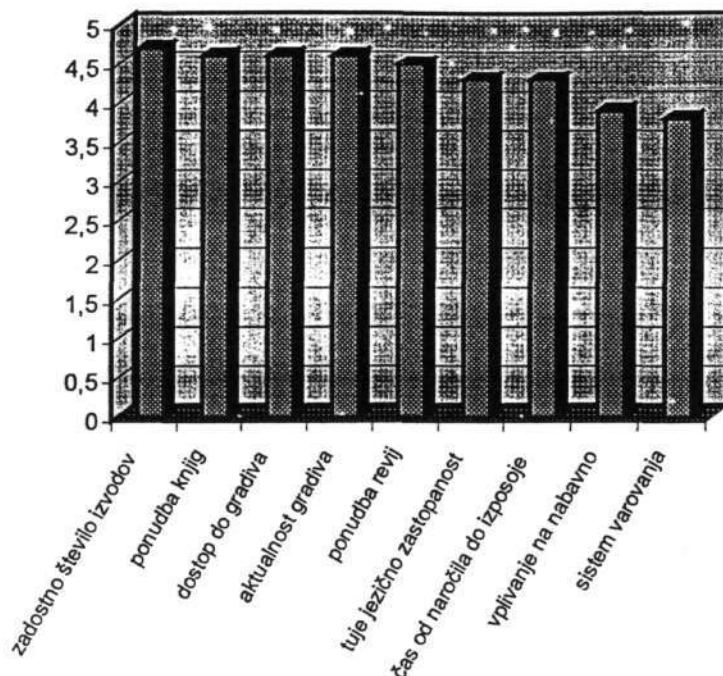
P 19 - VPLIVANJE NA NABAVNO POLITIKO je pomembno ali zelo pomembno le za 223 anketirancev ali 58,4 %. Dodelili so mu povprečno oceno 3,9.

P 20 - SISTEM VAROVANJA je za 251 anketirancev ali 65,7 % pomemben ali zelo pomemben. Ocenili so ga z oceno 3,8.

Tudi v skupini GRADIVO ne najdemo večjih odstopanj oziroma razpršenosti med spremenljivkami. Ocene se gibljejo od 3,8 do 4,7. Uporabnikom je najpomembnejše zadostno število izvodov, najmanj pa varovanje gradiva in vplivanje na nabavno politiko, kar izpričuje, da so v preteklosti pri tem imeli pasivno vlogo. Pred leti so namreč smeli naročati knjige in revije le profesorji.



## Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini KNJIŽNIČNO GRADIVO za vse tipe uporabnikov



GRAFIKON 3: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini KNJIŽNIČNO GRADIVO za vse tipe uporabnikov

### KNJIŽNIČNE STORITVE

P 21 - ISKANJE PREKO OPAC-a je za 332 anketirancev ali 86,9 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so ga z oceno 4,5.

P 22 - ISKANJE PO KLASIČNEM KATALOGU je pomembno ali zelo pomembno le za 142 anketirancev ali 37,2 %. Dodelili so mu povprečno oceno 3,2.

P 23 - AŽURNOST KATALOGOV je za 294 anketirancev ali 77 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,2.

P 24 ENOSTAVNA NAVODILA ZA ISKANJE so za 302 anketiranca ali 79,1 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jih z oceno 4,4.

P 25 - UKAZ »POMOČ« PRI OPAC-u je za 228 anketirancev ali 59,7 % pomemben ali zelo pomemben. Ocenili so ga s povprečno oceno 3,9.

P 26 - INFORMACIJSKA POVEZAVA Z DRUGIMI KNJIŽNICAMI je za 333 anketirancev ali 87,2 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,5.

P 27 - POVEZAVA S ŠTUDIJSKIMI PROGRAMI je za 301 anketiranca ali 78,8 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,4. Ta spremenljivka je v literaturi o vrednotenju v fakultetnih knjižnicah precej poudarjena. Tudi pri nas je dobila dokaj visoko oceno, čeprav sistematične in zavestne povezave med študijskimi programi in oblikovanjem zbirke ni čutiti. Prav gotovo pa uporabniki pričakujejo, da bodo v knjižnici dobili tiste knjige, ki jih profesorji med študijem od njih zahtevajo.

P 28 - ODPIRALNI ČAS je za 329 anketirancev ali 86,2 % pomemben ali zelo pomemben. Ocenili so ga z oceno 4,4.

P 29 - DOVOLJENA KOLIČINA IZPOSOJENIH KNJIG je za 287 anketirancev ali 75,1 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,1.

P 30 - OMEJEN ROK IZPOSOJE je za 310 anketirancev ali 81,2 % pomemben ali zelo pomemben. Ocenili so ga z oceno 4,3.

P 31 - MOŽNOST REZERVIRANJA KNJIG je za 339 anketirancev ali 88,7 % zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,5. 1,6 % anketirancev te možnosti ne pozna.

P 32 - SEZNANJANJE Z NOVOSTMI je za 324 anketirancev ali 84,8 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so ga z oceno 4,4.

P 33 - PONUDBA SPECIALIZIRANIH PODATKOVNIH BAZ je za 306 anketirancev ali 80,1 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,4. 30 anketirancev ali 8 % te možnosti ne pozna.

P 34 - UPORABA INTERNETA IN ULTRANETA je za 335 anketirancev ali 87,7 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,6. Kljub visoki oceni je ne pozna 20 anketirancev.

P 35 - DOMAČA STRAN NA INTERNETU je pomembna ali zelo pomembna le za 221 anketirancev ali 57,9 %. Ocenili so jo z oceno 3,9. 46 ali 12,2 % jih te možnosti ne pozna.

P 36 - KRATKE INFORMACIJE O KNJIŽNIČNI DEJAVNOSTI so pomembne ali zelo pomembne le za 151 anketirancev ali 39,5 %. Ocenili so jih z oceno 3,4.

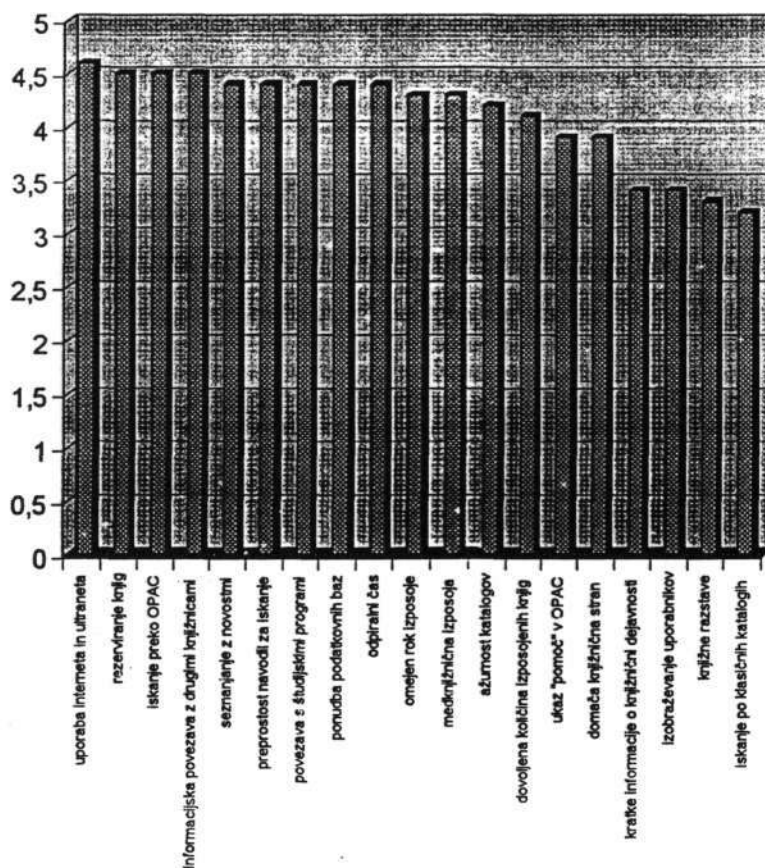
P 37 - KNJIŽNE RAZSTAVE so le za 137 anketirancev ali 35,9 % pomembne ali zelo pomembne. Ocenili so jih z oceno 3,3.

P 38 - IZOBRAŽEVANJE UPORABNIKOV je za 248 anketirancev ali 65 % pomembno ali zelo pomembno. Dodelili so mu povprečno oceno 3,4.

P 39 - MEDKNJIŽNIČNA IZPOSOJA je za 299 anketirancev ali 78,3 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,3. To možnost poznajo in uporabljajo v glavnem profesorji, 33 anketirancev ali 8,8 % pa je ne pozna.

Tudi v široki paleti knjižničnih storitev ni prevelikih odstopanj v ocenjevanju njihove pomembnosti. Najmanj pomemben je klasični katalog – 3,2, katerega dopolnjevanje smo pred časom že opustili. Najbolj pomembna je uporaba interneta in ultraneta (4,6). tesno ji sledijo z oceno (4,5) še iskanje preko Opaca, informacijska povezava z drugimi knjižnicami in možnost rezerviranja knjig. Pomembnost v tej skupini sledi trendu novih informacijskih tehnologij, ki so že prodrle ne le v knjižnična opravila, marveč tudi do končnega uporabnika knjižničnih storitev. Zanimivo v tej skupini je nepoznavanje posameznih možnosti, ki doseže celo 12 % anketirane populacije. To nakazuje potrebo po boljšem seznanjanju obiskovalcev knjižnice z njeno ponudbo knjižničnih storitev. Preseneča povprečno ocenjena pomembnost izobraževanja uporabnikov (3,4), saj je prav od njega odvisna uspešno opravljena informacijska storitev.

### Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini KNJIŽNIČNE STORITVE za vse tipe uporabnikov



GRAFIKON 4: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini KNJIŽNIČNE STORITVE za vse tipe uporabnikov

## OSEBJE

P 40 - STROKOVNOST je za 348 anketirancev ali 91,1 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,6.

P 41 - PRIMEREN ODNOS KNJIŽNIČARJA DO UPORABNIKA je za 359 anketirancev ali 94 % pomemben ali zelo pomemben. Ocenili so ga z oceno 4,5.

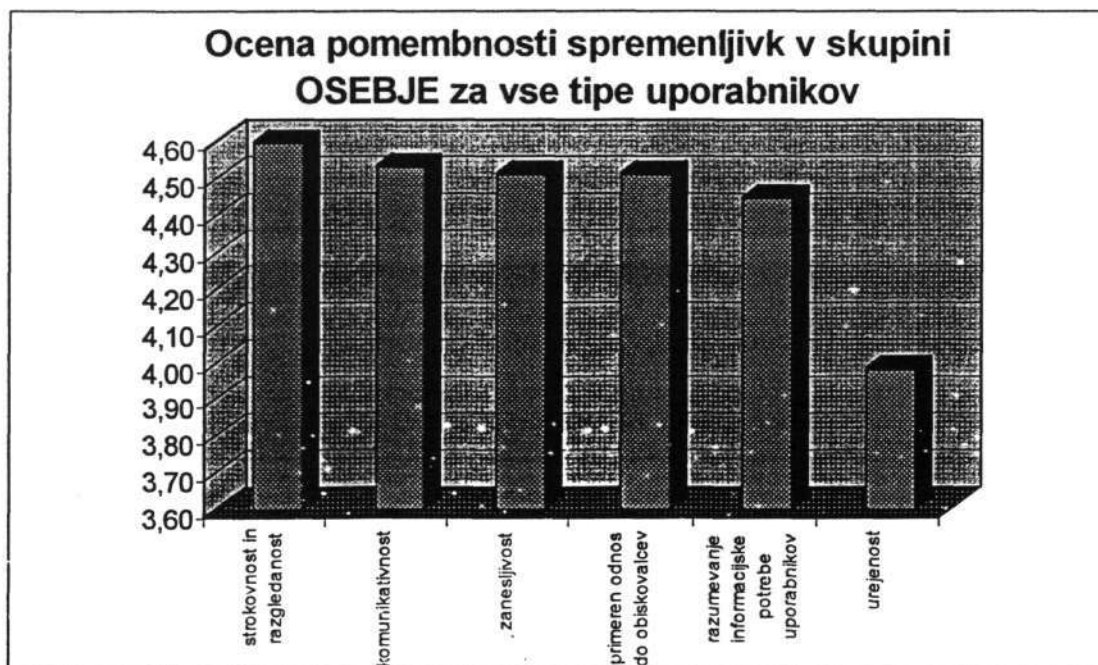
P 42 - KNJIŽNIČARJEVO VŽIVLJANJE V UPORABNIKOVE POTREBE je za 326 anketirancev ali 85,4 % pomembno ali zelo pomembno. Ocenili so ga z oceno 4,4.

P 43 - ZANESLJIVOST je za 339 anketirancev ali 88,8 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,5.

P 44 - KOMUNIKATIVNOST je za 348 anketirancev ali 91,1 % pomembna ali zelo pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,5.

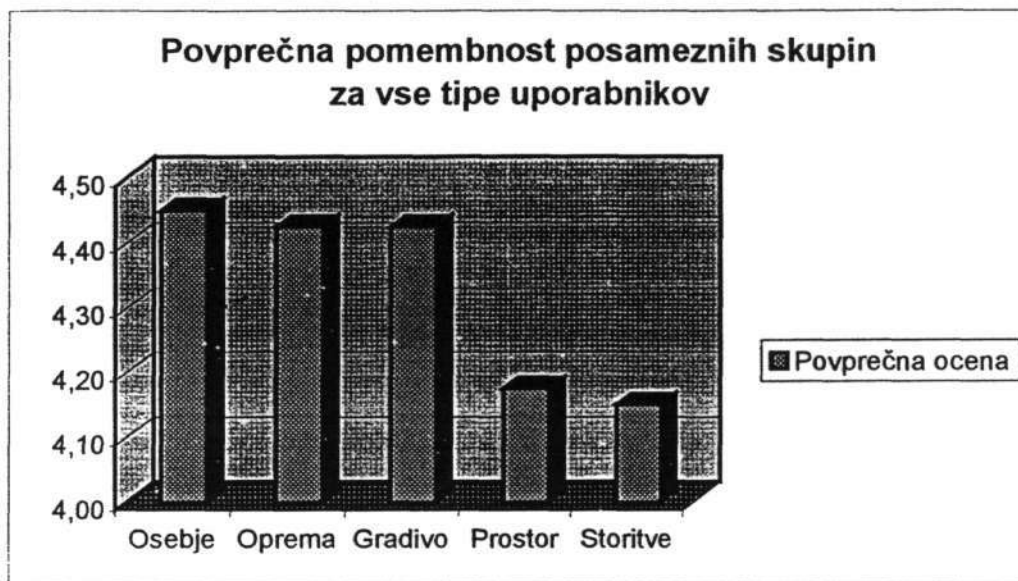
P 45 - UREJENOST (ZUNANJI VIDEZ) je za 264 anketirancev ali 69,1 % pomembna. Ocenili so jo z oceno 4,0.

Spremenljivke v skupini OSEBJE so ocenjene kot zelo pomembne od 4,0 do 4,6. Pri tem je ključnega pomena strokovnost. Komunikativnost, zanesljivost in primeren odnos do obiskovalcev.



GRAFIKON 5: Ocena pomembnosti spremenljivk v skupini OSEBJE za vse tipe uporabnikov

Tudi naslednji prikaz potrjuje ugotovitev, da anketiranci pripisujejo ob opremi v knjižnici njenemu osebju bistveni pomen. Sledita jima gradivo in prostor. Preseneča, da so knjižnične storitve po pomembnosti na zadnjem mestu. Ali lahko pripisujemo to tesni povezanosti osebja z ponujeno storitvijo ali veliki stopnji samostojnosti uporabnikov knjižničnih storitev?

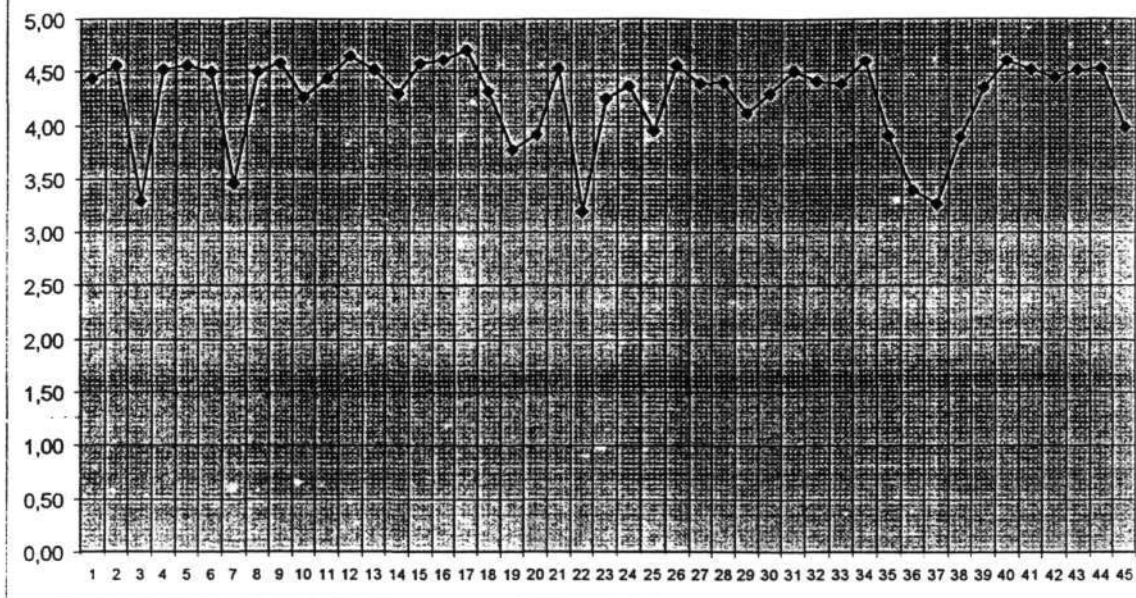


GRAFIKON 6: Povprečna pomembnost posameznih skupin  
za vse tipe uporabnikov

Iz 7. grafičnega prikaza je razvidna pomembnost posameznih spremenljivk vseh petih skupin za vse tipe uporabnikov. Giblje se v razponu med 3,3 do 4,7. Večjih odklonov navzgor ali navzdol ne zaznavamo.



## Pomembnost posameznih spremenljivk vseh petih skupin za vse tipe uporabnikov



GRAFIKON 7: Pomembnost posameznih spremenljivk vseh petih skupin za vse tipe uporabnikov

Za vse tipe uporabnikov je **najpomembnejše**:

| SPREMENLJIVKA | OPIS                                    | VREDNOST |
|---------------|---|----------|
| P 17          | zadostno število izvodov za izposajo    | 4,71     |
| P 12          | ponudba strokovnih knjig                | 4,64     |
| P 16 in P 34  | dostopnost gradiva in uporaba interneta | 4,60     |

Za vse tipe uporabnikov je **najmanj pomembno**:

| SPREMENLJIVKA | OPIS                                  | VREDNOST |
|---------------|---------------------------------------|----------|
| P 22          | iskanje gradiva po klasičnem katalogu | 3,19     |
| P 3           | lokacija knjižnice                    | 3,34     |
| P 7           | funkcionalnost pohištva               | 3,44     |

Iz ankete v eni od ameriških akademskih knjižnic bomo povzeli šest najpomembnejših stvari, ki so jih zaznali njihovi uporabniki, te pa bomo primerjali z našimi rezultati:

1. Osebe odgovarja točno na vprašanja.
2. Gradivo stoji na policah, ki so dobro označene.
3. Knjižnica ima aktualen fond.
4. Informacije o gradivu in informacije iz njega so točne.
5. Računalniški sistem dobro deluje.
6. V knjižnici se dobro in varno počutim (Hernon, Altman, 1996, str. 77).

V knjižnici EPF pa je najpomembnejših naslednjih šest sestavin:

1. Zadostno število izvodov za izposajo.
2. Dostop do knjig in revij.
3. Uporaba interneta in ultraneta (univerzitetne mreže).
4. Možnost rezerviranja knjig.
5. Strokovnost in razgledanost osebja.
6. Aktualnost gradiva.

V obeh skupinah se po trije odgovori posvečajo pomembnosti gradiva, po eden pa osebjem in računalniški podpori. Zanimiva ugotovitev, da je zaznavanje pomembnosti sestavin knjižnične dejavnosti identično v ameriških akademskih knjižnicah in slovenski visokošolski knjižnici.

Sedaj pogledajmo odgovor na drugo vprašanje: **Kolikšna je stopnja zadovoljstva s posameznimi sestavinami v knjižnici Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru?**

To bomo prikazali s povprečno oceno, ki jo je posamezni spremenljivki dodelilo vseh 382 anketirancev, pri kateri pa nismo upoštevali napačnih odgovorov (NAPAKA) ali tistih z oceno 0 (anketiranec ne ve, kako je zadovoljen). V tabelah bomo za vseh 45 spremenljivk Z1 do Z 45 ob posamezni oceni od 0 do 5 (LEGENDA) navedli število anketirancev (FREKVENCA), ki je to oceno dodelilo, in njen odstotek. Za tabelarni način prikazovanja smo se pri tem vprašanju odločili, da bi nazorno prikazali razpršenost pri ocenjevanju zadovoljstva, medtem ko je bila pomembnost knjižničnih aktivnosti bolj strnjena na oceni 4 in 5 (pomembno ali zelo pomembno).



## PROSTOR

### Z 1 – RAZSVETLJAVA

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 20           | 5,2      |
| 1          | 9            | 2,4      |
| 2          | 30           | 7,9      |
| 3          | 149          | 39,0     |
| 4          | 154          | 40,3     |
| 5          | 16           | 4,2      |
| Skupaj     | 378          | 99,0     |
| Napaka     | 4            | 1,0      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 1: Razsvetljava

Kot vidimo, je največ anketiranih z razsvetlavo srednje zadovoljnih ali zadovoljnih. Dodelili so ji povprečno oceno 3,4. Odgovor knjižničarke v knjižnici preseneča, saj je svetloba v knjižnici neprimerna. Res pa je, da se v prostoru za izposajo študenti zadržujejo le krajši čas, toliko, da si izposodijo gradivo za domov, medtem ko je v čitalnici, kjer študirajo, svetloba primernejša.

## Z 2 – PREZRAČEVANJE

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 24           | 6,3      |
| 1          | 31           | 8,1      |
| 2          | 99           | 25,9     |
| 3          | 142          | 37,2     |
| 4          | 76           | 19,9     |
| 5          | 6            | 1,6      |
| Skupaj     | 378          | 99,0     |
| Napaka     | 4            | 1,0      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 2: Prezračevanje

S prezračevanjem so anketiranci manj zadovoljni, saj so mu opravičeno dodelili oceno 2,8.

## Z 3 – LOKACIJA KNJIŽNICE NA FAKULTETI

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 14           | 3,7      |
| 1          | 16           | 4,2      |
| 2          | 19           | 5,0      |
| 3          | 78           | 20,4     |
| 4          | 188          | 49,2     |
| 5          | 62           | 16,2     |
| Skupaj     | 377          | 98,7     |
| Napaka     | 5            | 1,3      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 3: Lokacija knjižnice

S kletno lokacijo knjižnice jih je največ srednje zadovoljnih ali zadovoljnih. Ocenili so jo s povprečno oceno 3,7. Če upoštevamo oceni pomembnosti in zadovoljstva, lokacija za uporabnike ni bistvena. Trditev, da naj bi bila visokošolska knjižnica v osrednjem prostoru fakultete, v našem primeru ne drži.

#### Z 4 – ŠTEVILO ČITALNIŠKIH MEST

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 19           | 5,0      |
| 1          | 107          | 28,0     |
| 2          | 121          | 31,7     |
| 3          | 86           | 22,5     |
| 4          | 39           | 10,2     |
| 5          | 4            | 1,0      |
| Skupaj     | 376          | 98,4     |
| Napaka     | 6            | 1,6      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 4: Čitalniška mesta

Število čitalniških mest so anketiranci ocenili zelo slabo – le z 2,2. 228 ali 59,7 % jih je z njimi zelo nezadovoljnih ali nezadovoljnih. Nizka ocena knjižničark v knjižnici sploh ne preseneča, saj je odraz dejanskega stanja, pri katerem je 40 čitalniških mest za študirajočo populacijo na EPF odločno premalo.

#### Z 5 – POGOJI ZA INDIVIDUALNO DELO

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 20           | 5,2      |
| 1          | 57           | 14,9     |
| 2          | 112          | 29,3     |
| 3          | 137          | 35,9     |
| 4          | 47           | 12,3     |
| 5          | 3            | 0,8      |
| Skupaj     | 376          | 98,4     |
| Napaka     | 6            | 1,6      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 5: Pogoji za individualno delo

Le malenkost bolje so ocenjeni pogoji za individualno delo (2,5). 249 obiskovalcev ali 62,2 % jih meni, da so z omenjenimi pogoji nezadovoljni ali srednje zadovoljni.

## Z 6 – OZNAČEVANJE V PROSTORU IN NA POLICAH

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 13           | 3,4      |
| 1          | 6            | 1,6      |
| 2          | 27           | 7,1      |
| 3          | 160          | 41,9     |
| 4          | 150          | 39,3     |
| 5          | 22           | 5,8      |
| Skupaj     | 378          | 99,0     |
| Napaka     | 4            | 1,0      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 6: Označevanje v prostoru in na policah

Označevanje polic je srednje dobro ocenjeno (3,4). 310 ali 81,2 % vprašanih je z njim zadovoljnih ali srednje zadovoljnih.

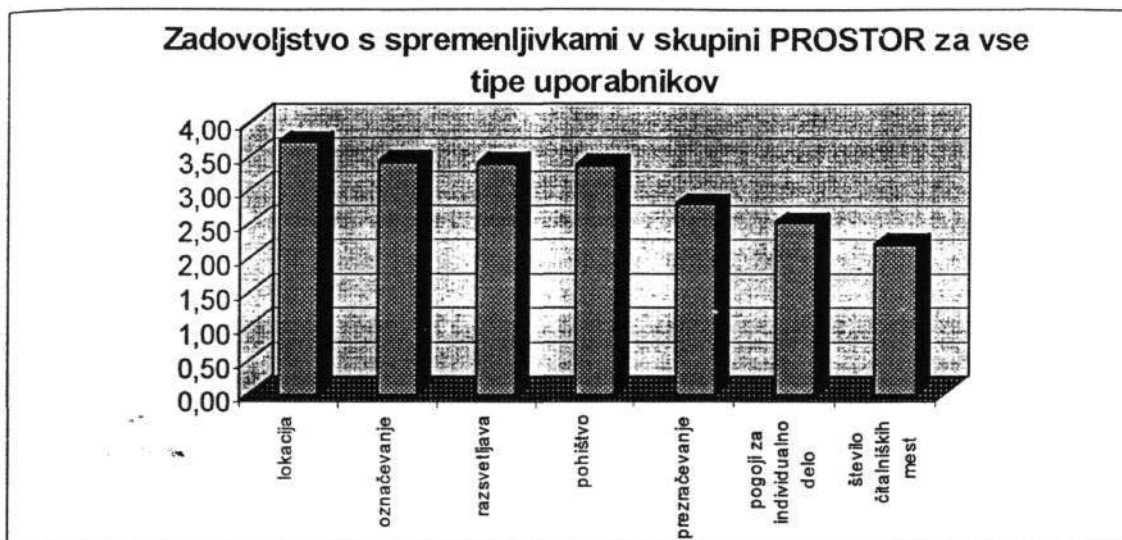
## Z 7 – FUNKCIONALNO POHIŠTVO

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 29           | 7,6      |
| 1          | 4            | 1,0      |
| 2          | 29           | 7,6      |
| 3          | 157          | 41,1     |
| 4          | 154          | 40,3     |
| 5          | 5            | 1,3      |
| Skupaj     | 378          | 99,0     |
| Napaka     | 4            | 1,0      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 7: Funkcionalno pohištvo

Zelo podobno je s funkcionalnostjo pohištva. Dodelili so mu oceno 3,4.

Med vsemi sedmimi spremenljivkami so anketiranci še najbolj zadovoljni z lokacijo, najmanj pa s številom čitalniških mest in pogoji za individualno delo.



GRAFIKON 8: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini PROSTOR za vse tipe uporabnikov

## OPREMA

### Z 8 – ŠTEVILO TERMINALOV IN OSEBNIH RAČUNALNIKOV

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 21           | 5,5      |
| 1          | 47           | 12,3     |
| 2          | 107          | 28,0     |
| 3          | 145          | 38,0     |
| 4          | 53           | 13,9     |
| 5          | 2            | 0,5      |
| Skupaj     | 376          | 98,4     |
| Napaka     | 6            | 1,6      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 8: Število terminalov in osebnih računalnikov

Nezadovoljni ali srednje zadovoljni so uporabniki s številom terminalov. Tako meni 252 anketiranih ali 66 % vseh. In povprečna ocena je 2,6.

## Z 9 – DELOVANJE TERMINALOV IN OSEBNIH RAČUNALNIKOV

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 24           | 6,3      |
| 1          | 12           | 3,1      |
| 2          | 42           | 11,0     |
| 3          | 141          | 36,9     |
| 4          | 137          | 35,9     |
| 5          | 20           | 5,2      |
| Skupaj     | 376          | 98,4     |
| Napaka     | 6            | 1,6      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 9: Delovanje terminalov in osebnih računalnikov

Bolj zadovoljni (3,3) so z njihovim delovanjem. Oceno 3 ali 4 je temu dodelilo 278 ljudi ali 72,8 % od 382.

## Z 10 – DELOVANJE REPROGRAFSKE OPREME

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 46           | 12,0     |
| 1          | 33           | 8,6      |
| 2          | 47           | 12,3     |
| 3          | 126          | 33,0     |
| 4          | 110          | 28,8     |
| 5          | 12           | 3,1      |
| Skupaj     | 374          | 97,9     |
| Napaka     | 8            | 2,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 10: Reprografska oprema

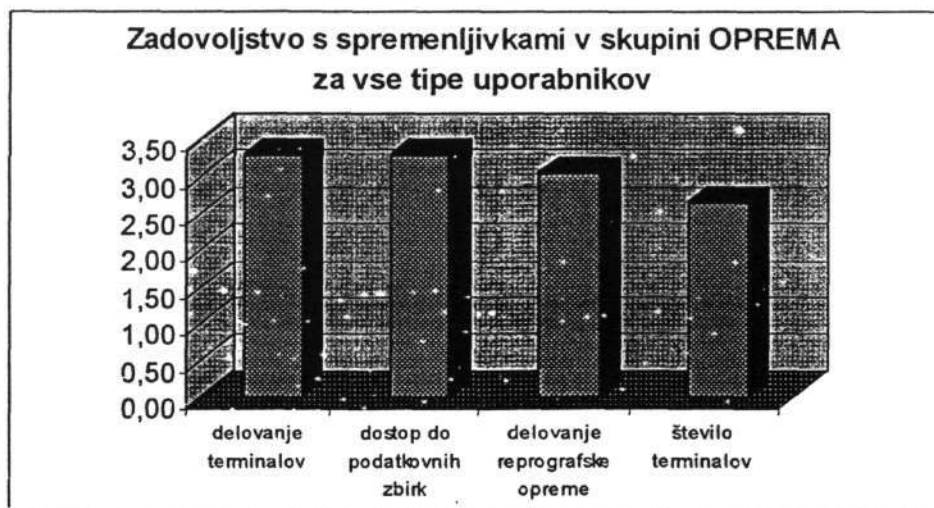
3,1 je povprečna ocena za delovanje reprografske opreme. Ne očitajo nam toliko njenega slabega delovanja, kolikor to, da nam je primanjkuje. Očitajo nam tudi, da jim prepovedujemo kopiranje iz določenih vrst gradiva.

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 57           | 14,9     |
| 1          | 16           | 4,2      |
| 2          | 40           | 10,5     |
| 3          | 115          | 30,1     |
| 4          | 119          | 31,2     |
| 5          | 27           | 7,1      |
| Skupaj     | 374          | 97,9     |
| Napaka     | 8            | 2,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 11: Dostop do podatkovnih zbirk

57 ali 14,9 % anketiranih je odgovorilo, da ne vedo, kako so z dostopom do podatkovnih zbirk zadovoljni. Če to primerjamo z nepoznavanjem možnosti iskanja po bazah (11), menimo, da te storitve še niso izkusili in zato ne morejo izraziti svojega zadovoljstva. Tisti, ki pa jo poznajo, so z njo zadovoljni ali srednje zadovoljni. Ocena je 3,3.

V skupini OPREMA so vprašani najbolj zadovoljni z delovanjem terminalov, ostale tri spremenljivke so dokaj podobne.



GRAFIKON 9: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini OPREMA  
za vse tipe uporabnikov



## GRADIVO

### Z 12 – PONUDBA STROKOVNIH KNJIG

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 16           | 4,2      |
| 1          | 2            | 0,5      |
| 2          | 29           | 7,6      |
| 3          | 131          | 34,3     |
| 4          | 164          | 42,9     |
| 5          | 33           | 8,6      |
| Skupaj     | 375          | 98,2     |
| Napaka     | 7            | 1,8      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 12: Ponudba strokovnih knjig

S ponudbo knjig so anketiranci v povprečju zadovoljni, na kar kaže povprečna ocena 3,5. 295 ali 77,2 % ji je dodelilo oceno 3 ali 4.

### Z 13 – PONUDBA STROKOVNIH REVIJ

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 22           | 5,8      |
| 1          | 0            | 0,0      |
| 2          | 16           | 4,2      |
| 3          | 113          | 29,6     |
| 4          | 177          | 46,3     |
| 5          | 47           | 12,3     |
| Skupaj     | 375          | 98,2     |
| Napaka     | 7            | 1,8      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 13: Ponudba strokovnih revij

Malenkost bolje - 3,7 - je ocenjena ponudba revij. 300 (75,9 %) ji je dodelila oceno 3 ali 4.

Z 14 – ZASTOPANOST TUJEJEZIČNEGA GRADIVA

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 31           | 8,1      |
| 1          | 3            | 0,8      |
| 2          | 17           | 4,5      |
| 3          | 116          | 30,4     |
| 4          | 168          | 44,0     |
| 5          | 37           | 9,7      |
| Skupaj     | 374          | 97,9     |
| Napaka     | 8            | 2,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 14: Zastopanost tujejezičnega gradiva

Še za odtenek zadovoljnejši so z zastopanostjo tujejezičnega gradiva – 3,9.

Z 15 – AKTUALNOST GRADIVA

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 24           | 6,3      |
| 1          | 9            | 2,4      |
| 2          | 35           | 9,2      |
| 3          | 128          | 33,5     |
| 4          | 150          | 39,3     |
| 5          | 28           | 7,3      |
| Skupaj     | 374          | 97,9     |
| Napaka     | 8            | 2,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 15: Aktualnost gradiva

Aktualnost gradiva jih srednje zadovoljuje – 3,4.

**Z 16 – DOSTOP DO KNJIG IN REVIJ**

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 10           | 2,6      |
| 1          | 15           | 3,9      |
| 2          | 37           | 9,7      |
| 3          | 130          | 34,0     |
| 4          | 145          | 38,0     |
| 5          | 35           | 9,2      |
| Skupaj     | 372          | 97,4     |
| Napaka     | 10           | 2,6      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 16: Dostop do knjig in revij

Podobno je tudi z dostopom do knjig in revij (3,4). Upoštevajmo pri tem, da so knjige in revije postavljene v prostem pristopu, kar bi morale uporabnike stoo odstotno zadovoljiti. Morda ga kazi napačna postavitev gradiva na police (založenost), utesnjenost med policami in nepoznavanje sistema postavitve (UDK).

**Z 17 – ZADOSTNO ŠTEVILO IZVODOV ZA IZPOSOJO**

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 10           | 2,6      |
| 1          | 52           | 13,6     |
| 2          | 129          | 33,8     |
| 3          | 137          | 35,9     |
| 4          | 39           | 10,2     |
| 5          | 7            | 1,8      |
| Skupaj     | 374          | 97,9     |
| Napaka     | 8            | 2,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 17: Zadostno število izvodov

Večje nezadovoljstvo vzbuja nezadostno število izvodov. Povprečno so to kategorijo ocenili z oceno 2,5. 266 (69,7 %) ljudi od 382 je nezadovoljnih ali srednje zadovoljnih.

Z 18 – ČAS OD NAROČILA DO IZPOSOJE

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 27           | 7,1      |
| 1          | 22           | 5,8      |
| 2          | 52           | 13,6     |
| 3          | 142          | 37,2     |
| 4          | 108          | 28,3     |
| 5          | 20           | 5,2      |
| Skupaj     | 372          | 97,4     |
| Napaka     | 10           | 2,6      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 18: Čas od naročila do izposoje

S hitrostjo obdelave, ki so jo v povprečju ocenili s 3,3, je večina srednje zadovoljnih.

Z 19 – VPLIVANJE NA NABAVNO POLITIKO

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 86           | 22,5     |
| 1          | 39           | 10,2     |
| 2          | 60           | 15,7     |
| 3          | 114          | 29,8     |
| 4          | 55           | 14,4     |
| 5          | 15           | 3,9      |
| Skupaj     | 369          | 96,6     |
| Napaka     | 13           | 3,4      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 19: Vplivanje na nabavo gradiva

Pri vplivanju na nabavno politiko je zanimivo število 86 ali 22,5 % tistih, ki do tega ne more izraziti stopnje svojega zadovoljstva, 33 jih te možnosti sploh ne pozna. Poleg tega izražajo pri tej spremenljivki svoje nezadovoljstvo v obliki nizke ocene 2,8.

V prihodnosti bomo morali v knjižnici EPF s to možnostjo bolje seznaniti svoje uporabnike. Zadnji dve leti jih vzpodbujamo, da sooblikujejo knjižnično zbirko. Najprej so se temu s predlogi odzvali podiplomski študenti. Sedaj pa razmišljamo, da bi jim ponudili možnost posredovanja predlogov preko domače spletne strani knjižnice na internetu.

## Z 20 – VAROVALNI SISTEM

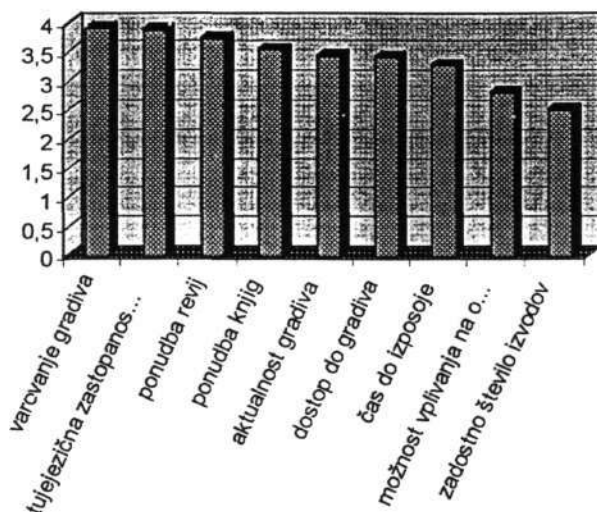
| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 54           | 14,1     |
| 1          | 6            | 1,6      |
| 2          | 8            | 2,1      |
| 3          | 65           | 17,0     |
| 4          | 165          | 43,2     |
| 5          | 72           | 18,8     |
| Skupaj     | 370          | 96,9     |
| Napaka     | 12           | 3,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 20: Varovalni sistem

Sistem varovanja je dober. Tako meni večina; ocenila ga je z oceno 3,9. Ocena njegove pomembnosti 3,8 se prekriva z oceno zadovoljstva z njim - 3,9. Varovanje gradiva posredno vpliva nanj, saj ga ščiti pred krajo in poškodovanjem. Razlog za prekrivanje obeh kategorij (pomembnosti in zadovoljstva) je verjetno v tem, da uporabniki na način varovanja in njegovo izbiro nimajo neposrednega vpliva.

V skupini GRADIVO prevladuje srednje zaznano zadovoljstvo. Občutno nižje je ocenjeno le vplivanje na nabavno politiko in nezadostno število izvodov v zbirki.

**Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini  
KNJIŽNIČNO GRADIVO za vse tipe uporabnikov**



GRAFIKON 10: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini KNJIŽNIČNO GRADIVO  
za vse tipe uporabnikov

**STORITVE**

**Z 21 – ISKANJE GRADIVA PREKO RAČUNALNIKA V OPACU**

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 34           | 8,9      |
| 1          | 2            | 0,5      |
| 2          | 4            | 1,0      |
| 3          | 66           | 17,3     |
| 4          | 169          | 44,2     |
| 5          | 99           | 25,9     |
| Skupaj     | 374          | 97,9     |
| Napaka     | 8            | 2,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 21: Iskanje gradiva po Opacu

Do iskanja preko računalniškega kataloga se ni moglo opredeliti 34 ljudi. V povprečju pa so ga anketiranci ocenili s 4,0.

## Z 22 – ISKANJE PO KLASIČNEM KATALOGU

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 90           | 23,6     |
| 1          | 6            | 1,6      |
| 2          | 21           | 5,5      |
| 3          | 100          | 26,2     |
| 4          | 126          | 33,0     |
| 5          | 24           | 6,3      |
| Skupaj     | 367          | 96,1     |
| Napaka     | 15           | 3,9      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 22: Iskanje gradiva po klasičnem katalogu

Zadovoljstva z iskanjem po klasičnem katalogu ni izrazilo 90 (23,6 %) ljudi, torej tega ne uporabljajo več. Kljub temu jih 226 (59,2 %) meni, da so z njim srednje zadovoljni. Dobilo je oceno 3,5.

## Z 23 – TOČNOST, AŽURNOST IN ENOSTAVNOST KATALOGOV

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 56           | 14,7     |
| 1          | 7            | 1,8      |
| 2          | 20           | 5,2      |
| 3          | 113          | 29,6     |
| 4          | 150          | 39,3     |
| 5          | 26           | 6,8      |
| Skupaj     | 372          | 97,4     |
| Napaka     | 10           | 2,6      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 23: Točnost, ažurnost in enostavnost katalogov

Točnost in ažurnost katalogov je ocenjena kot dobra (ocena 3,5). 263 anketiranih (68,9 %) je z njo srednje zadovoljnih ali zadovoljnih, 56 anketirancev pa se ni moglo opredeliti.



**Z 24 – JASNA IN ENOSTAVNA NAVODILA**

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 53           | 13,9     |
| 1          | 2            | 0,5      |
| 2          | 18           | 4,7      |
| 3          | 106          | 27,7     |
| 4          | 157          | 41,1     |
| 5          | 37           | 9,7      |
| Skupaj     | 373          | 97,6     |
| Napaka     | 9            | 2,4      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 24: Jasna in enostavna navodila

V enakem številu kot s točnostjo (263) jih je srednje zadovoljnih z enostavnostjo navodil. Dodelili so ji oceno 3,6.

**Z 25 – OPCIJA ZA POMOČ PRI OPACU**

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 93           | 24,3     |
| 1          | 4            | 1,0      |
| 2          | 15           | 3,9      |
| 3          | 97           | 25,4     |
| 4          | 127          | 33,2     |
| 5          | 34           | 8,9      |
| Skupaj     | 370          | 96,9     |
| Napaka     | 12           | 3,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 25: Opcija za pomoč pri Opacu

Zadovoljstva z opcijo za pomoč pri Opacu ni opredelilo 93 ljudi ali 24,3 %; toliko jih torej te možnosti ne pozna. Iz tega sledi opozorilo knjižničarkam, da morajo uporabnike s to možnostjo seznaniti. In še ocena – temu primerno nizka – 3,6.

**Z 26 – INFORMACIJSKA POVEZAVA Z DRUGIMI KNJIŽNICAMI**

| <b>LEGENDA</b> | <b>ŠTEV. ANKET.</b> | <b>ODSTOTKI</b> |
|----------------|---------------------|-----------------|
| Vrednost 0     | 35                  | 9,2             |
| 1              | 2                   | 0,5             |
| 2              | 3                   | 0,8             |
| 3              | 51                  | 13,4            |
| 4              | 161                 | 42,1            |
| 5              | 122                 | 31,9            |
| Skupaj         | 374                 | 97,9            |
| Napaka         | 8                   | 2,1             |
| Skupaj         | 382                 | 100,0           |

TABELA 26: Informacijska povezava z drugimi knjižnicami

Informacijska povezava z drugimi knjižnicami je zelo dobra. Dobila je oceno 4,2. 283 vprašanih (74 %) je z njo zadovoljnih ali zelo zadovoljnih.

**Z 27 – POVEZAVA S ŠTUDIJSKIMI PROGRAMI NA FAKULTETI**

| <b>LEGENDA</b> | <b>ŠTEV. ANKET.</b> | <b>ODSTOTKI</b> |
|----------------|---------------------|-----------------|
| Vrednost 0     | 67                  | 17,5            |
| 1              | 2                   | 0,5             |
| 2              | 25                  | 6,5             |
| 3              | 122                 | 31,9            |
| 4              | 119                 | 31,2            |
| 5              | 36                  | 9,4             |
| Skupaj         | 371                 | 97,1            |
| Napaka         | 11                  | 2,9             |
| Skupaj         | 382                 | 100,0           |

TABELA 27: Povezava s študijskimi programi

Povezanost s študijskimi programi je srednje zadovoljiva (3,5), je pa za anketirane zelo pomembna, kot smo ugotovili že prej.

Z 28 – ODPIRALNI ČAS KNJIŽNICE

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 17           | 4,5      |
| 1          | 35           | 9,2      |
| 2          | 67           | 17,5     |
| 3          | 119          | 31,2     |
| 4          | 105          | 27,5     |
| 5          | 32           | 8,4      |
| Skupaj     | 375          | 98,2     |
| Napaka     | 7            | 1,8      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 28: Odpiralni čas

Z odpiralnim časom so obiskovalci knjižnice srednje zadovoljni (3,1).

Z 29 – DOVOLJENA KOLIČINA IZPOSOJENIH KNJIG

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 17           | 4,5      |
| 1          | 17           | 4,5      |
| 2          | 65           | 17,0     |
| 3          | 119          | 31,2     |
| 4          | 110          | 28,8     |
| 5          | 45           | 11,8     |
| Skupaj     | 373          | 97,6     |
| Napaka     | 9            | 2,4      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 29: Dovoljena količina izposojenih knjig

Podobno je tudi z dovoljeno količino izposojenih knjig; dobila je oceno 3,3.

**Z 30 – OMEJENI ROK IZPOSOJE**

| <b>LEGENDA</b> | <b>ŠTEV. ANKET.</b> | <b>ODSTOTKI</b> |
|----------------|---------------------|-----------------|
| Vrednost 0     | 13                  | 3,4             |
| 1              | 16                  | 4,2             |
| 2              | 56                  | 14,7            |
| 3              | 88                  | 23,0            |
| 4              | 128                 | 33,5            |
| 5              | 72                  | 18,8            |
| Skupaj         | 373                 | 97,6            |
| Napaka         | 9                   | 2,4             |
| Skupaj         | 382                 | 100,0           |

TABELA 30: Omejeni rok izposoje

Omejeni rok izposoje anketiranim ustreza še nekoliko bolj. Ocenili so ga z oceno 3,5.

**Z 31 – MOŽNOST REZERVIRANJA KNJIG**

| <b>LEGENDA</b> | <b>ŠTEV. ANKET.</b> | <b>ODSTOTKI</b> |
|----------------|---------------------|-----------------|
| Vrednost 0     | 13                  | 3,4             |
| 1              | 3                   | 0,8             |
| 2              | 30                  | 7,9             |
| 3              | 79                  | 20,7            |
| 4              | 136                 | 35,6            |
| 5              | 114                 | 29,8            |
| Skupaj         | 375                 | 98,2            |
| Napaka         | 7                   | 1,8             |
| Skupaj         | 382                 | 100,0           |

TABELA 31: Rezerviranje knjig

Anketiranci so zadovoljni z možnostjo rezervacije knjig (3,9). Kar 250 (65,4 %) jih je izrazilo to z oceno 4 ali 5. Glede na visoko stopnjo pomembnosti in dobro oceno zadovoljstva je za to sestavino v naši knjižnici dobro poskrbljeno.

**Z 32 – SEZNAVANJE Z NOVOSTMI**

| <b>LEGENDA</b> | <b>ŠTEV. ANKET.</b> | <b>ODSTOTKI</b> |
|----------------|---------------------|-----------------|
| Vrednost 0     | 35                  | 9,2             |
| 1              | 16                  | 4,2             |
| 2              | 37                  | 9,7             |
| 3              | 145                 | 38,0            |
| 4              | 112                 | 29,3            |
| 5              | 27                  | 7,1             |
| Skupaj         | 372                 | 97,4            |
| Napaka         | 10                  | 2,6             |
| Skupaj         | 382                 | 100,0           |

**TABELA 32: Seznavanje z novostmi**

Seznavanje z novostmi je zadovoljivo. Dobilo je oceno 3,3. Predvidevamo, da se bo zadovoljstvo s to storitvijo v kratkem izboljšalo, saj smo klasični predstavitvi knjižnih novosti na razstavnih policah v knjižnici in seznamom knjižnih novosti, ki izidejo štirikrat letno, dodali še predstavitev novih knjig preko interneta na domači knjižnični strani.

**Z 33 – PONUDBA SPECIALIZIRANIH PODATKOVNIH BAZ IN ČLANKOV PREKO NOVIH MEDIJEV**

| <b>LEGENDA</b> | <b>ŠTEV. ANKET.</b> | <b>PROCENTI</b> |
|----------------|---------------------|-----------------|
| Vrednost 0     | 57                  | 14,9            |
| 1              | 11                  | 2,9             |
| 2              | 41                  | 10,7            |
| 3              | 136                 | 35,6            |
| 4              | 113                 | 29,6            |
| 5              | 14                  | 3,7             |
| Skupaj         | 372                 | 97,4            |
| Napaka         | 10                  | 2,6             |
| Skupaj         | 382                 | 100,0           |

**TABELA 33: Ponudba podatkovnih baz**

Spet je veliko tistih (57 ali 14,9 %), ki zaradi nepoznavanja niso izrazili svojega zadovoljstva. V povprečju pa je ta spremenljivka ocenjena z oceno 3,2.

**Z 34 – UPORABA INTERNETA IN ULTRANETA**

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 40           | 10,5     |
| 1          | 10           | 2,6      |
| 2          | 41           | 10,7     |
| 3          | 103          | 27,0     |
| 4          | 139          | 36,4     |
| 5          | 39           | 10,2     |
| Skupaj     | 372          | 97,4     |
| Napaka     | 10           | 2,6      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 34: Uporaba interneta in ultraneta

Uporaba interneta in ultraneta je zadovoljiva. Ocena 3,5.

**Z 35 – DOMAČA STRAN NA INTERNETU**

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 107          | 28,0     |
| 1          | 10           | 2,6      |
| 2          | 28           | 7,3      |
| 3          | 96           | 25,1     |
| 4          | 108          | 28,3     |
| 5          | 17           | 4,5      |
| Skupaj     | 367          | 96,1     |
| Napaka     | 15           | 3,9      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 35: Domača stran na internetu

Domače strani na internetu ne pozna in je ne ocenjuje 107 (28 %) vprašanih. To seveda vpliva na povprečno oceno 3,5.

Z 36 – KRATKE INFORMACIJE O KNJIŽNIČNI DEJAVNOSTI

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 85           | 22,3     |
| 1          | 5            | 1,3      |
| 2          | 20           | 5,2      |
| 3          | 123          | 32,2     |
| 4          | 116          | 30,4     |
| 5          | 19           | 5,0      |
| Skupaj     | 370          | 96,9     |
| Napaka     | 12           | 3,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 36: Informacije o knjižnični dejavnosti

Prav tako slabo poznajo uporabniki kratke informacije o dejavnosti knjižnice (85 ali 22,3 % jih o tem ni izrazilo zadovoljstva). Spet naloga več za knjižničarke, da skušajo to popraviti. In ocena: 3,6.

Z 37 – KNJIŽNE RAZSTAVE

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 90           | 23,6     |
| 1          | 9            | 2,4      |
| 2          | 36           | 9,4      |
| 3          | 126          | 33,0     |
| 4          | 89           | 23,3     |
| 5          | 21           | 5,5      |
| Skupaj     | 371          | 97,1     |
| Napaka     | 11           | 2,9      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 37: Knjižne razstave

90 (23,6 %) jih tudi ni izrazilo mnenja o knjižnih razstavah. Majhna vitrina v knjižnici za knjižne novice pa zadovoljuje 215 vprašanih (46,3 %). Ocena: 3,3. Enaka torej kot za seznanjanje s knjižnimi novostmi. Sorodni dejavnosti lahko v prihodnje združimo.



### Z 38 – IZOBRAŽEVANJE UPORABNIKOV

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 73           | 19,1     |
| 1          | 7            | 1,8      |
| 2          | 42           | 11,0     |
| 3          | 142          | 37,2     |
| 4          | 92           | 24,1     |
| 5          | 15           | 3,9      |
| Skupaj     | 371          | 97,1     |
| Napaka     | 11           | 2,9      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 38: Izobraževanje uporabnikov

Do izobraževanja se ni opredelilo 73 ljudi (19,1 %). Za 234 (61,3 %) vprašanih je srednje zadovoljivo ali zadovoljivo. Ocenili so ga s 3,2.

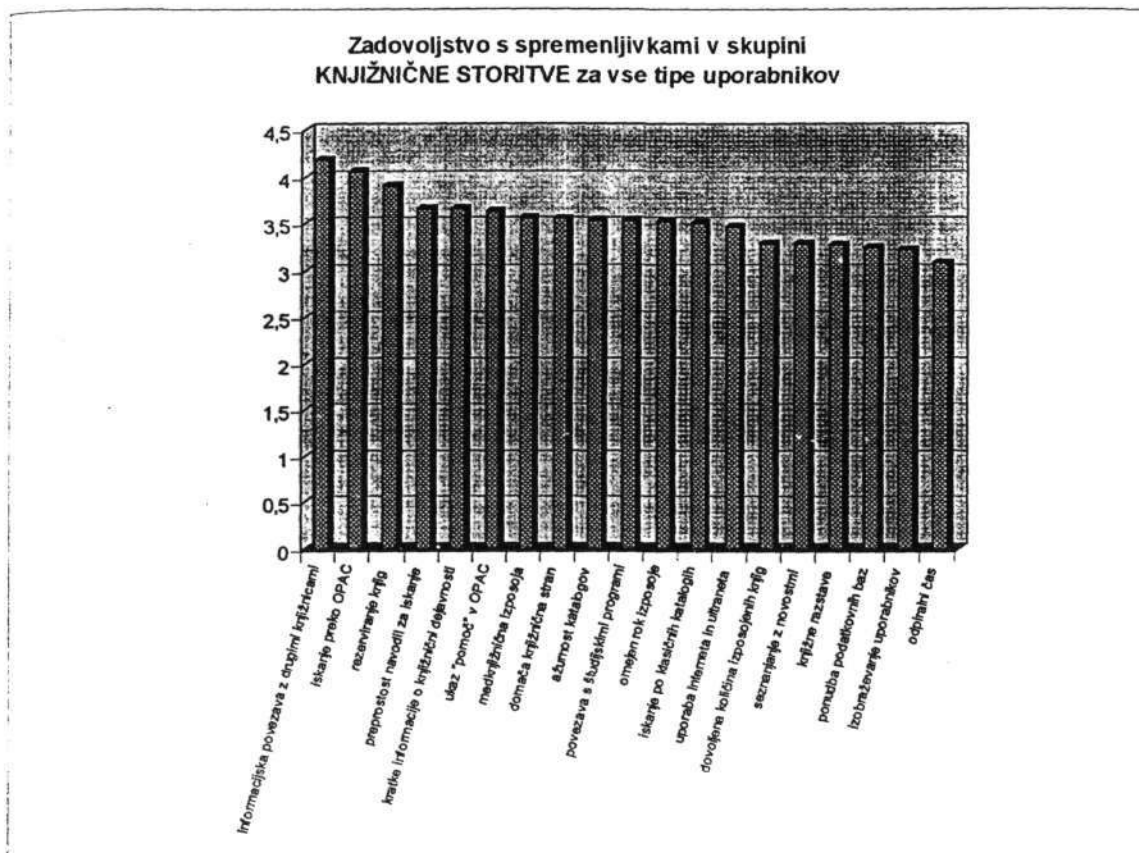
### Z 39 – MEDKNJIŽNIČNA IZPOSOJA

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 76           | 19,9     |
| 1          | 10           | 2,6      |
| 2          | 15           | 3,9      |
| 3          | 115          | 30,1     |
| 4          | 106          | 27,7     |
| 5          | 48           | 12,6     |
| Skupaj     | 370          | 96,9     |
| Napaka     | 12           | 3,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 39: Medknjižnična izposoja

221 anketiranih (57,8 %) jo je ocenilo s 3 ali 4. 76 ali 19,9 % se zanjo ni opredelilo. Ocenjena je s povprečno oceno 3,6.

V skupini STORITVE po zadovoljstvu nekoliko odstopajo le:, informacijska povezava z drugimi knjižnicami, iskanje po Opacu in možnost rezerviranja knjig. Vse ostale se zgubijo v zadovoljivem povprečju.



GRAFIKON 11: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini KNJIŽNIČNE STORITVE za vse tipe uporabnikov

## OSEBJE

### Z 40 – STROKOVNOST IN RAZGLEDANOST OSEBJA

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 23           | 6,0      |
| 1          | 5            | 1,3      |
| 2          | 11           | 2,9      |
| 3          | 95           | 24,9     |
| 4          | 162          | 42,4     |
| 5          | 77           | 20,2     |
| Skupaj     | 373          | 97,6     |
| Napaka     | 9            | 2,4      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 40: Strokovnost in razgledanost osebja

Strokovnost in razgledanost je ocenjena s 3,8. 257 (67,3 %) ljudi ji je dalo oceno 3 ali 4.

### Z 41 – PRIMEREN ODNOS OSEBJA DO OBISKOVALCEV

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 14           | 3,7      |
| 1          | 8            | 2,1      |
| 2          | 34           | 8,9      |
| 3          | 89           | 23,3     |
| 4          | 130          | 34,0     |
| 5          | 99           | 25,9     |
| Skupaj     | 374          | 97,9     |
| Napaka     | 8            | 2,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 41: Primeren odnos osebja do obiskovalcev

S primernim odnosom knjižničark je zelo zadovoljnih kar 229 od 382 ali 59,9 % anketiranih. Ocenili so ga z oceno 3,8.

## Z 42 – SPOSOBNOST VŽIVLJANJA OSEBJA V UPORABNIKOVE POTREBE

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 26           | 6,8      |
| 1          | 3            | 0,8      |
| 2          | 34           | 8,9      |
| 3          | 129          | 33,8     |
| 4          | 132          | 34,6     |
| 5          | 49           | 12,8     |
| Skupaj     | 373          | 97,6     |
| Napaka     | 9            | 2,4      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 42: Sposobnost vživljanja osebja v uporabnikove potrebe

Sposobnosti vživljanja osebja v uporabnikov informacijski problem pripisujejo povprečno oceno 3,5.

## 43 – ZANESLJIVOST OSEBJA

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 15           | 3,9      |
| 1          | 3            | 0,8      |
| 2          | 29           | 7,6      |
| 3          | 105          | 27,5     |
| 4          | 151          | 39,5     |
| 5          | 70           | 18,3     |
| Skupaj     | 373          | 97,6     |
| Napaka     | 9            | 2,4      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 43: Zanesljivost osebja

Z zanesljivimi in točnimi odgovori knjižničarjev je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 221 (57,8 %) vprašanih. Povprečna ocena: 3,7.

**Z 44 - KOMUNIKATIVNOST**

| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 14           | 3,7      |
| 1          | 13           | 3,4      |
| 2          | 28           | 7,3      |
| 3          | 95           | 24,9     |
| 4          | 144          | 37,7     |
| 5          | 79           | 20,7     |
| Skupaj     | 373          | 97,6     |
| Napaka     | 9            | 2,4      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 44: Komunikativnost

Komunikativnost knjižničark je s povprečno oceno 3,7 zadovoljiva.

**Z 45 – UREJENOST OSEBJA**

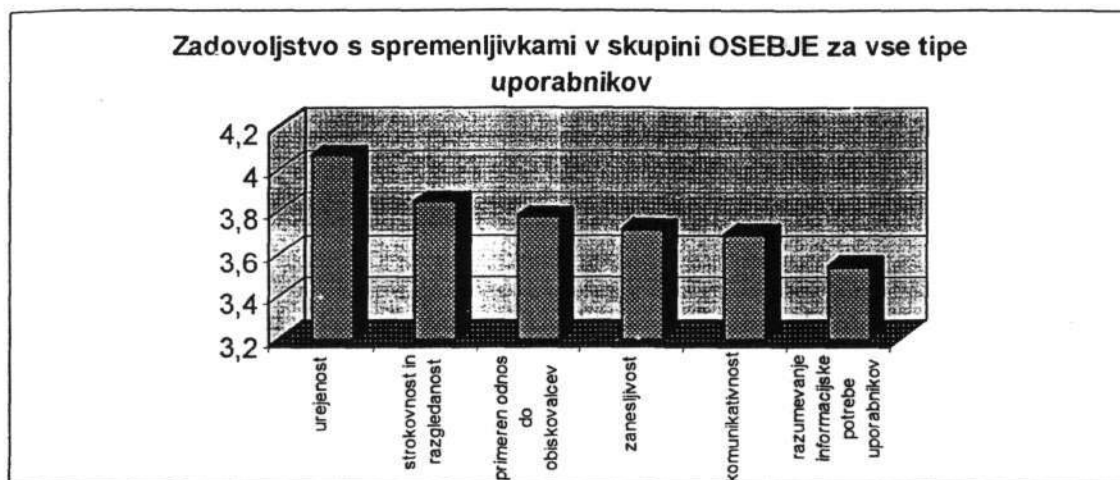
| LEGENDA    | ŠTEV. ANKET. | PROCENTI |
|------------|--------------|----------|
| Vrednost 0 | 15           | 3,9      |
| 1          | 4            | 1,0      |
| 2          | 5            | 1,3      |
| 3          | 56           | 14,7     |
| 4          | 194          | 50,8     |
| 5          | 100          | 26,2     |
| Skupaj     | 374          | 97,9     |
| Napaka     | 8            | 2,1      |
| Skupaj     | 382          | 100,0    |

TABELA 45: Urejenost

Z njihovo urejenostjo je 294 ali 87 % vprašanih zadovoljnih ali zelo zadovoljnih.

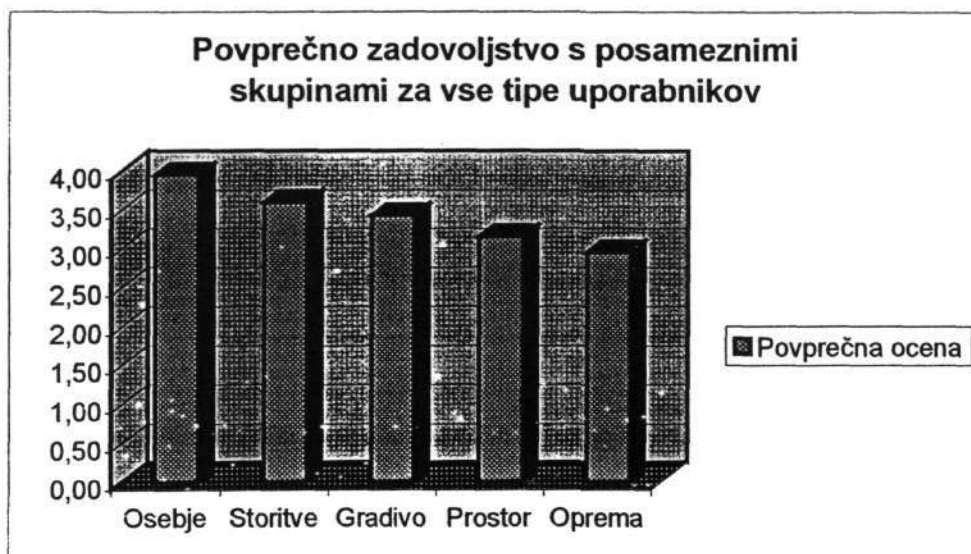
Ocenili so jo z oceno 4,1.

V skupini OSEBJE prevladuje zadovoljstvo z urejenim videzom osebja, z vživljanjem v uporabnikove informacijske potrebe (empatičnostjo) pa so najmanj zadovoljni.



GRAFIKON 12: Zadovoljstvo s spremenljivkami v skupini OSEBJE za vse tipe uporabnikov

Poglejmo sedaj na grafikonu 13 še povprečno zadovoljstvo uporabnikov knjižnice EPF s petimi skupinami. Zanimivo je, da so najbolj zadovoljni z osebjem. Pripisujejo mu tudi visoko pomembnost. Ostale štiri kategorije izkazujejo povprečno zadovoljstvo.



GRAFIKON 13: Povprečno zadovoljstvo s posameznimi skupinami za vse tipe uporabnikov

Kaj pa zadovoljstvo s posameznimi spremenljivkami (45)? Preučimo jih na grafikonu 14.



GRAFIKON 14: Zadovoljstvo s posameznimi spremenljivkami vseh petih skupin za vse tipe uporabnikov

Razpon ocen se giblje od 2,2 do 4,17. Precej nizko se zadovoljstvo spusti pri čitalniških mestih, številu terminalov, prezračevanju in vplivanju na nabavo gradiva.

Vsi tipi uporabnikov so **najbolj zadovoljni** z:

| SPREMENLJIVKA | OPIS   | VREDNOST |
|---------------|--|----------|
| Z 26          | informacijsko povezavo z drugimi knjižnicami | 4,17     |
| Z 45          | urejenostjo (zunanjim videzom osebja)        | 4,06     |
| Z 21          | iskanjem gradiva preko računalnika v OPAC-u  | 4,05     |

Vsi tipi uporabnikov pa so **najmanj zadovoljni** s:

|     |   |      |
|-----|---|------|
| Z 4 | številom čitalniških mest                   | 2,19 |
| Z 8 | številom terminalov in ostalih računalnikov | 2,64 |
| Z 2 | prezračevanjem                              | 2,79 |



Smiselno bo sedaj primerjati razmerje (korelacijo) med pomembnostjo, ki so jo anketirani posvetili posameznim spremenljivkam znotraj petih glavnih skupin in zadovoljstvom s konkretno spremenljivko v knjižnici Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru. Če simuliramo možne rešitve, so te lahko takšne:

1. Uporabniki so s spremenljivko nezadovoljni, hkrati pa zanje tudi ni zelo pomembna.

**Predlog rešitve:** Sestavino knjižnične dejavnosti ali to spremenljivko je mogoče izboljšati, a ne za ceno katere druge ali s povečanjem stroškov delovanja.

2. Uporabniki so s storitvijo zadovoljni, a jim je manj pomembna.

**Predlog rešitve:** Ničesar nam ni treba ukreniti, storitev izvajajmo na enak način še naprej.

3. Uporabniki so s sestavino nezadovoljni, a je zanje relativno pomembna.

**Predlog rešitve:** Knjižnica naj bo pozornejša do slabo ocenjene aktivnosti. Storitev naj redno spremlja in večkrat preverja.

4. Dobra ocenjena in hkrati zelo pomembna sestavina.

**Predlog rešitve:** Z njo naj se ustanova v svojem okolju in navzven izkazuje (profilira).

Tam, kjer bo razhajanje med pomembnostjo in zadovoljstvom precejšnje, bi morali v prihodnosti torej ukrepati.



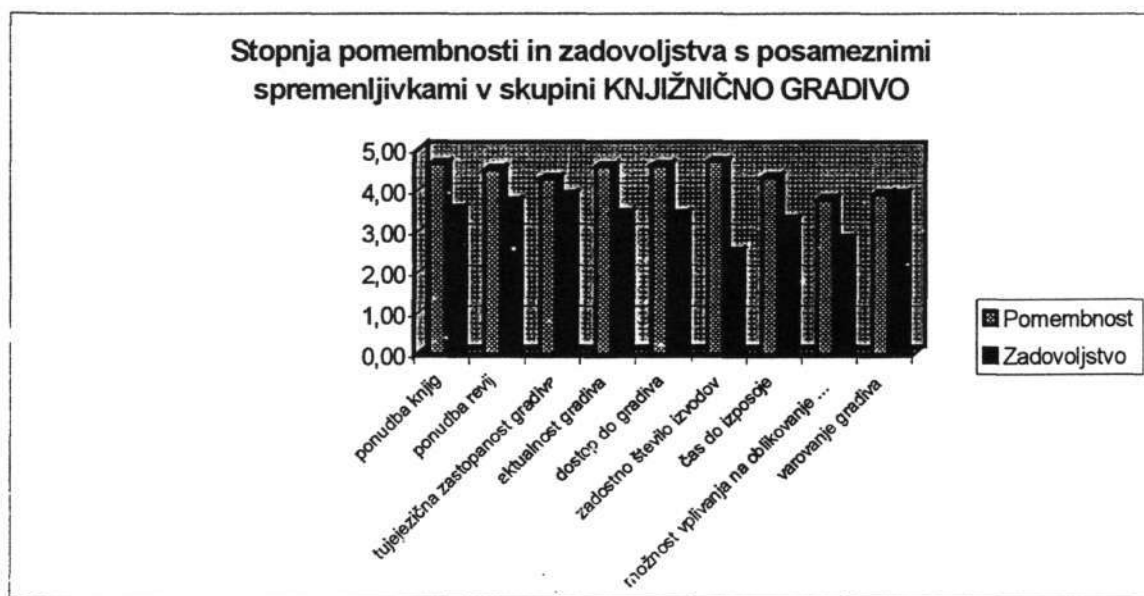
GRAFIKON 15: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini PROSTOR

V kategorijah lokacija in pohištvo se pomembnost in zadovoljstvo skorajda prekrivata. Bolj pomembni, kakor pa so uporabniki z njimi zadovoljni, so razsvetljava, prezračevanje in označevanje. Zelo pomembni za uporabnike so zadostno število čitalniških mest in pogoji za individualno delo. Z obojim so zelo nezadovoljni. To stanje mora knjižnica uporabiti kot argument in ga nazorno predstaviti vodstvu fakultete.



GRAFIKON 16: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini OPREMA

Tudi v tej skupini gre za razlike v prid pomembnosti. Najbolj očitna je pri številu terminalov.

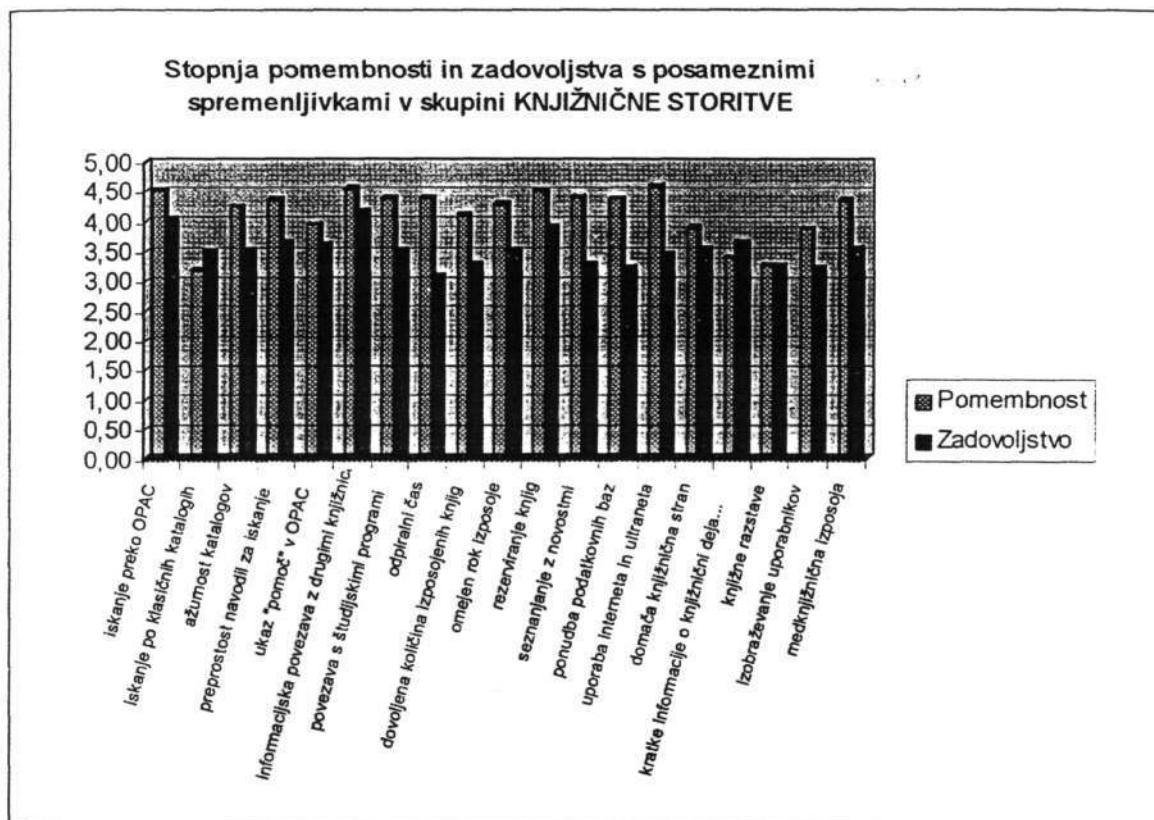


GRAFIKON 17: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini KNJIŽNIČNO GRADIVO

Tu pomembnost v vseh kategorijah prekaša zadovoljstvo. Večje razhajanje zaznamo pri zadostnem številu izvodov in vplivanju na oblikovanje zbirke. Vzroke za to lahko iščemo:

- v neustrezni vertikalni komunikaciji med knjižničarji in uporabniki;
- v slabem poznavanju uporabnikovih potreb;
- profesorji ne posredujejo v knjižnico seznamov z obvezno literaturo;
- predolg obdelovalni postopek;
- premalo izvodov.

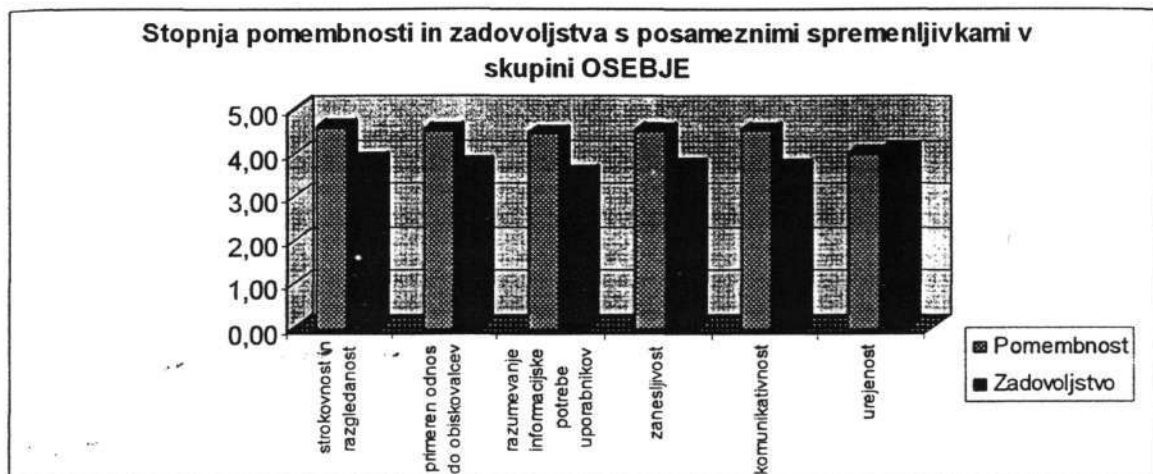
Kaj pa knjižnične storitve?



GRAFIKON 18: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini KNJIŽNIČNE STORITVE

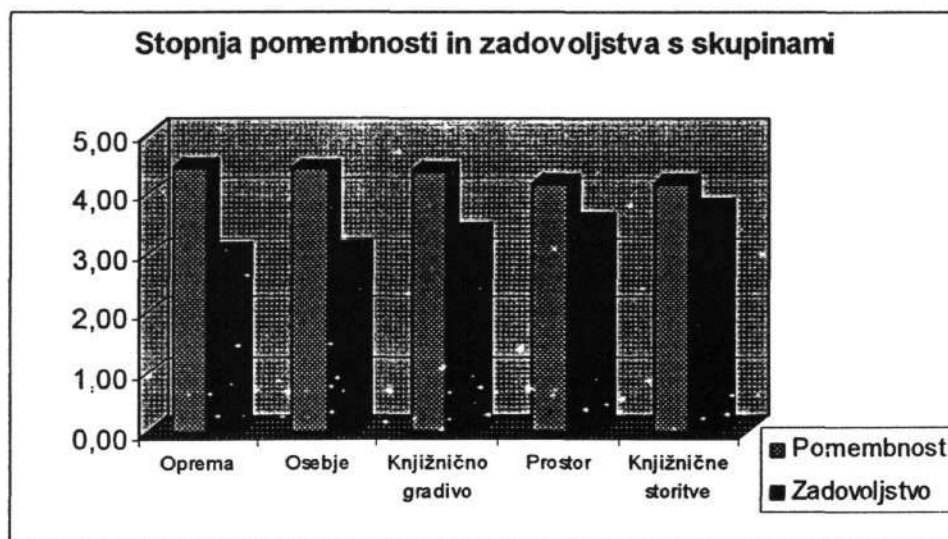
Dokaj enakomerno sta pomembnost in zadovoljstvo porazdeljena pri iskanju po klasičnih katalogih, ukazu za pomoč pri Opacu, domači knjižnični strani, kratkih informacijah o knjižnični dejavnosti in knjižnih razstavah. Tu bi v razhajanju izpostavili: odpiralni čas, seznanjanje z novostmi, ponudbo podatkovnih baz in uporabo interneta ter ultraneta.

Pri vzrokih, na katere sami v knjižnici težko vplivamo, so tehnična opremljenost, zgradba, finančna podpora. Zelo pomembno pri tem je, da znamo z ustrezno komunikacijo ublažiti uporabnikova pričakovanja.



GRAFIKON 19: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi spremenljivkami v skupini OSEBJE

V skupini OSEBJE se pomembnost in zadovoljstvo v nobeni kategoriji ne razhajata preveč; pri urejenosti se celo zlivata.



GRAFIKON 20: Stopnja pomembnosti in zadovoljstva z vsemi skupinami

V celovitem pregledu vseh petih skupin lahko opazimo, da se pomembnost in zadovoljstvo očitneje nikjer ne razhajata. Morda je to opazno le v skupini oprema. Na osnovi dobljenih rezultatov lahko v knjižnici EPF z njimi seznanimo poslovodstvo in predlagamo ukrepe za izboljšanje. Pri kategorijah kot so pomanjkanje čitalniških mest (ocena 2,19), pomanjkanje računalniške opreme (2,64) in nezadostno število izvodov v zbirki (2,50) je knjižnica odvisna od odločitve vodstva fakultete.

Vodstvo knjižnice pa bo moralo večjo pozornost posvetiti vplivanju na nabavno politiko (2,81), seznanjanju z informacijskimi možnostmi iskanja po bazah in izobraževanju uporabnikov (3,2).

Poskušajmo odgovoriti sedaj še na naše tretje vprašanje: **Kako so anketiranci ocenili kakovost storitev kot celoto?**

| LEGENDA      | ŠTEV. ANKET. | ODSTOTKI |
|--------------|--------------|----------|
| Vrednost     |              |          |
| slaba 2      | 10           | 2,6      |
| srednja 3    | 120          | 31,4     |
| dobra 4      | 211          | 55,2     |
| zelo dobra 5 | 23           | 6,0      |
| Skupaj       | 364          | 95,3     |
| Napaka       | 18           | 4,7      |
| Skupaj       | 382          | 100,0    |

TABELA 46: Ocena kakovosti storitev kot celote

Pri ocenjevanju kakovosti storitev kot celote jo je 331 anketirancev ali 86,6 % ocenilo s 3 ali 4. Prisodili so ji oceno 3,67, kar predstavlja »zlato sredino«, s katero bi morale biti knjižničarke zadovoljne in jih v danih pogojih sploh ne bi smela vznemirjati.

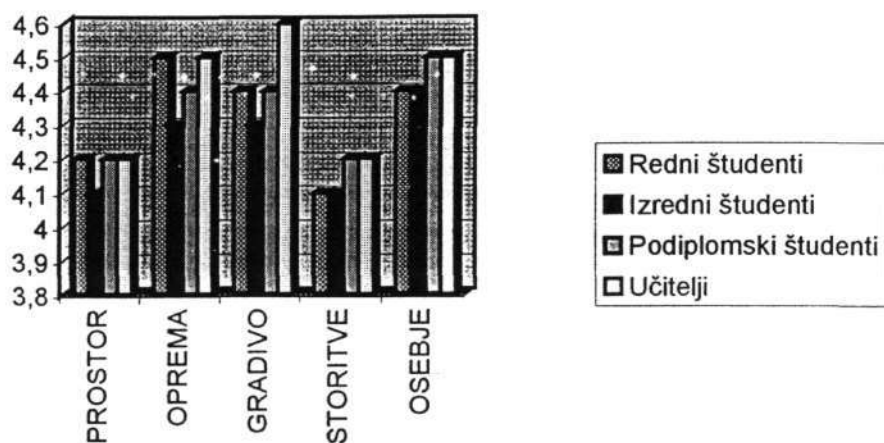


GRAFIKON 21: Ocena kakovosti storitev fakultetne knjižnice  
po kategorijah uporabnikov

Vidimo torej, da so kakovost najboljše ocenili sodelavci s fakultete (4,22). To lahko kaže, da jim knjižničarke posvečajo precejšnjo pozornost. Zbirko oblikujejo po njihovih predlogih. Sodelavci s fakultete čitalniških mest ne pogrešajo, saj se v čitalnici ne zadržujejo. Prav zaradi tega jih tudi ne motita neprimerna razsvetljava in ne prezračevanje knjižnice. Računalniško opremo imajo v svojih kabinetih in omejen rok izposoje zanje ne velja. Ostale kategorije uporabnikov so v glavnem s storitvami enako zadovoljne (redni študenti – 3,50; izredni – 3,77; podiplomci – 3,82).

**4. Nadalje nas zanima odgovor: Ali med različnimi kategorijami uporabnikov obstajajo razlike v ocenjevanju pomembnosti in zadovoljstva s prostorom, opremo, gradivom, storitvami in osebjem?**

### Pomembnost petih skupin po tipih uporabnikov

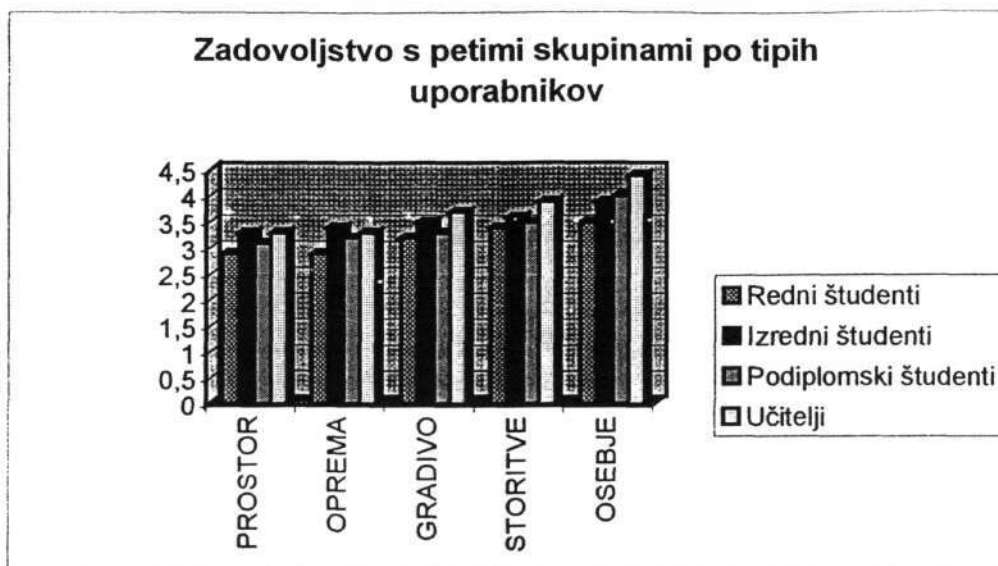


GRAFIKON 22: Pomembnost petih skupin po kategorijah uporabnikov

| SKUPINA  | TIPI UPORABNIKOV |                  |                      |          |
|----------|------------------|------------------|----------------------|----------|
|          | Redni študenti   | Izredni študenti | Podiplomski študenti | Učitelji |
| PROSTOR  | 4,2              | 4,1              | 4,2                  | 4,2      |
| OPREMA   | 4,5              | 4,3              | 4,4                  | 4,5      |
| GRADIVO  | 4,4              | 4,3              | 4,4                  | 4,6      |
| STORITVE | 4,1              | 4,1              | 4,2                  | 4,2      |
| OSEBJE   | 4,4              | 4,4              | 4,5                  | 4,5      |

TABELA 47: Pomembnost petih skupin po tipih uporabnikov





GRAFIKON 23: Zadovoljstvo s petimi skupinami po kategorijah uporabnikov

| SKUPINA  | TIPI UPORABNIKOV |                  |                      |          |
|----------|------------------|------------------|----------------------|----------|
|          | Redni študenti   | Izredni študenti | Podiplomski študenti | Učitelji |
| PROSTOR  | 2,9              | 3,3              | 3,1                  | 3,3      |
| OPREMA   | 2,9              | 3,4              | 3,2                  | 3,3      |
| GRADIVO  | 3,2              | 3,5              | 3,3                  | 3,7      |
| STORITVE | 3,4              | 3,6              | 3,5                  | 3,9      |
| OSEBJE   | 3,5              | 3,9              | 4,0                  | 4,4      |

TABELA 48: Zadovoljstvo s petimi skupinami po tipih uporabnikov

Sedaj zaradi boljše nazornosti primerjajmo še pomembnost in zadovoljstvo vseh petih skupin za posamezne kategorije uporabnikov. Obe dimenziji smo postavili vzporedno.

| SKUPINA              | PROSTOR    |              |
|----------------------|------------|--------------|
| TIPI UPORABNIKOV     | POMEMBNOST | ZADOVOLJSTVO |
| Redni študenti       | 4,2        | 2,9          |
| Izredni študenti     | 4,1        | 3,3          |
| Podiplomski študenti | 4,2        | 3,1          |
| Učitelji             | 4,2        | 3,3          |

| SKUPINA              | OPREMA     |              |
|----------------------|------------|--------------|
| TIPI UPORABNIKOV     | POMEMBNOST | ZADOVOLJSTVO |
| Redni študenti       | 4,5        | 2,9          |
| Izredni študenti     | 4,3        | 3,4          |
| Podiplomski študenti | 4,4        | 3,2          |
| Učitelji             | 4,5        | 3,3          |

| SKUPINA              | GRADIVO    |              |
|----------------------|------------|--------------|
| TIPI UPORABNIKOV     | POMEMBNOST | ZADOVOLJSTVO |
| Redni študenti       | 4,4        | 3,2          |
| Izredni študenti     | 4,3        | 3,5          |
| Podiplomski študenti | 4,4        | 3,3          |
| Učitelji             | 4,6        | 3,7          |

| SKUPINA              | STORITVE   |              |
|----------------------|------------|--------------|
| TIPI UPORABNIKOV     | POMEMBNOST | ZADOVOLJSTVO |
| Redni študenti       | 4,1        | 3,4          |
| Izredni študenti     | 4,1        | 3,6          |
| Podiplomski študenti | 4,2        | 3,5          |
| Učitelji             | 4,2        | 3,9          |

| SKUPINA              | OSEBJE     |              |
|----------------------|------------|--------------|
| TIPI UPORABNIKOV     | POMEMBNOST | ZADOVOLJSTVO |
| Redni študenti       | 4,4        | 3,5          |
| Izredni študenti     | 4,4        | 3,9          |
| Podiplomski študenti | 4,5        | 4,0          |
| Učitelji             | 4,5        | 4,4          |

TABELA 49: Primerjava pomembnosti in zadovoljstva vseh petih skupin po tipih uporabnikov

Če sedaj primerjamo razmerje med mnenjem o pomembnosti in zadovoljstvu s prostorom, opremo, gradivom, storitvami in osebjem, ki so ga izrazile različne kategorije uporabnikov, vidimo, da je PROSTOR za vse anketirane enako pomemben, vendar v primerjavi z drugimi štirimi skupinami (opremo, gradivom, storitvami in osebjem) najmanj. Najbolj nezadovoljni z njim so redni študenti. Sledijo jim podiplomci. To je dokaz, da se učitelji in izredni študenti v prostoru knjižnice redkeje zadržujejo.

OPREMA si po pomembnosti deli drugo mesto z GRADIVOM. Prva je najmanj pomembna za izredne študente. Predvidevamo, da zato, ker so ti od knjižnice fizično najbolj oddaljeni. Uporabljajo jo le kot pomoč pri knjižničnih storitvah na daljavo od doma ali s svojega delovnega mesta. GRADIVO je najpomembnejše učiteljem. Spet so z obema skupinama najmanj zadovoljni redni študenti, najbolj pa učitelji. Dobljeni rezultat potrjuje dejstvo, da je prav učiteljem najbolj odprta možnost sooblikovati knjižnično zbirko.

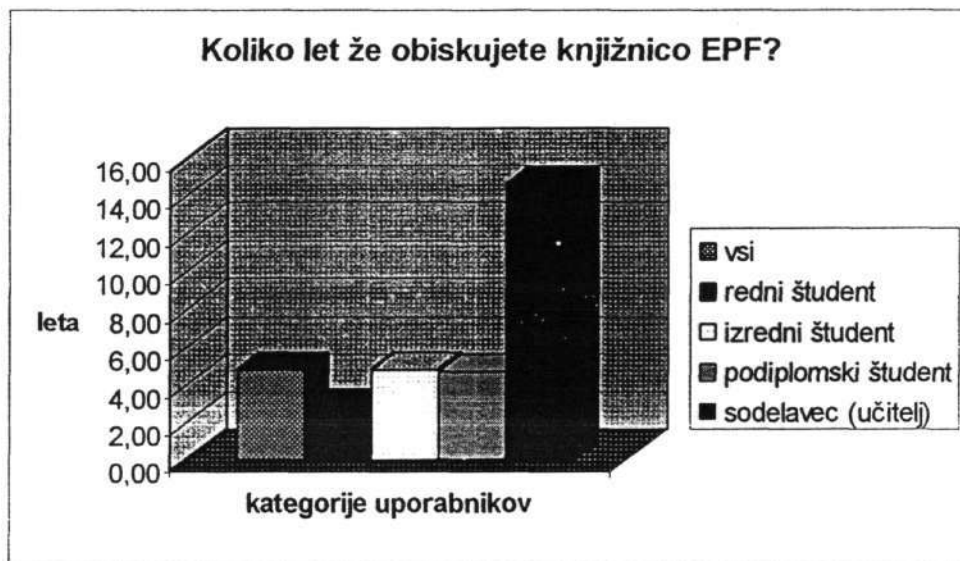
Pomembnost STORITEV se po mnenju vseh kategorij uporabnikov znajde na tretjem mestu. Z njimi so najbolj zadovoljni učitelji, nato pa izredni študenti. Nekje na začetku naloge smo postavili hipotezo, da v knjižnici EPF morda posvečamo učiteljem preveliko pozornost. Tega ne smemo početi na škodo drugih kategorij uporabnikov. Da hipoteza morda drži, izkazujejo ocene zadovoljstva z OSEBJEM. Ta skupina je za vse kategorije anketiranih najpomembnejša. Redni študenti so osebje v knjižnici ocenili kar za 0,9 nižje od učiteljev.

Iz analize potreb vseh kategorij uporabnikov knjižničnih storitev se da razbrati, da so knjižnice in njihova dostopnost (odpiralni čas) za izredne študente še bolj pomembne kot za redne študente.

Računalniško in informacijsko opismenjevanje in obvladovanje obojega prinaša predvsem izrednim in podiplomskim študentom večje možnosti interaktivnega poseganja v knjižnični fond (učenje na daljavo). Za podiplomske študente in njihove zahtevnejše informacijske potrebe je ključnega pomena profesionalno in izobraženo osebje. Rednega študenta zanimajo predvsem kratkoročni cilji (npr. opraviti izpit). Knjižničar pa od njega pričakuje, da bo razširil svoje znanje in ostal njegova stranka tudi po koncu študija.

Peto vprašanje se glasi: **Ali obstajajo razlike v ocenjevanju pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi sestavinami med obiskovalci, ki obiskujejo knjižnico manj kot dve leti, in tistimi, ki jo obiskujejo več kot dve leti?**

Do dve leti obiskuje knjižnico EPF od 382 vprašanih 115 (30,1 %) ljudi, več kot dve leti pa 247 (64,9 %) ljudi. 5 % jih na vprašanje ni odgovorilo. Povprečno obiskuje naš anketiranec knjižnico 4,7 leta (študijsko obdobje rednega študenta). To povprečje pa je dvignila kategorija učiteljev, ki resnično obiskuje knjižnico že desetletja.



GRAFIKON 24: Leta obiskovanja knjižnice EPF

Menimo, da pomenita dve leti obiskovanja knjižnice tisto obdobje, ki lahko vpliva na zaznavanje in ocenjevanje kakovosti našega dela. Zato smo postavili mejo med več kot dve leti in manj kot dve leti.

Pozornost bomo posvetili le tistim spremenljivkam, pri katerih je razlika med skupinami statistično pomembna na stopnji  $p = 0,05$ , kar pomeni, da je možnost napačnega sklepanja 5 % in manj. Do podatkov o razhajanju mnenj smo prišli z izračunano aritmetično sredino.

**MNENJA O POMEMBNOСТИ IN ZADOVOLJSTVU ANKETIRANCEV GLEDE NA ČAS  
OBISKOVANJA KNJIŽCNICE**

| SPREMENLJIVKA – n<br>POMEMBNOST           | ČAS V<br>LETIH | ŠTEVILO<br>ODGOVOROV | OCENA | T –<br>vrednost | STATISTIČNO<br>POMEMBNO |
|---|----------------|----------------------|-------|-----------------|-------------------------|
| P 8 Število terminalov                    | > = 2,50       | 245                  | 4,5   | - 1,974         | 0,049                   |
|   | < = 2,50       | 115                  | 4,6   |                 |                         |
| P 14 Tujejezična<br>zastopanost gradiva   | > = 2,50       | 243                  | 4,4   | 2,247           | 0,025                   |
|   | < = 2,50       | 111                  | 4,2   |                 |                         |
| P 29 Dovoljena<br>količina izposoje knjig | > = 2,50       | 116                  | 4,4   | - 2,091         | 0,037                   |
|   | < = 2,50       | 241                  | 4,0   |                 |                         |
| P 37 Knjižne razstave                     | > = 2,50       | 229                  | 3,3   | 2,089           | 0,037                   |
|   | < = 2,50       | 103                  | 3,0   |                 |                         |
| P 38 Izobraževanje<br>uporabnikov         | > = 2,50       | 235                  | 3,9   | 2,457           | 0,014                   |
|   | < = 2,50       | 107                  | 3,6   |                 |                         |

TABELA 50: Mnenje o pomembnosti posameznih sestavin glede na čas obiskovanja knjižnice

| SPREMENLJIVKA – n<br>ZADOVOLJSTVO             | ČAS V<br>LETIH | ŠTEVILO<br>ODGOVOROV | OCENA | T –<br>vrednost | STATISTIČNO<br>POMEMBNO |
|---|----------------|----------------------|-------|-----------------|-------------------------|
| Z 6 Označevanje na<br>polica                  | > = 2,50       | 245                  | 3,5   | 2,075           | 0,039                   |
|   | < = 2,50       | 114                  | 3,3   |                 |                         |
| Z 8 Število terminalov                        | > = 2,50       | 238                  | 2,8   | 2,185           | 0,030                   |
|   | < = 2,50       | 111                  | 2,4   |                 |                         |
| Z 11 Dostop do<br>podatkovnih zbirk           | > = 2,50       | 212                  | 3,4   | 1,983           | 0,048                   |
|   | < = 2,50       | 101                  | 3,2   |                 |                         |
| Z 15 Aktualnost<br>gradiva                    | > = 2,50       | 238                  | 3,5   | 2,541           | 0,011                   |
|   | < = 2,50       | 108                  | 3,3   |                 |                         |
| Z 17 Zadostno število<br>izvodov              | > = 2,50       | 244                  | 2,6   | 2,245           | 0,025                   |
|   | < = 2,50       | 114                  | 2,3   |                 |                         |
| Z 19 Vpliv na nabavno<br>politiko             | > = 2,50       | 195                  | 3,0   | 3,158           | 0,002                   |
|   | < = 2,50       | 85                   | 2,5   |                 |                         |
| Z 22 Iskanje gradiva po<br>klasičnem katalogu | > = 2,50       | 193                  | 3,6   | 3,007           | 0,003                   |
|   | < = 2,50       | 81                   | 3,2   |                 |                         |
| Z 33 Ponudba<br>specialnih baz                | > = 2,50       | 217                  | 3,3   | 2,214           | 0,028                   |
|   | < = 2,50       | 95                   | 3,0   |                 |                         |
| Z 37 Knjižne razstave                         | > = 2,50       | 198                  | 3,4   | 2,659           | 0,008                   |
|   | < = 2,50       | 81                   | 3,0   |                 |                         |
| Z 41 Primeren odnos                           | > = 2,50       | 244                  | 3,8   | 2,369           | 0,018                   |
|   | < = 2,50       | 112                  | 3,6   |                 |                         |
| Z 44 Komunikativnost                          | > = 2,50       | 111                  | 3,6   | 2,844           | 0,005                   |
|   | < = 2,50       | 242                  | 3,7   |                 |                         |

TABELA 51: Mnenje o zadovoljstvu anketirancev z nekaterimi sestavinami glede na  
čas obiskovanja knjižnice

### **PROSTOR (P<sub>n</sub> = 1 – 7 in Z<sub>n</sub> = 1 – 7)**

Mnenje obeh skupin uporabnikov (več kot dve leti in manj kot dve leti obiskovanja knjižnice EPF) se o pomembnosti posameznih spremenljivk za prostor ne razlikuje toliko, da bi bilo to statistično značilno. Z označevanjem v prostoru (Z 6) pa so bolj zadovoljni tisti, ki obiskujejo knjižnico že dlje časa. Ali smemo iz tega sklepati, da je sistem UDK v prostem pristopu knjižnice EPF tako zapleten, da ga začetniki še ne obvladajo?

### **OPREMA (P 8 – P 12 in Z 8 – Z 12)**

V tej skupini se razhajajo mnenja pri računalniški opremi (P 8). Pomembnejša je tistim, ki obiskujejo knjižnico krajši čas, bolj zadovoljni z njo pa so tisti, ki jo obiskujejo dlje.

### **GRADIVO (P 13 – P 20 in Z 13 – Z 20)**

Tistim, ki obiskujejo knjižnico manj kot dve leti, je tujejezično gradivo manj pomembno. Tukaj se pojavita dve hipotezi:

- ali zadošča, če študenti v nižjih letnikih študirajo le po učbenikih, ki so jih zanje pripravili profesorji v slovenskem jeziku;
- ali pa je zaradi sedemdesetodstotne zastopanosti strokovne literature v tujih jezikih ta kategorija za zbirko sama po sebi umevna. Pri zadovoljstvu izrazito odstopa mnenje pri vplivu uporabnikov na nabavno politiko. Z njo, z zadostnim številom izvodov in aktualnostjo zbirke so bolj zadovoljni po stažu obiskovanja starejši obiskovalci.

### **STORITVE (P 21 – P 39 in Z21 – Z 39)**

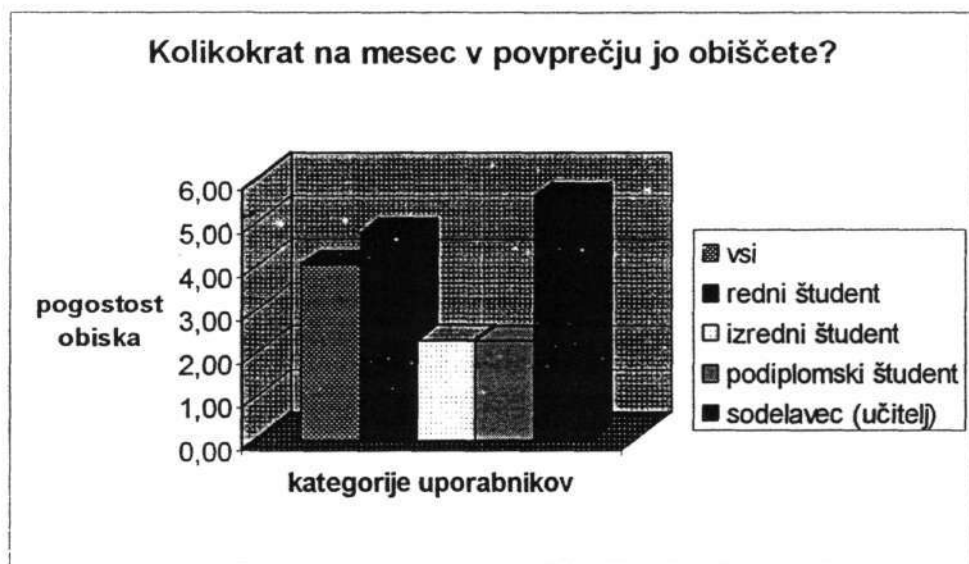
Tistim, ki obiskujejo knjižnico več kot dve leti, se zdijo omejevanje količine izposojenih knjig, knjižne razstave in izobraževanje uporabnikov pomembnejši, hkrati pa so tudi zadovoljnejši z iskanjem gradiva po klasičnem katalogu (starejši obiskovalci), s ponudbo specializiranih baz in s knjižnimi razstavami.



## OSEBJE (P 40 – P45 in Z 40 – Z 45)

S primernim odnosom osebja so bolj zadovoljni uporabniki z daljšim stažem obiskovanja knjižnice, z njegovo komunikativnostjo pa tisti s krajšim stažem.

Skušajmo sedaj odgovoriti na vprašanje številka 6: **Kakšna je povezanost med pogostostjo obiskovanja knjižnice (enkrat, dvakrat ali trikrat mesečno in več kot trikrat mesečno) in oceno pomembnosti ter zadovoljstva s posamezno sestavino?**



GRAFIKON 25: Povprečni mesečni obisk knjižnice EPF

Grafikon 25 nam pokaže, da v enem mesecu največkrat obiščejo knjižnico učitelji (5,5-krat). Sledijo jim redni študenti (4,7-krat), izredni in podiplomski pa jo obiščejo v povprečju 2,3- krat. Povprečno obiščejo knjižnico EPF njeni obiskovalci štirikrat na mesec, torej enkrat tedensko.

Ugotoviti želimo, ali obstaja povezava med pogostnostjo obiskovanja knjižnice in zadovoljstvom s posameznimi spremenljivkami. Izpostavili bomo spet le tiste spremenljivke, pri katerih je razlika statistično pomembna na stopnji  $p = 0,05$  ali  $p < 0,05$ .



**MNENJA O POMEMBNOСТИ IN ZADOVOLJSTVU ANKETIRANCEV GLEDE NA  
POGOSTNOST OBISKOVANJA KNJIŽNICE**

| SPREMENLJIVKA – n<br>POMEMBNOST                  | ŠTEVILO<br>OBISKOV<br>NA MESEC | ŠTEVILO<br>ODGOVOROV | OCENA | T –<br>vrednost | STATISTIČNO<br>POMEMBNO |
|--|--------------------------------|----------------------|-------|-----------------|-------------------------|
| P 4 Število čitalniških mest                     | > = 3,50                       | 139                  | 4,6   | 2,469           | 0,014                   |
|  | < = 3,50                       | 209                  | 4,5   |                 |                         |
| P 19 Možnost vpliva na<br>nabavno politiko       | > = 3,50                       | 132                  | 3,9   | 2,185           | 0,030                   |
|  | < = 3,50                       | 194                  | 3,7   |                 |                         |
| P 22 Iskanje gradiva po<br>klasičnih katalogih   | > = 3,50                       | 124                  | 3,0   | - 2,181         | 0,030                   |
|  | < = 3,50                       | 200                  | 3,3   |                 |                         |
| P 23 Točnost, ažurnost,<br>enostavnost katalogov | > = 3,50                       | 130                  | 4,1   | - 2,265         | 0,024                   |
|  | < = 3,50                       | 200                  | 4,3   |                 |                         |
| Z 4 Število čitalniških mest                     | > = 3,50                       | 138                  | 1,9   | - 4,005         | 0,000                   |
|  | < = 3,50                       | 204                  | 2,3   |                 |                         |

| SPREMENLJIVKA – n<br>ZADOVOLJSTVO     | ŠTEVILO<br>OBISKOV<br>NA MESEC | ŠTEVILO<br>ODGOVOROV | OCENA | T –<br>vrednost | STATISTIČNO<br>POMEMBNO |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------|-----------------|-------------------------|
| Z 10 Delovanje reprografske<br>opreme | > = 3,50                       | 129                  | 2,9   | - 2,151         | 0,032                   |
|                                       | < = 3,50                       | 188                  | 3,2   |                 |                         |
| Z 17 Zadostno število<br>izvodov      | > = 3,50                       | 139                  | 2,3   | - 2,162         | 0,031                   |
|                                       | < = 3,50                       | 209                  | 2,6   |                 |                         |
| Z 20 Sistem varovanja<br>gradiva      | > = 3,50                       | 129                  | 4,0   | 2,190           | 0,029                   |
|                                       | < = 3,50                       | 177                  | 3,8   |                 |                         |
| Z 28 Odpiralni čas                    | > = 3,50                       | 137                  | 2,9   | - 2,115         | 0,035                   |
|                                       | < = 3,50                       | 206                  | 3,2   |                 |                         |

**TABELA 52: Mnenja o pomembnosti in zadovoljstvu anketirancev glede na  
pogostnost obiskovanja knjižnice**

Pri pojmovanju pomembnosti PROSTORA se mnenja med obiskovalci značilno razhajajo le pri številu čitalniških mest (P 4). Tistim, ki knjižnico obiskujejo večkrat, je ta spremenljivka pomembnejša. Ta skupina je s številom čitalniških mest (Z 4) v knjižnici EPF tudi manj zadovoljna. Enako velja tudi pri GRADIVU. Možnost vplivati na oblikovanje knjižnične zbirke (P 19) je tem obiskovalcem pomembnejša. Drugače pa je z iskanjem gradiva po klasičnem katalogu (P 22) in točnostjo, ažurnostjo in enostavnostjo katalogov (P23). Spremenljivki sta pomembnejši tistim, ki obiščejo knjižnico redkeje.

Z delovanjem reprografske opreme (Z 10) so manj zadovoljni tisti, ki knjižnico obiščejo več kot trikrat mesečno. Enako mnenje velja tudi za zadostno število izvodov (Z 17)

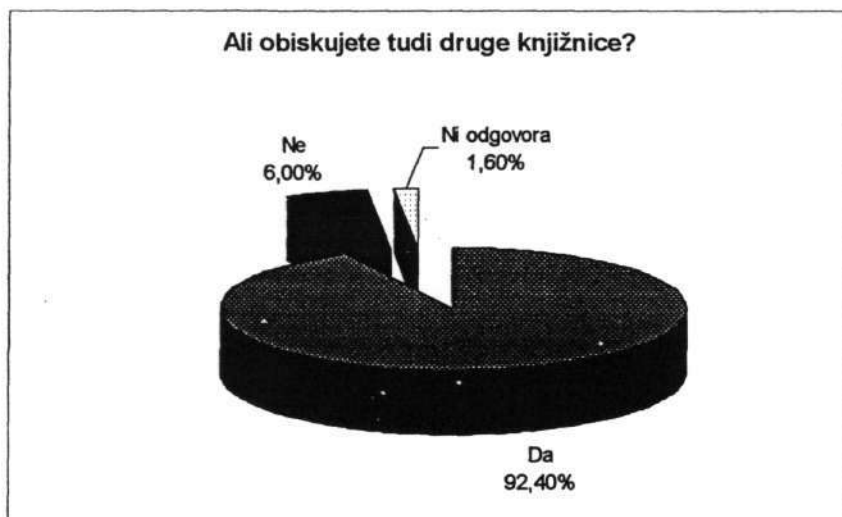
in odpiralni čas (Z 28). Dobljeni rezultati se logično ujemajo z našimi pričakovanji. S sistemom varovanja pa je ta skupina bolj zadovoljna. Zanimivo bi bilo ugotoviti, zakaj je tako.

Če bi primerjali dolžino časa obiskovanja knjižnice z zadovoljstvom anketiranih, bi lahko ugotavljali, ali obstaja med njima povezava (korelacijski koeficient med  $Z n^1$  in  $K 2^2$  ali  $Z n$  in  $K 3^3$ ). Ob pozitivni korelaciji bi bili tisti, ki obiskujejo knjižnico dlje časa, bolj zadovoljni, ob negativni pa bi bili ti manj zadovoljni. In enako: tisti, ki obiskujejo knjižnico pogosteje,<sup>4</sup> bi bili z njenimi storitvami bolj zadovoljni kot tisti, ki jo obiščejo redkeje.<sup>5</sup> V nalogi le omenjamo možnost, da se korelacija iz vnesenih podatkov lahko izračuna, natančneje pa se z njo nismo ukvarjali in je tudi nismo dokazovali.

### Kateri so vzroki, ki pripeljejo obiskovalce knjižnice EPF tudi v druge knjižnice?

Eno od vprašanj, ki smo jih zastavili anketirancem, se je glasilo: **Ali obiskujete tudi druge knjižnice?** Odgovorili so lahko z DA ali NE; v drugem delu vprašanja pa so lahko poljubno opisali vzroke za obiskovanje tudi drugih knjižnic.

Pritrdilno jih je na prvi del vprašanja od 382 odgovorilo 353 ali 92,4%; negativno le 23 ali 6 %, 6 ali 1,6% pa jih na to vprašanje ni odgovorilo.



GRAFIKON 26: Obiskovanje drugih knjižnic

<sup>1</sup>  $Z n$  = spremenljivka od 1 do 45

<sup>2</sup>  $K 2$  = Število let obiskovanja knjižnice

<sup>3</sup>  $K 3$  = Število obiskov na mesec

<sup>4</sup> Pogosteje = več kot trikrat na mesec

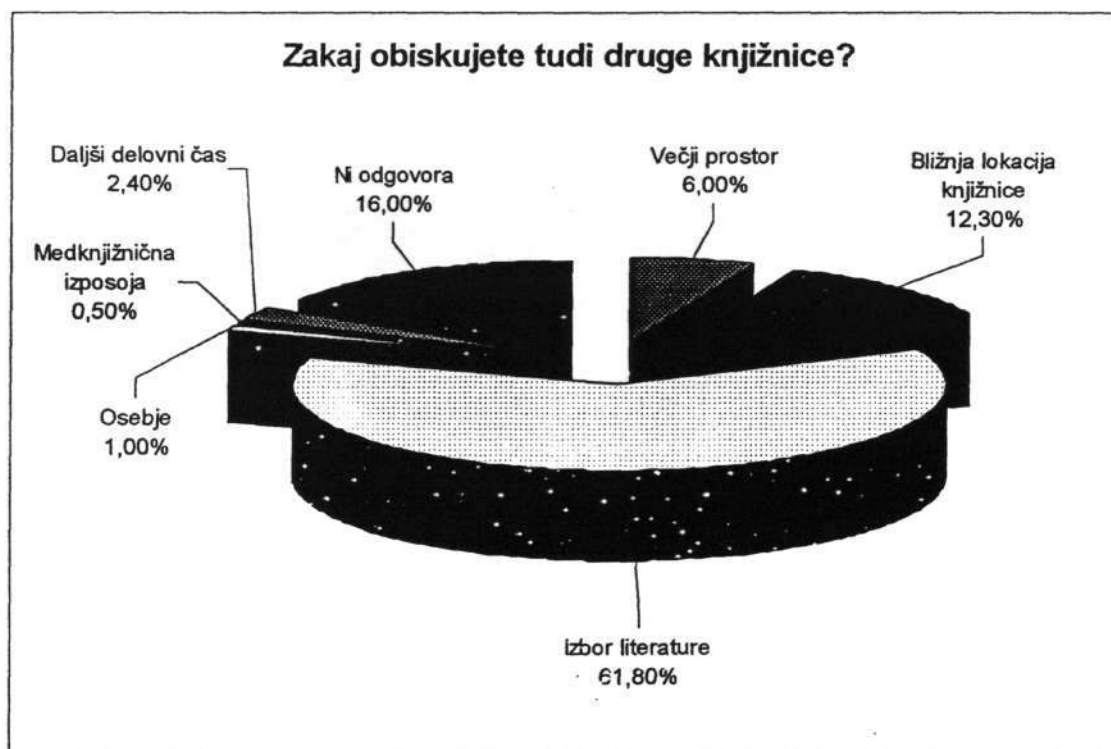
<sup>5</sup> Redkeje = enkrat, dvakrat ali trikrat na mesec

Ko smo pregledali vseh 393 anket, smo ugotovili, da lahko odgovore o vzrokih, zakaj anketiranci obiskujejo tudi druge knjižnice, strnemo v sedem tipičnih kategorij:

| RAZLOGI ZA OBISK DRUGIH KNJIŽNIC | ŠTEVILO ODGOVOROV | ODSTOTKI     |
|----------------------------------|-------------------|--------------|
| Izbor literature                 | 236               | 61,8         |
| Bližnja lokacija knjižnice       | 47                | 12,3         |
| Medknjižnična izposoja           | 2                 | 0,5          |
| Osebj                            | 4                 | 1,0          |
| Daljši delovni čas               | 9                 | 2,4          |
| Večji prostori                   | 23                | 6,0          |
| Napaka/ ni odgovora              | 61                | 16,0         |
| <b>Skupaj</b>                    | <b>382</b>        | <b>100,0</b> |

TABELA 53: Razlogi za obiskovanje drugih knjižnic

Iz tabele je jasno, da prevladujeta dva vzroka: boljša ali dodatna ponudba knjig in revij ali pa bližnja lokacija. Ta odgovor je bil najznačilnejši za skupino izrednih študentov.



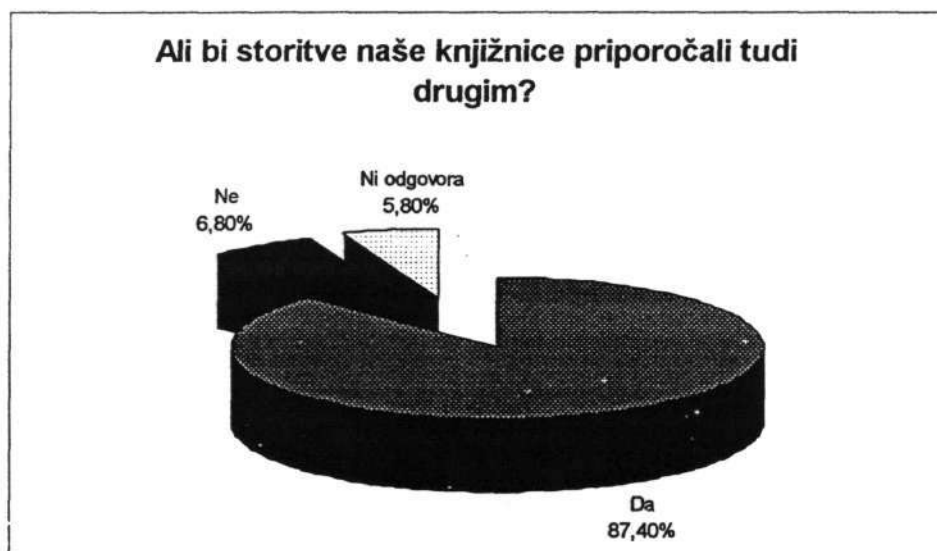
GRAFIKON 27: Razlogi za obiskovanje drugih knjižnic

Na vprašanje: **Ali bi naše storitve svetovali tudi drugim?** jih je od 382 kar 334 ali 87,4 % odgovorilo pritrdilno, 26 ali 6,8 odstotkov tega ne bi storilo, 22 jih na to vprašanje ni odgovorilo.

Zanimivo bi bilo poiskati povezavo med oceno kakovosti knjižničnih storitev kot celote in priporočilom obiskovanja knjižnice svojim znancem in prijateljem. Obstaja korelacija z vrednostjo 0,3. To lahko izvedemo z izračunom Pearsonove korelacije.

| K1 \ K6         | K6 <sup>6</sup>       | odgovor NE = 1<br>odgovor DA = 2 |
|-----------------|-----------------------|----------------------------------|
| K1 <sup>7</sup> | Pearsonova korelacija | 0,298 <sup>8</sup>               |
|                 | Statistično značilno  | 0,000                            |
|                 | Število odgovorov     | 334 – 2<br>26 – 1<br>22 – 0      |

TABELA 54: Pearsonova korelacija



GRAFIKON 28: Priporočilo obiska knjižnice EPF tudi drugim

<sup>6</sup> K6 = priporočilo obiska tudi drugim

<sup>7</sup> K1 = ocena kakovosti kot celote

<sup>8</sup> korelacija je značilna na stopnji 0,01, kar pomeni, da je možnost napačnega sklepanja 5 % ali manj.

V nalogi smo večkrat omenili, kako pomembno je izobraževanje uporabnikov knjižničnih storitev. Po eni strani je koristno za obiskovalce, saj na ta način spoznajo ponujene informacijske možnosti in se pri iskanju osamosvojijo, po drugi strani pa knjižničarjem ob dobrem izobraževanju raste ugled. Iz primarne vloge izposojevalca se prelevijo v vsestransko osebnost, ki mora obvladati stroko, imeti mora verbalne in neverbalne komunikacijske sposobnosti, mora biti dober psiholog in računalniški strokovnjak.

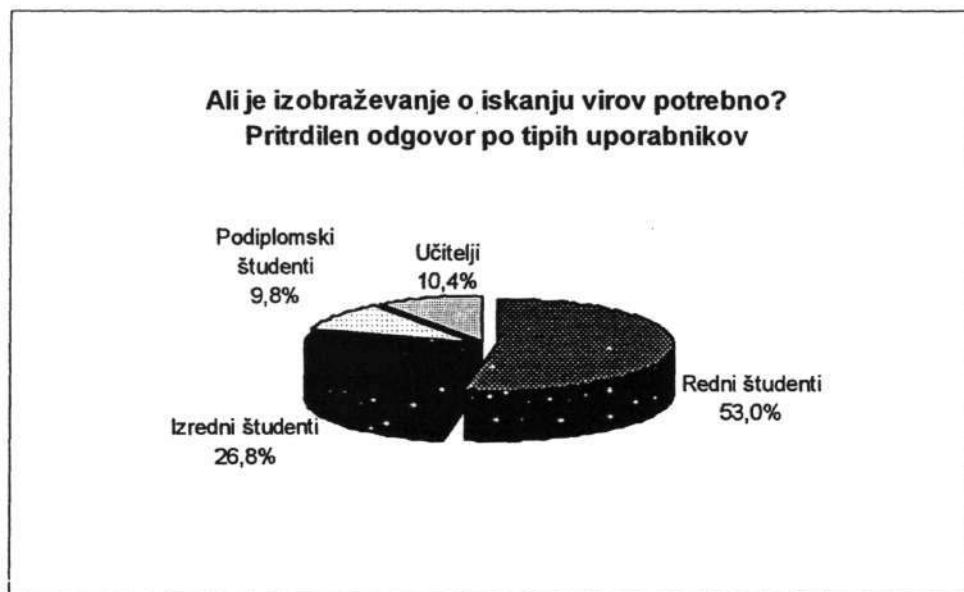
S sklopom devetih vprašanj o izobraževanju smo želeli ugotoviti:

- ali je izobraževanje za naše obiskovalce potrebno;
- v kakšni obliki si ga želijo;
- ali jim oblika izobraževanja, ki jo v knjižnici EPF že izvajamo, ustreza.

Anketiranci so na vprašanja odgovarjali z DA ali NE. Ugotavljali smo odstotek enega ali drugega odgovora in njihovo porazdeljenost (frekvenčno distribucijo).

Na prvo vprašanje: **Ali je izobraževanje o iskanju virov potrebno?** je od 382 pritrdilno odgovorilo 318 ali 83,2 % anketiranih.

Pri tem vprašanju lahko analiziramo tudi, kateremu tipu uporabnikov je najbolj do izobraževanja o iskanju virov.

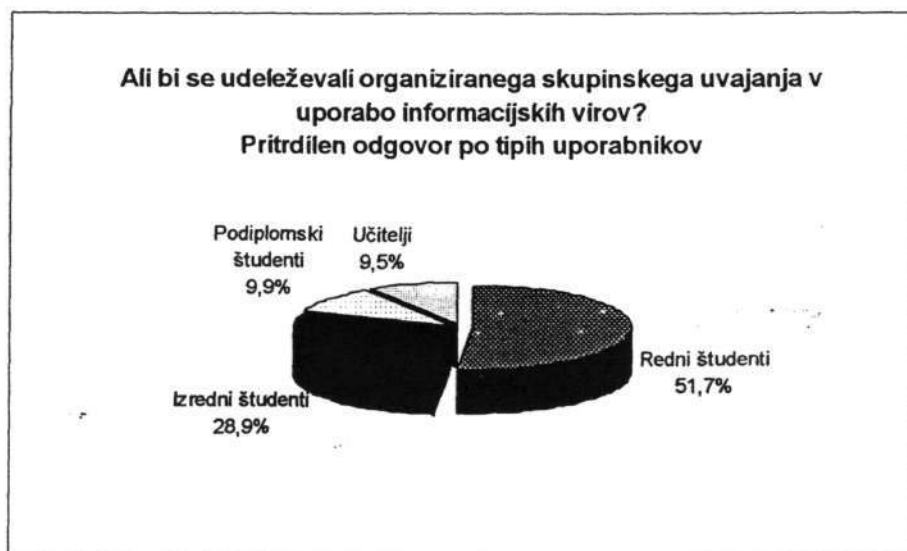


GRAFIKON 29: Nujnost izobraževanja

Vidimo torej, da si izobraževanja najbolj želijo redni študenti, sledijo jim izredni.

Na drugo vprašanje: **Ali bi se udeleževali organiziranega skupinskega uvajanja v uporabo informacijskih virov?** jih je 232 ali 60,7% odgovorilo z DA, 139 ali 36,4 % pa z NE.

Skupinskega uvajanja bi se udeležilo največ rednih študentov, učitelji pa si bolj želijo individualen pristop.



GRAFIKON 30: Udeležba pri organiziranem skupinskem uvajanju

Tretje vprašanje se glasi: **Ali bi pod knjižničarjevim vodstvom sami preizkusili vse možnosti iskanja?**

Nanj je pritrdilno odgovorilo 314 (82,2 %) anketirancev.



GRAFIKON 31: Preizkušanje vseh možnosti iskanja

Če primerjamo drugi in tretji odgovor, vidimo, da si bolj kot teoretičnih predavanj anketiranci želijo, preizkusiti se v praktičnem iskanju. Sovpada pa mnenje o tem, da je izobraževanje potrebno (83,2 %). Vendar si bolj želijo praktično uvajanje (82,2 %).

Da so **seznanjeni z možnostmi iskanja virov** (četrto vprašanje), je odgovorilo 229 ali 59,9 % anketiranih. Torej skoraj toliko, kot se jih je pripravljениh udeleževati skupinskega uvajanja (drugo vprašanje).

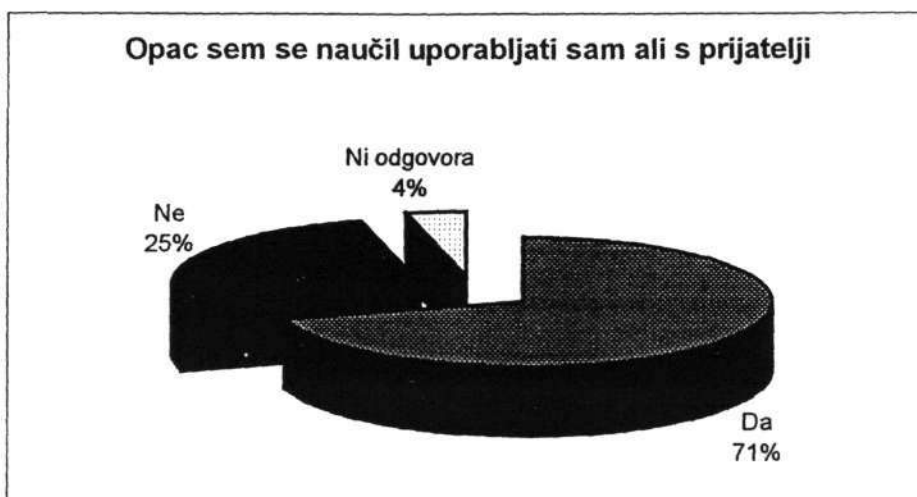


GRAFIKON 32: Možnosti iskanja virov

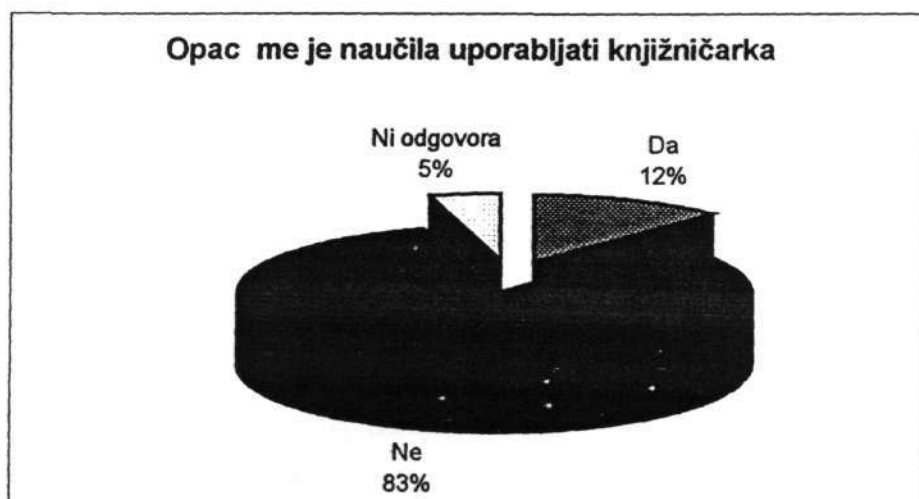
Opac se je naučilo samostojno uporabljati 270 ali 70,7 % anketiranih in le 47 ali 12,3 % jih je naučila knjižničarka. 13 % se jih do vprašanja ni opredelilo.

Ker pri uvajanju v uporabo informacijskih virov in storitev, ki ga v knjižnici EPF izvajamo že nekaj let, pokažemo tudi uporabo Opaca, a je odstotek tistih, ki so se ga naučili uporabljati sami, kljub temu visok, bomo morali temu v praksi zaradi zahtevnosti nameniti več časa. Žal pa imamo premalo za to usposobljenih ljudi in premalo računalniške opreme. (Vprašnji 5 in 6.)





GRAFIKON 33: Samostojno učenje Opaca

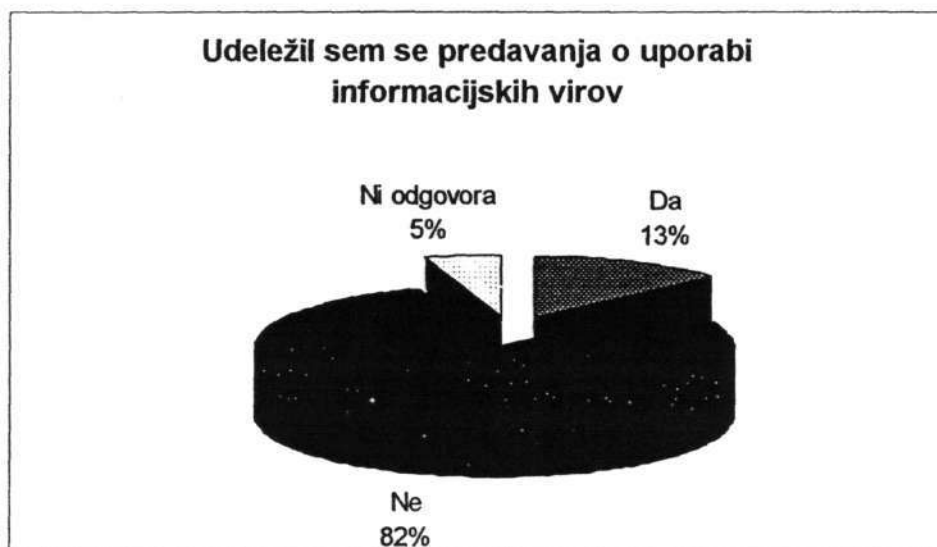


GRAFIKON 34: Učenje Opaca pod strokovnim vodenjem

Sedmo vprašanje je namenjeno morebitni udeležbi na uvajalnem predavanju. **(Udeležil sem se predavanja o uporabi informacijskih virov.)**

Ob tem bomo na kratko predstavili, kako poteka uvajanje v knjižnici EPF. Prvi letniki dobijo ob pričetku študija v uri in pol samo osnovne informacije o lokaciji knjižnice, njeni organiziranosti, delovanju knjižničnega sistema in o knjižničnem redu. Študenti drugih letnikov prisostvujejo v okviru predmeta Poslovna informatika štirim uram predavanj o informacijskih možnostih; pripravi jih bibliotekarka. To, kar slišijo, lahko v naslednjih štirih urah preizkusijo v praksi pri vajah, ki jih vodi asistent informatike. Ta dobro obvlada informacijsko tehnologijo in Opac. Tako sistematično smo pričeli uvajati študente

univerzitetnega študijskega programa šele pred kakšnim letom, zato ne presenečajo rezultati, dobljeni s sedmim vprašanjem. 312 anketirancev od 382 ali 81,7 % se tovrstnega predavanja ni udeležilo. Ne pozabimo, da smo anketirali redne študente od drugega (največ) do četrtega letnika. Uvajalnega predavanja pa se je udeležilo le 51 ali 13,4 % vprašanih. Odstotek je majhen, če ga primerjamo s tistim, ki se nanaša na število študentov, ki se je uvajalnega predavanja pripravljeno udeležiti (60,7 % anketiranih).

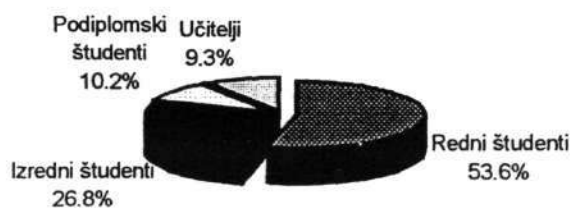


GRAFIKON 35: Udeležba na predavanju o uporabi informacijskih virov

Pozitivni odgovori na sedmo vprašanje so osmo trditev (**Tovrstno izobraževanje mi je koristilo**) skrčili na 51 anketiranih. Od tega jih je 47 menilo, da jim je izobraževanje koristilo (92 %).

Na deveto vprašanje: **Želite, da bi Vas o informacijskih možnostih seznanjali v pisni obliki** (kratka in jasna navodila)? je 343 ali 89,8 % anketiranih odgovorilo pritrdilno in le 22 ali 5,8 % si tega ne želi. Dovolj zgovoren podatek za knjižničarke, da se lotijo kratkih in jasnih navodil, predvsem pa sprotnega obveščanja obiskovalcev knjižnice o novostih. V poštev pridejo različne oblike – od klasičnih pisnih do tistih preko sodobnih medijev.

**Želite, da bi vas o informacijskih možnostih  
seznanjali v pisni obliki?  
Pritrdilen odgovor po tipih uporabnikov**



GRAFIKON 36: Seznanjanje z informacijskimi možnostmi

Če povzamemo sedaj ugotovitve o izobraževanju, vidimo da:

- se zdi večini anketiranih seznanjanje z informacijskimi možnostmi koristno in potrebno;
- bi želeli pod strokovnim vodstvom sami preizkusiti vse možnosti;
- si želijo sprotnega seznanjanja z novostmi v najbolj jasni in dostopni obliki.

In še zadnje, za avtorico najpomembnejše vprašanje iz naloge: **Kateri so predlogi anketiranih za izboljšanje knjižničnih storitev?**

V anketi so anketiranci lahko te predloge zapisali po svoje. Pri obdelavi njihovih odgovorov pa nas je predvsem zanimalo:

- katera kategorija uporabnikov predlaga in kaj predlaga;
- kako pogosto se pojavi enak predlog za posamezno skupino.

| Predlog                                 | Tipi uporab. | Redni študenti | Izredni študenti | Podiplomski študenti | Učitelji | Skupaj   |
|---|--------------|----------------|------------------|----------------------|----------|----------|
| <b>PROSTOR</b>                          |              | 146 odg.       | 33 odg.          | 18 odg.              | 17 odg.  | 214 odg. |
| • povečati knjižnico                    |              | 48             | 8                | 4                    | 7        | 67       |
| • povečati čitalnico                    |              | 17             | 2                | 2                    | 3        | 24       |
| • izboljšati razsvetljavo               |              | 6              | 2                | 1                    |          | 8        |
| • povezati ga s čitalnico               |              | 4              | 3                | 3                    | 1        | 11       |
| <b>OPREMA</b>                           |              |                |                  |                      |          |          |
| • več miz za individualno delo          |              | 34             | 5                | 6                    | 6        | 51       |
| • več računalnikov                      |              | 55             | 5                | 5                    | 6        | 71       |
| • boljše prezračevanje                  |              | 9              |                  |                      |          | 9        |
| • več kopirnih strojev                  |              | 5              | 1                | 1                    | 1        | 8        |
| <b>KNJIŽNIČNO GRADIVO</b>               |              |                |                  |                      |          |          |
| • več izvodov knjig                     |              | 86             | 20               | 9                    | 8        | 123      |
| • več podatkovnih baz                   |              | 3              |                  |                      | 1        | 4        |
| • bolj vzdrževano, aktualizirano        |              | 7              |                  |                      |          | 7        |
| <b>KNJIŽNIČNE STORITVE</b>              |              |                |                  |                      |          |          |
| • boljše označevanje na policah         |              | 15             | 4                |                      | 2        | 21       |
| • pomoč pri iskanju                     |              | 5              | 2                |                      |          | 7        |
| • daljši poslovalni čas knjižnice       |              | 19             | 4                | 8                    | 4        | 35       |
| • skrajšan izposojevalni rok            |              | 9              | 3                |                      | 3        | 15       |
| • profesorji predolgo zadržujejo knjige |              | 6              | 2                | 4                    |          | 10       |
| • pogostejše opominjanje zamudnikov     |              | 5              | 2                | 1                    |          | 8        |
| • ogledni izvodi knjig                  |              |                |                  |                      | 3        | 3        |
| <b>OSEBJE</b>                           |              |                |                  |                      |          |          |
| • bolj prijazno                         |              | 19             | 3                |                      |          | 22       |
| • stalno prisoten informator            |              | 8              | 1                |                      |          | 9        |
| • bolj strokovno usposobljeno           |              | 5              |                  |                      |          | 5        |
| • več zaposlenih                        |              |                |                  |                      | 3        | 3        |

TABELA 55: Predlogi za izboljšanje knjižničnih storitev

Od 382 anketirancev smo dobili kar 214 predlogov, kar pomeni, da je obiskovalcem knjižnice EPF veliko do tega, da se nekatera področja njenega delovanja izboljšajo. Običajno so predlagali izboljšanje tistega, kar so v anketi slabo ocenili in s čimer v knjižnici niso zadovoljni.

Jasno je, da anketiranci izražajo potrebo po povečanju prostorov in boljši opremljenosti, povečanju števila računalnikov in izvodov knjig, daljšem poslovalnem času in bolj prijaznem osebju.

### **3.6 Primerjava s predhodno opravljenim vrednotenjem**

Goričanovo nalogo izpred petih let lahko v primeru knjižnice EPF imenujemo tudi preliminarna študija. Strokovna literatura tovrstne študije o vrednotenju toplo priporoča.

Goričanov vzorec je zajel pri dveh anketiranjih 240 anketirancev, naš pa v enem 393.

V prvi anketi je avtor spraševal o pomembnosti posameznih sestavin, v drugi pa po stopnji zadovoljstva uporabnikov s posameznimi storitvami v knjižnici EPF.

Pet osnovnih skupin PROSTOR, OPREMA, GRADIVO, STORITVE IN OSEBJE so obema študijama skupne. Goričan je upošteval 23 posameznih spremenljivk, ta študija jih razširja na 45. V skupini OSEBJE so dodane nekatere spremenljivke: sposobnost vživljanja v situacijo, knjižničarjeva zanesljivost in komunikativnost, izpuščena pa je obremenjenost osebja. Že res, da je obremenjenost osebja odvisna tudi od zahtev uporabnikov, a bolj kot od njih je odvisna od zaposlitvenih standardov financerja knjižnice. V skupini storitve pa so upoštewane vse novejšje možnosti, ki jih v zadnjih letih ponuja sodobna informacijska tehnologija: možnost rezerviranja knjig, specializirane podatkovne baze, internet, ultranet, domačo spletno stran itd.

Primerjajmo sedaj dožemanje pomembnosti posameznih sestavin v obeh študijah.

Obema je skupna potreba po prilagojenosti storitev ciljni skupini uporabnikov le-teh.

Če uredimo sestavine po velikosti točkovne ocene uporabnikov, ki so sestavine ocenili s 4 ali 5, dobimo naslednje rezultate:

### Študija iz leta 1994

| <b>ZELO POMEMBNE SESTAVINE</b>               | <b>MANJ POMEMBNE SESTAVINE</b>            |
|--|---|
| 1. Primernost odnosa osebja do obiskovalcev; | 1. Urejenost osebja;                      |
| 2. Založenost z revijami;                    | 2. Iskanje gradiva po klasičnem katalogu; |
| 3. Aktualnost zbirke;                        | 3. Lokacija knjižnice znotraj fakultete;  |
| 4. Zadostno število izvodov za izposajo;     |   |
| 5. Iskanje gradiva preko OPAC-a;             |   |
| 6. Stanje knjižničnih prostorov;             |   |

### Študija iz leta 1999

| <b>ZELO POMEMBNE SESTAVINE</b>               | <b>MANJ POMEMBNE SESTAVINE</b>            |
|--|---|
| 1. Zadostno število izvodov za izposajo;     | 1. Iskanje gradiva po klasičnem katalogu; |
| 2. Dostop do knjig in revij;                 | 2. Lokacija knjižnice;                    |
| 3. Uporaba interneta in univerzitetne mreže; | 3. Funkcionalnost pohištva;               |
| 4. Možnost rezerviranja knjig;               |   |
| 5. Strokovnost in razgledanost osebja;       |   |
| 6. Aktualnost gradiva;                       |   |

Vidimo, da se mnenja o pomembnosti ali nepomembnosti posameznih sestavin knjižnične dejavnosti v časovnem razmaku petih let niso bistveno spremenila. Čeprav anketiranci niso bili isti, generacija se je namreč v tem obdobju popolnoma zamenjala, je mnenje ali še boljše, so pričakovanja populacije, ki obiskuje visokošolsko knjižnico, dokaj izenačena. Med pomembne sestavine so se v mlajši študiji uvrstile pač tiste sestavine, ki jih pred petimi leti še ni bilo, sedaj pa so v ponudbi informacij skorajda nujne.

Zanimivo je to, da je pridobila na veljavi urejenost osebja. Zunanji videz knjižničarja danes torej bolj vpliva na pričakovanja o njegovi kakovostni storitvi, kot je vplivala v preteklosti.

Kaj pa zadovoljstvo z dejavnostjo knjižnice EPF nekoč in danes?

Splošna ocena kakovosti storitev je bila pred petimi leti 3,44, danes znaša 3,67. Je torej v zelo rahlem porastu. Vendar pa moramo pri tem upoštevati tudi, da je bil vzorec vprašanih različno velik.

Študija iz leta 1994 ocenjuje zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi sestavinami kot dobre, povprečne in slabe. Izpostavili bomo le dobre in slabe in skušali ugotoviti, ali so se do danes te ocene morda kaj spremenile.

| SESTAVINA                                    | OCENA |       |
|--|-------|-------|
|  | DOBRO | SLABO |
| Ponudba strokovnih knjig                     | X     |       |
| Ponudba revij                                | X     |       |
| Aktualnost gradiva                           | X     |       |
| Iskanje gradiva preko računalnika            | X     |       |
| Strokovnost osebja                           | X     |       |
| Primeren odnos osebja                        | X     |       |
| Informacijska povezava z drugimi knjižnicami | X     |       |
| Zadostno število izvodov                     |       | X     |
| Informiranje obiskovalcev                    |       | X     |
| Stanje knjižničnih prostorov                 |       | X     |

**Študija iz leta 1999:**

| SESTAVINA                                    | OCENA |       |
|--|-------|-------|
|  | DOBRO | SLABO |
| Informacijska povezava z drugimi knjižnicami | X     |       |
| Urejenost osebja                             | X     |       |
| Iskanje gradiva preko računalnika            | X     |       |
| Število čitalniških mest                     |       | X     |
| Število terminalov in ostalih računalnikov   |       | X     |
| Prezračevanje                                |       | X     |

Vidimo torej, da se stanje prostorov v knjižnici EPF v petih letih ni spremenilo. Uporabniki so bili z njimi nezadovoljni takrat in so še danes. V skupini OPREMA pred leti še ni bilo zaznano pomanjkanje terminalov in osebnih računalnikov, danes je razkorak med dejanskim in pričakovanim stanjem velik.



Z osnovno ponudbo gradiva so bili uporabniki pred leti zadovoljni. Njihova pričakovanja je celo nekoliko presegala. Danes so nezadovoljni s številom izvodov za izposoja na dom in premajhno možnostjo vpliva na oblikovanje zbirke.

Uporabniki so pred leti izrazili kritiko na račun informiranja o možnostih in novostih, ki jih vpeljemo med knjižnične storitve. Zato smo aktivnostim, ki vodijo k boljši informiranosti, v knjižnici posvetili več pozornosti. Uvedli smo izobraževanje uporabnikov, pripravili kratka navodila in informacije o dejavnosti, štirikrat letno izdajamo kataloge knjižnih novosti, pripravljamo knjižne razstave, urejamo knjižnično domačo stran na internetu in naše obiskovalce v fakultetnih glasilih (Obvestila EPF, Razgledi MBA, Informator) seznanjamo z novostmi.

#### In rezultati?

Zadovoljstvo uporabnikov se je v novejši raziskavi bolj približalo njihovim pričakovanjem.

Vzroke za slabše zadovoljstvo poznamo. Na prostorsko stisko in neprimernost prostora lahko vodstvo knjižnice vpliva samo na ta način, da vodstvo fakultete opozarja z argumenti in z anketo pridobljenimi rezultati. Na povečanje števila izvodov obvezne in priporočene literature pa lahko vpliva vodja knjižnice tako, da spremeni razmerje namenskih sredstev za nakup gradiva. Doslej smo posvečali večjo pozornost unikatnim izvodom in pri tem nismo toliko upoštevali cene posameznega izvoda. Taka odločitev je primernejša za knjižnico z veliko čitalnico in dobrimi pogoji za individualno delo. V takih razmerah so knjige prezenčne, uporabljajo jih le v prostorih knjižnice. V našem primeru, ko je izposoja na dom precej močna (predvsem velja to za učbenike), pa jih bomo morali zagotoviti več; skrajšati bomo morali izposojevalni rok in postriti ukrepe ob prekoračitvah tega roka. Izboljšanja načinov za seznanjanje z novostmi smo se že lotili. In kot so pokazali rezultati te ankete, je zadovoljstvo z njim že poraslo.

## 4 Ugotovitve

Po vsem, kar smo na poti do kakovostnih knjižničnih storitev dognali o vrednotenju, lahko sklenemo, da mora vsaka knjižnica na tej poti jasno določiti cilje, ki jih želi doseči; zastaviti si mora program in preprečiti vračanje v prejšnje stanje, če je v njem odkrila kakšne slabosti. Pomembno je, da je njeno vodstvo prepričano o nujnosti sprememb in o njihovih pozitivnih izidih. Zanje se moramo odločiti v času največjih težav ali pa največjega uspeha. Kriza namreč vzbudi iskanje izhoda iz nje. Če uspemo, se z novim poletom povzpemo do še večjega uspeha. Prav tako ustrezna vizija močno krepi motiviranost zaposlenih. Motivacija pomeni, delati v dobri ustanovi z velikim ugledom, ki nudi zaposlenim možnost stalnega izobraževanja in v kateri so kriteriji za njihovo napredovanje jasno izraženi. Na takšen način je mogoče ujeti konkurenčno prednost, povečati odzivnost knjižnice v okolju, v katerem deluje, odpraviti njeno neučinkovitost, povečati zadovoljstvo knjižničnih strank in s kakovostjo motivirati ljudi za dobro delo.

Zaradi svoje tradicionalne usmerjenosti (vzgoje izobrazbe, delovnih navad, rutinskih postopkov in tradicije) smo knjižničarji manj pripravljeni sprejemati odločitve o spremembah in s tem tudi uvajati novosti. Vendar bomo morali usmeriti svoj pogled predse, da bomo lahko zadovoljevali nove potrebe vseh generacij naših obiskovalcev.

Avtorja K. Ewing in R. Hauptman (Pinder, 1996, str. 171) ponujata pet zanimivih scenarijev za visokošolske knjižnice 21. stoletja:

1. Visokošolske knjižnice bodo še naprej nudile svoje storitve na tradicionalen način.
2. Svojo energijo bodo preusmerile v preučevanje strank in zadovoljitev njihovih potreb.
3. Lahko bodo sodelovale z računalnikarji in razvile medmrežne interaktivne storitve, kot to že počnejo profesionalni informacijski centri.
4. Uvedle bodo segmentirano – nivojsko storitev. Lažja vprašanja pri tem bodo reševali polprofesionalci, zahtevnejša in bolj poglobljena pa knjižnični strokovnjaki.
5. Referenčne storitve bodo v knjižnicah opustili in prepustili uporabnike lastnim informacijskim sposobnostim.

Katerega od ponujenih scenarijev bi izbrali za svojo knjižnico?

## 4.1 Pomembna nova spoznanja

Pri obiskovalcih knjižnice knjižničar z izostrenim občutkom običajno opazi informacijsko stisko, strah pred vedno večjim razkorakom med tem, kar razume, in tem, kar misli, da bi moral znati in razumeti.

Obsežna knjižnična zbirka in ponudba informacij sami po sebi ne bosta dovolj. Potrebne bodo še dodatne storitve. In kako ugotoviti, katere so prave? Z vrednotenjem se moramo prebiti do njih in gledati na vrednotenje kot na nekaj pozitivnega.

Novi storitveno naravnani etos vzpodbuja v visokošolskih knjižnicah preko osebja materialne vire, ki so »v zalogi«, v vire, ki bodo dostopni na samopostrežni način. Seveda so pri tem ključnega pomena človeški viri. V knjižnicah mora prevladati skrb za kadre in njihovo profesionalnost. Zato moramo na udarna mesta postaviti dobre knjižničarje s komunikacijskimi sposobnostmi, ki obvladujejo stroko in informacijska orodja.

## 4.2 Predlogi za izboljšanje stanja v visokošolskih knjižnicah

**»Povej, kaj boš počel, delaj, kar si obljubil, poročaj o svojem delu in ga naslednjič izboljšaj!«** (Qualität ..., 1996, str. 101).

Nizka stopnja zadovoljstva naših uporabnikov naj nam bo znak, da moramo v knjižnici nekaj ukreniti. Lotimo se tega preudarno in brez panike, češ da je naše delo razvrednoteno.

- V vsakem primeru moramo takrat, ko smo rezultate vrednotenja analizirali, z njimi seznaniti anketirane in naše vodstvo. Torej je potrebno vzpodbujati komunikacijo navzgor in tudi navzdol. Informacije o konkretnih izboljšavah v knjižnici, ki so posledica naše raziskave, objavimo v internih glasilih ali obesimo na oglasno desko.
- Vztrajajmo pri naravnosti k uporabniku in bodimo dovezetni za njihove povratne informacije. Nikoli ne odmaknimo očesa s svojega uporabnika.
- Uvedimo učinkovite delovne postopke in obrnimo informacijsko tehnologijo, ki je pogostokrat izvor precejšnjih knjižničarjevih težav, v izvir vseh njegovih možnosti.
- Bodimo inovativni, prestopimo tradicionalne okvirje in tvegajmo.
- Odzivajmo se na spremembe v okolju in času.

Povzemimo po avtorici članka Continued organizational transformation: The Harvard College Library's experience Suzan Lee osem dejavnikov, ki so pomembni za uspeh vsake knjižnice:

- podpora krovne ustanove
- močno in vplivno vodstvo
- organizacijski razvoj
- kratkoročno zastavljeni cilji
- opredelitev ciljnih uporabnikov in njihovih zahtev
- časovni načrt knjižnice
- prepoznavanje in upoštevanje nenehnega spreminjanja
- razvoj kadrov za nove generacije

## 5 Sklepne misli

Nenehno vrednotenje je integralni del vzdrževanja dinamične, učinkovite in uspešne organizacije, ki je uglasena s svojimi strankami. Medtem ko je lahko cilj vrednotenja pridobitnih organizacij čim večji dobiček, dokazujejo z vrednotenjem v knjižnicah svojo družbeno koristnost.

Preden prevzamemo veljavne strokovne standarde za vrednotenje in izberemo za našo knjižnico najprimernejše, moramo najprej določiti naše kratkoročne in dolgoročne cilje in naše poslanstvo. Cilje izpeljemo iz poslanstva.

Naša naloga nas seznanja s številnimi metodami in tehnikami za vrednotenje. Predstavili smo anketiranje kot eno najprimernejših oblik za ugotavljanje zadovoljstva naših strank. Izbrali smo jo tudi v primeru knjižnice Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru. Zelo koristno je, da se knjižničarji pri svojem delu naučijo uporabljati statistične metode. Pri tem ne mislimo toliko na deskriptivno statistiko, marveč na to, da z njo dokazujemo vzročno-posledična razmerja med pojavi.

Izkazalo se je, da je v visokošolski knjižnici najbolj smiselno vrednotiti ZBIRKO, njeno DOSTOPNOST, med knjižničnimi storitvami pa predvsem REFERENČNE STORITVE.

Pri zbirki je pomembno, da zbiramo raznovrstne informacije, povezane s stroko fakultete, v različnih oblikah in čim hitreje.

Dostop do gradiva mora biti enostaven, prost in dobro označen. Katalogi naj bodo ažurni in zanesljivi. Odražati morajo dejansko stanje gradiva, ki stoji na policah. O knjižnih novostih in novih informacijskih možnostih obveščajmo uporabnike redno in na preprost način. Gradivo hranimo v visokošolski knjižnici le toliko časa, dokler so informacije iz njega še uporabne in relevantne.

Cilj izobraževanja uporabnikov mora biti uspešen referenčni pogovor, informacijsko pismen, samostojen in samozavesten uporabnik. Njegovo zadovoljstvo bomo izmerili s preprostim vprašanjem: Ali ste še pripravljeni vrniti se v našo knjižnico, k istemu knjižničarju po enako storitev?

Knjižnice dosegajo svoje cilje preko zadovoljnega in motiviranega osebja. Če to ni uspešno in učinkovito, tudi knjižnica ne bo. Izobraževanje knjižničarjev je za doseganje kakovosti nujno. Seveda pa moramo o tem prepričati najprej svoje vodstvo. Dokazati

moramo, da naša dejavnost ne ogroža suverenosti profesorjev, marveč samo dopolnjuje njihovo poslanstvo na način, ki olajša njim in študentom dostop do uporabnih informacij. Postati moramo torej integralni člen izobraževalnega in raziskovalnega procesa.

V nalogi smo želeli ugotoviti, kako v knjižnici Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru zadovoljujemo potrebe in pričakovanja naših obiskovalcev. Ko smo analizirali pomembnost posameznih kategorij in zadovoljstvo z njimi, smo ugotovili, da so v knjižnici najpomembnejši prav dobro usposobljeni ljudje, nato oprema, gradivo, prostor in knjižnične storitve. Gradivo je najpomembnejše za učitelje, oprema pa za redne študente. Pri gradivu je najpomembnejše zadostno število izvodov, pri opremi pa uporaba sodobnih informacijskih tehnologij.

Izkazalo se je, da so obiskovalci knjižnice EPF najbolj zadovoljni prav z osebjem in s knjižničnimi storitvami. Sledi gradivo. Najmanj zadovoljni so s prostorom in opremo. Najbolj zadovoljni z vsem so prav učitelji, redni študenti pa najmanj. Očitajo ji premajhno število čitalniških mest, terminalov in slabe študijske pogoje, predvsem na račun slabega prezračevanja. Pri teh kategorijah se njihova pričakovanja tudi najbolj razhajajo z resničnim stanjem.

Celovito kakovost so uporabniki ocenili kot povprečno.

Ugotovili smo, da naš obiskovalec povprečno obišče knjižnico 4,7-krat, kar pomeni vsaj enkrat na teden. Obiskuje jo ves čas svojega študija, to je pet let. Učitelji jo obiskujejo ves čas svojega službovanja, nekateri že več kot dvajset let.

V nadaljnjih študijah bi lahko na osnovi zbranih podatkov ugotovili, ali obstaja korelacija med dolgotrajno oziroma pogostnostjo obiskovanja knjižnice EPF in stopnjo zadovoljstva uporabnikov s ponujenimi storitvami. Prav tako bi lahko ugotovili, ali so tisti, ki so izrazili visoko stopnjo zadovoljstva, knjižnične storitve in obisk knjižnice EPF priporočili tudi svojim kolegom.

Iz rezultatov naše ankete je razvidno, da je izredno pomembno izobraževanje uporabnikov. Nič namreč ni bolj neumno, kot slabo poznati možnosti za pridobivanje novih znanj na kar se da enostaven način. Naš uporabnik mora izvedeti, kakšna oprema in storitve so mu v knjižnici na voljo. Vedeti mora, kako in kdaj lahko pride do te opreme in storitev. Seznanimo ga s vstopnimi protokoli za uporabo računalniških katalogov in tudi z vsemi omejitvami. Naučimo ga, kako lahko znanje in opremo uporablja na najučinkovitejši način. Cilj našega izobraževanja je samozadosten in samozavesten uporabnik informacijskega sistema.

Najdragocenejši za uvedbo sprememb pa nam bodo predlogi anketirancev za izboljšanje knjižničnih storitev, zbrani z izvedeno anketo.

Ob koncu si zastavimo še naslednja vprašanja.

1. Ali je uporabniška perspektiva vključena v naše storitve in organizacijo?
2. Ali nenehno upoštevamo stališča naših strank?
3. Ali so naši sistemi oblikovani v prid naših uporabnikov ali nas samih?
4. Ali si predstavljamo, kaj stranke od nas pričakujejo?
5. Ali svoj proces nenehno izboljšujemo?
6. Ali se učimo iz preteklih uspehov in neuspehov?
7. Ali poznamo prednosti naših tekmecev?
8. Ali smo dovzetni za pozitivne vplive iz zunanjega okolja?
9. Ali smo razvili proaktiven pristop v našem okolju?
10. Ali se znamo pogajati s kolegi, ki mislijo drugače, imajo drugačne spretnosti in izkušnje?
11. Ali svojo ustanovo, v okviru katere delujemo, redno seznanjamo z novostmi in delovnimi rezultati?

Če ste na katerokoli izmed vprašanj odgovorili z NE, imate morda težave. Analizirajte jih in jih odpravite, pa se za prihodnost in ugled vaše knjižnice ne bo treba bati.



**Do we really need libraries?** : conference on performance assessment, ed. J. Blagden. – Cranfield press, 145 str.

**Ennis, K.** (1996): Guidelines for college libraries : recommendations for performance and resourcing. – Journal of Academic Librarianship 22(1996)5, str. 398.

**Fidel, R.** (1993): Qualitative Methods in Information Retrieval Research. – Library & Information Science Research (1993)15, str. 219-247.

**Fine, S.** (1997): Librarians and art of helping. – The reference librarian (1997)59, str. 77-91.

**Goričan U.** (1994): Analiza kakovosti storitev fakultetne knjižnice z marketinškega zornega kota. – Maribor, EPF, 61 str.

**Harless, D. ; F. R. Allen** (1999): Using the contingent valuation method to measure patron benefits of reference desk service in an academic library. – College & Research libraries ((1999)January, str. 56-69.

**Hernon, P. ; E. Altman** (1996): Service quality in academic libraries. – Norwood, Ablex Publishing Co., 187 str.

**Hernon, P. ; P. J. Calvert** (1996): Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. - The journal of academic librarianship, (1996)Sept., str. 387-388.

**Hernon, P ; C. R. McClure** (1994): Evaluation and Library Decision Making. – Norwood, Ablex Publishing Co., 266 str.

**ISO/FDIS 11620:1997(E)** International standard , Information and documentation – Library performance indicators (Final draft).

**ISO 11620:1998 (E)** : Mednarodni standard, Informatika in dokumentalistika – kazalci uspešnosti delovanja knjižnice (delovna verzija).

**Jordan, P.** (1998): The academic library and its users. – Hampshire, Gower, 157 str.

**Kavčič Čolić, A.** (1999): Vpliv organizacijske strukture knjižnice na kakovost njenega delovanja. – Knjižnica 43(1999)2/3, str.49-62.

**Knez Riedl, J.** (1999): Analiza delovanja tekmecev : preusmerjanje k neotipljivim sredstvom. – MER (11999)3, str. 32-35.

**Lakos, A.** (1998): Building culture of assessment in academic libraries. – <http://www.lib.uwaterloo.ca/-aalakos/index.html>

- Lakos, A.** (1997): The state of performance measurement in libraries. – <http://www.arl.org/newsltr/197/perform.html>
- Lancaster, F. W.:** If you want to evaluate your library . - 2<sup>nd</sup> Ed. - London : Library association publishing, 1993. 352 str.
- Lee, S.** (1993): Organisational change in the Harvard College Library. – Journal of academic librarianship 19(1993)4, str. 225-230.
- Lee, S., M. E. Clark** (1996): Continued organizational transformation; The Harvard College Library's experience. – Library Administration and Management 10(1996)2, str. 98-104.
- Liebscher, P.** ((1998): Quantity with quality? : teaching quantitative and qualitative methods in an LIS Master's program. – Library trends (1998)Spring, str. 669-680.
- Littlejohn, N. ; B. Wales** (1998): Measuring unit effectiveness : a pragmatic approach to quality assessment in academic libraries. – College and Undergraduate libraries 5(1998)1, str. 103-121.
- Losee, R. M. ; K. A. Worley:** Research and evaluation for information professionals. - New York : Academic Press, 1993. 163 str.
- Measuring quality:** International guidelines for performance measurement in academic libraries. - München : Saur, 1996. 171 str. - (IFLA publications ; 76).
- Melavc, D.** (1998): Kako gospodariti. – Kranj, Moderna organizacija, 335 str.
- Mendelsohn, S.:** How do you make sure that your customers are satisfied with your service? - Information world review (1995)April, str. 25-26.
- Mendelson, J.** (1997): Perspectives on quality of reference service in an academic library : a qualitative study. – RQ 36(1997)4, str. 544-557.
- Mendelson, S.** (1995): How do you make sure that your customers are satisfied with your service? – Information world review (1995)April, str. 25-26.
- Mlakar, P.** (1999): Motiviranje vodij (in drugih strokovnjakov) za kakovostno delovanje. – V: Kakovost neprofitnih organizacij, priloga Neprofitni management (1999)5/6, str. 21-27.
- Murfin, M. E. ; C. Bunge** (1984): Evaluating reference service from the patron point of view. – Reference librarian (1984)11, str. 175-182.

**Nitecki, D.:** Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. - The journal of academic librarianship (1996)May, str. 181-190.

**Oppenheim, C.** (1998): Valuing information assets in British companies. – Business Information Review, 15(1998)4, str. 209-214.

**Padgett, D. K.** (1998): Qualitative Methods in Social Work Research. – London, Sage, 177 str.

**Petz, B.** (1997): Osnovne statističke metode za nematematičare 3.dop. izd. – Jastrebarsko, Naklada Slap, 384 str.

**Pinder, C. ; M. Melling** (1996): Providing customer-oriented services in academic libraries. London : Library Association Publishing, 187 str.

**Popper, K. R.** (1998): Logika znanstvenega odkritja. – Ljubljana, Studia humanitatis, 386 str.

**Popovič, M.:** Evalvacija knjižnično-informacijske dejavnosti. - Organizacija in kadri 21(1988)3-4, str. 313-322.

**Popovič, M.** (1988): Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani. Ljubljana, 214 str.

**Powell, R. R.** (1998): Basic research methods for librarians. 3<sup>rd</sup> Ed. – Greenwich, London, Ablex <publ. Corpor., 281 str.

**Praprotnik, S.** (1999): Vpeljava načel in sistemov kakovosti v državno upravo. – V: Kakovost neprofitnih organizacij, priloga Neprofitni management1(1999)5/6, str. 5-12.

**Qualität und Leistung – Bibliotheken auf dem Prüfstand.** Berlin, Deutsches Bibliotheksinstitut, 1996, 189 str.

**Qualität von Informationsdiensten.** 7. Internationale Fachkonferenz der KWID, GI und FID. Proceedings. - Frankfurt am Main : Deutsche Gesellschaft für Dokumentation, 1993. 190 str.

**Quinn, B.** (1997): Adapting Service Quality Concepts to Academic Libraries. – The Journal of Academic Librarianship (1997)Sept. str. 359-369.

**Sapač, I.** (1998): Evalvacija informacijskih virov v univerzitetnem knjižničnem sistemu : doktorska disertacija. – Zagreb, Filozofska fakulteta, 1998. 349 str.

**Schlacher , W.** (1996): Benützererwartung an die elektronische Bibliothek und Benützerzufriedenheit im Bereich Sachersliessung : Ergebnisse einer Umfrage an der Universitätsbibliothek Graz.

**Smith, L. L.** 8(1991): Evaluating the reference interview. – RQ (1991)fall, str. 75-81.

**Snoj, B. ; Z. Petermanec** (1999): Kakovost knjižničnih storitev – prepustimo sodbo uporabnikom. – Knjižnica 43(1999)2/3, str. 27-48.

**Snoj, B.** (1998): Management storitev. – Koper, Visoka šola za management, 186 str.

**Stalker, J. ; Murfin M. E.** (1996): Quality reference service : a preliminary case study. – The journal of academic librarianship 22(1996)6, 423-429.

**Rebernik, M.** (1997): Ekonomika podjetja. – Ljubljana, Gospodarski vestnik, 445 str.

**Reference and Information Services.** – V: ALA : World Encyclopedia of Library and Information Services, 2<sup>nd</sup>. Ed. – Chicago, ALA, 1986, str. 692-694.

**Rewill, D. H.** (1983): Performance assessment in academic libraries. – V: Do we really need libraries? (J. Blagden, ed.). Cranfield Press, str. 47-55.

**Shaw, R.** (1998): Improving marketing effectiveness. – London, Profile Books, 211 str.

**Toš, N.; M. Hafner-Fink** (1997): Metode družboslovnega raziskovanja. – Ljubljana, Fakulteta za družbene vede, 217 str.

**Watson Boone, R. ; D. Weingand** (1996): Deans rank indicators od effectivness for schools of libray and information studies. – Journal of education for library and information science, 37(1996)1, str. 31-43.

**Wehmeyer, S. ; D. Auchter, A. Hirshon** (1996): Saying what we willdo, and doing what we say : implementing a customer service plan. – The journal of academic librarianship, (1996)May, str. 173-180.

**Wolpert, A.** (1998): Services to remote users. – Library trends (1998)Summer, str. 21-41.

**Zeithaml, V.** (1988): Consumer perceptions of price, quality and value. – Journal of marketing, 52(1988)july, str. 2-22.

**Zeithaml, V., A. parasuraman, I. Berry** (1990): Delivering Quality Service. – New York, The Free Press, 226 str.

**Zelenika, R.** (1998): Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. – Rijeka, Ekonomski fakultet, 781 str.

## 7 Dodatek

V dodatek so vključene vse priloge, ki smo jih v nalogi omenili ali smo jih pri anketiranju uporabili. Pri sestavljanju ankete smo se zgledovali po tujih primerih anket, ki so jih izvedli v nekaterih akademskih knjižnicah. Teh vprašalnikov nismo prevajali. Menimo pa, da lahko koristijo še komu, ki se bo namenil preverjati kakovost storitev v svoji visokošolski knjižnici. Zato lahko iz njih izbere le posamezne - zanj zanimive segmente, ki jih želi vrednotiti, in jih priredi lastnim potrebam.

1. Dopis, namenjen anketirancem v knjižnici EPF
2. Anketa
3. Primeri vprašalnikov iz knjige P. Hernona in E. Altman: Service quality in academic libraries, 1996, str. 99-102, 106-107, 161-164.
  - Dodatek 4.1 - Kakovost storitve, ocenjena z uporabnikovega zornega kota;
  - Dodatek 4.4 - Primer uporabnikovih odgovorov, ocenjenih z oceno od 1 do 5;
  - Dodatek 6.1 - Seznam možnosti za nadzor kakovosti storitve (Service Quality Information Checklist - SQIC)
  - Dodatek 6.3 - Elementi SERVQUALA in RATERJA
  - Dodatek A - Vprašalnik o kakovosti storitve za uporabnike knjižnice
  - Dodatek B - Vprašalnik za oceno pomembnosti knjižničnih storitev
4. Seznam kazalnikov za merjenje storitev v visokošolskih knjižnicah
  - Avtorica naloge ga je priredila po viru: Measuring quality : International guidelines for performance measurement in academic libraries, 1996, str. 41.
5. Navodila za pripravo vrednotenja v Missouri State University Library avtoric N. Littlejohn in B. Wales, str 112-121. Fotokopije.

Vprašalnik za ocenjevanje zadovoljstva uporabnikov z:

- revijami
- medknjižnično izposajo (lokalno in zunanjo)
- rezerviranjem knjig
- izposajo knjig

Pregled uspešnosti knjižničnega poslovanja v University of Iowa Libraries.

6. Normativni dodatek standarda ISO 11620. Informatika in dokumentalistika - kazalci uspešnosti delovanja knjižnice. I. izdaja, 1998. (Slovenski prevod še ni potrjen.)

Dodatek B Opis kazalcev uspešnosti

B.1 Mnenje uporabnikov

B.1.1.1- Zadovoljstvo uporabnikov

B.2.8 - Izobraževanje uporabnikov (ni ustreznega kazalca v tem mednarodnem standardu.)

**UNIVERZA V MARIBORU  
EKONOMSKO-POSLOVNA FAKULTETA MARIBOR  
KNJIŽNICA EPF**



**VREDNOTENJE KNJIŽNIČNIH STORITEV**

**Spoštovana obiskovalka/obiskovalec knjižnice EPF!**

**Z anketo, ki je pred vami, želimo ugotoviti, kako ocenjujete kakovost storitev naše knjižnice, saj se knjižničarji vedno bolj zavedamo njenega pomena. Prosimo Vas, da anketo pazljivo preberete in odgovorite na zastavljena vprašanja. Potrudili se bomo, da bomo na osnovi rezultatov storitve knjižnice prilagodili in izboljšali, saj je knjižnična dejavnost namenjena predvsem Vam.**

**Hvala za sodelovanje.**

**Zdenka Petermanec, prof.  
vodja knjižnice EPF**



UNIVERZA V MARIBORU  
EKONOMSKO-POSLOVNA FAKULTETA MARIBOR  
KNJIŽNICA EPF



## VREDNOTENJE KNJIŽNIČNIH STORITEV

**Spoštovana profesorica/profesor – obiskovalec fakultetne knjižnice!**

**Z anketo, ki je pred Vami, želimo preveriti kakovost storitev naše knjižnice. Dobljene rezultate bomo uporabili pri odločanju, ali je določene aktivnosti smiselno opustiti, ohraniti ali izboljšati, hkrati pa nam bodo vodilo pri našem prihodnjem delu, katerega cilj je izpolniti Vaša pričakovanja.**

**Prosimo Vas, da nam izpolnjeno anketo vrnete najkasneje do 20. maja 1999.  
Hvala Vam za čas in pozornost, ki ste ju namenili odgovorom in predlogom.**

**Zdenka Petermanec, prof.  
vodja knjižnice**

V stolpcu **POMEMBNOST** ocenite, kako pomembna je za Vas osebno posamezna sestavina knjižničnih storitev, v stolpcu **ZADOVOLJSTVO** pa stopnjo Vašega zadovoljstva s posamezno sestavino knjižničnih storitev v knjižnici EPF.

Obe dimenziji ocenjujete na lestvici od 0 – 5 tako, da v kvadrateg vpišete ustrezno oceno.

**LEGENDA ZA POMEMBNOST:**

- 0 – NE POZNAM
- 1 – NEPOMEMBNA
- 2 – MANJ POMEMBNA
- 3 – SREDNJE POMEMBNA
- 4 – POMEMBNA
- 5 – ZELO POMEMBNA

**LEGENDA ZA ZADOVOLJSTVO:**

- 0 – NE VEM
- 1 – ZELO NEZADOVOLJEN
- 2 – NEZADOVOLJEN
- 3 – SREDNJE ZADOVOLJEN
- 4 – ZADOVOLJEN
- 5 – ZELO ZADOVOLJEN

| SESTAVINE   | POMEMBNOST               | ZADOVOLJSTVO             |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <b>1. PROSTOR</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - razsvetljava  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - prezračevanje   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - lokacija knjižnice znotraj fakultete                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - število čitalniških mest  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - pogoji za individualno delo                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - označevanje v prostoru in na policah                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - funkcionalno pohištvo   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>2. OPREMA</b>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - število terminalov in osebnih računalnikov                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - nemoteno delovanje terminalov in osebnih računalnikov             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - reprografska oprema (tiskalniki, fotokopirni stroji, multimedija) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - dostop do podatkovnih zbirk preko interneta, ultranet             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| SESTAVINE   | POMEMBNOST               | ZADOVOLJSTVO             |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <b>3. KNJIŽNIČNO GRADIVO</b>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - strokovna pokritost s knjigami  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - strokovna pokritost z revijami  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - tujejezična zastopanost   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - aktualnost  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - dostopnost do knjig in revij  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - zadostno število izvodov za izposajo                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - čas, ki preteče od naročila, obdelave do možne izposoje               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - možnost vplivanja na oblikovanje knjižnične zbirke (nabavno politiko) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - varovanje knjig   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>4. KNJIŽNIČNE STORITVE</b>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - iskanje gradiva preko računalnika v OPAC-u <sup>1</sup>               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - iskanje gradiva po klasičnih katalogih                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - točnost, ažurnost in enostavnost katalogov                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - jasna in enostavna navodila za njihovo uporabo                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - opcija za »pomoč« pri OPAC-u  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - informacijska povezava z drugimi knjižnicami (referalna dejavnost)    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - povezava s študijskimi programi na fakulteti                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - točne informacije   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - odpiralni čas   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - dovoljena količina izposojenih knjig (4 knjige hkrati)                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - omejen rok izposoje (1 mesec)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

<sup>1</sup> OPAC – računalniško podprti javno dostopni knjižnični katalog

| SESTAVINE   | POMEMBNOST               | ZADOVOLJSTVO             |
|---|--------------------------|--------------------------|
| - možnost rezerviranja knjig                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - seznanjanje z novostmi                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - uporaba interneta in univerzitetne knjižnične mreže     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - domača knjižnična stran na internetu                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - kratke informacije o knjižnični dejavnosti              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - knjižne razstave  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - izobraževanje uporabnikov                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - medknjižnična izposoja                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>5. OSEBJE</b>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - strokovnost in izobraženost                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - primeren odnos do obiskovalcev                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - sposobnost živeti se v informacijsko potrebo uporabnika | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - zanesljivost (točni in hitri odgovori)                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - komunikativnost   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - urejenost (zunanji videz)                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Prosimo, da naslednje trditve o izobraževanju uporabnikov knjižnice EPF označite z DA ali NE.**

|   |    |    |
|---|----|----|
| 1. Ali je izobraževanje o iskanju virov potrebno?   | DA | NE |
| 2. Ali bi se udeleževali organiziranega skupinskega uvajanja v uporabo informacijskih virov?          | DA | NE |
| 3. Ali bi pod knjižničarjevim vodstvom sami preizkusili vse možnosti iskanja?                         | DA | NE |
| 4. Seznanjen sem z možnostmi iskanja virov.   | DA | NE |
| 5. OPAC sem se naučil uporabljati sam ali s prijatelji.   | DA | NE |
| 6. OPAC me je naučil uporabljati knjižničar.  | DA | NE |
| 7. Udeležil sem se predavanju o uporabi informacijskih virov.   | DA | NE |
| 8. Tovrstno izobraževanje mi je koristilo.  | DA | NE |
| 9. Želite, da bi Vas o informacijskih možnostih seznanjali v pisni obliki (kratka in jasna navodila). |    |    |

**Kako bi ocenili kakovost storitev fakultetne knjižnice kot celote?**

1                      2                      3                      4                      5  
zelo slaba              slaba                      srednja                      dobra                      zelo dobra

**Koliko let že obiskujete knjižnico EPF?**

\_\_\_\_\_

**Kolikokrat na mesec v povprečju jo obiščete?**

\_\_\_\_\_

**Ali obiskujete tudi druge knjižnice?**

DA

NE

**Zakaj?**

**Ali bi storitve naše knjižnice priporočali tudi drugim?**

DA

NE

**Prosimo, predlagajte, kaj bi v knjižnici EPF izboljšali.**

**Kakšen je vaš status?**

- SEM:**
- redni študent dodiplomskega študija
  - izredni študent dodiplomskega študija
  - podiplomski študent
  - visokošolski učitelj oz. sodelavec
  - drugo (občan, ki uporablja strokovno knjižnico, bivši diplomant)

**Table 4.1. Service Quality: A Revised Framework**

| <b>Resources: Information Content</b>   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appropriateness of fit (match) between content and customer</li> <li>2. Accuracy/trustworthiness                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Degree of correctness (misinformation)</li> <li>- Inaccuracy: Subject to misconduct, e.g., fraud (disinformation)</li> </ul> </li> <li>3. Currentness or timeliness</li> <li>4. Degree of comprehensiveness (e.g., thoroughness and extent to which an electronic product duplicates a print source)</li> <li>5. Medium</li> <li>6. Packaging: Aesthetics</li> <li>7. Relevance (see Wilson, 1995)</li> </ol>   |  |
| <b>The Organization: Its Service Environment and Resource Delivery</b>  |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Availability/accessibility                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choices                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medium</li> <li>- Means of delivery (e.g., fax)</li> <li>- Source of service (e.g., a particular library or CARL Uncover)</li> </ul> </li> <li>- Convenience                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistance for electronic services (e.g., help screens, online tutorials, and publicized phone numbers for assistance)</li> <li>- Hours</li> <li>- Location (e.g., of library or collection)</li> <li>- Staffing (service time and availability) - queuing</li> </ul> </li> <li>- Equipment-in operating condition</li> <li>- Information itself (ease of its use)</li> </ul> </li> <li>2. Responsiveness, including Complaint/Compliment Procedures                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ease of making complaint or compliment</li> <li>- Response for receiving good service</li> <li>- Response/redress for receiving poor service</li> </ul> </li> <li>3. Physical condition of materials in collection (e.g., brittle/materials or restricted use and photocopying).</li> <li>4. Physical surroundings                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambient conditions</li> <li>- Point of public service contact (e.g., branch libraries might have circulation, not-reference, desks)</li> <li>- Signage</li> <li>- Spatial layout</li> </ul> </li> <li>5. Service costs</li> <li>6. Service reputation (e.g., as service-oriented)</li> </ol> |  |
| <b>Service Delivery: Staff*</b>   |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ability to train/educate customers (e.g., in use of CD-ROM products)</li> <li>2. Accuracy in answering questions</li> <li>3. Behavior                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Approachable</li> <li>- Appropriate body language and a smile</li> <li>- Courteous</li> <li>- Empathetic</li> <li>- Friendly/pleasant</li> <li>- Include user in search process (i.e., not ignoring his/her presence)</li> <li>- Maintain eye contact</li> <li>- Willingness to leave the desk</li> </ul> </li> </ol>  |  |

4. Communication skills
  - Ability to communicate with staff in other units of the library
  - Ability to determine what customer needs
  - Ability to negotiate library system and records (e.g., the library's and other libraries' catalogs, and MARC records) to assist customers
  - Conduct reference interview going beyond the initial question asked
  - Use follow-up question inviting user to return (willingness to return)
5. Knowledge
  - Issues /e.g., intellectual property rights)
  - Referral
  - Subject
  - Technical expertise le.g., formats, accessing electronic information, and Internet access)
6. Speed of delivery (mechanical and human)
7. Sufficient amount of assistance provided, including the amount of time needed to respond to a request

**Systems/Technical Service Staff**

1. Ability to communicate with staff in other units of the library
2. Accuracy
3. Knowledge of and ability to anticipate) user needs and information-seeking behavior
4. Knowledge of standards
5. Service orientation
6. Speed of delivery le.g., in order & processing)
7. Technical knowledge of systems le.g., technology-based)

\* In some libraries, staff may perform both public and technical service functions.



**Table 4.4. Responses to Customer Survey**

|   | Mean        | Median            |
|---|-------------|-------------------|
| The staff answer your questions about library materials accurately  | 4.48        | 5                 |
| The information you get from library books and periodicals is accurate  | 4.46        | 5                 |
| Books and journals are reshelfed promptly   | 4.40        | 5                 |
| The materials you want are in their proper places on the shelves  | 4.36        | 5                 |
| The computerized catalog indicates if materials are checked out or are in the library   | 4.33        | 5                 |
| The library has the current books and journals you are searching for  | 4.32        | 5                 |
| You feel safe in the building   | 4.26        | 5                 |
| Equipment such as terminals, photocopiers, and printers are in operating condition  | 4.23        | 5 <sup>a</sup>    |
| <b>The library is open late at night and for long hours on the weekend</b>  | <b>4.13</b> | <b>4.50</b>       |
| The staff help you find information you need  | 4.19        | 4                 |
| Each floor or major area of the library has terminals in working condition to access the online catalog   | 4.19        | 4                 |
| The restrooms and drinking fountains are clean  | 4.10        | 4                 |
| Library staff understand the information for which you are looking  | 4.09        | 4                 |
| The library staff are friendly  | 4.03        | 4                 |
| Study areas are quiet   | 4.02        | 4                 |
| You do not have to wait more than a few minutes for service   | 3.89        | 4                 |
| You can print off the information about call numbers or journal articles appearing on the computer screens  | 3.87        | 4                 |
| It is easy to find where books, journals and other types of library materials are located in the building   | 3.83        | 4                 |
| It is clear where help may be found when you are having a problem finding materials or using equipment in the library   | 3.82        | 4                 |
| Staff help you to use the electronic catalog and indexes  | 3.82        | 4                 |
| Staff suggest that you can obtain materials that the library does not own by using interlibrary loan  | 3.59        | 4 <sup>b</sup>    |
| You can renew or request material via the online catalog  | 3.43        | 3.50 <sup>c</sup> |
| You can access the online catalog via modem from your home  | 3.43        | 3                 |
| Staff are available on each floor of the building to answer questions about finding materials   | 3.23        | 3                 |
| Staff take you where the material is shelved instead of just pointing or telling you where to go  | 3.04        | 3                 |
| <sup>a</sup> There were four missing responses. It might be useful to subdivide this question into several questions. For example, one question looks at photocopiers, another examines printers, etc. See Chapter 7.<br><sup>b</sup> There were five missing responses, indicating the need to rewrite the question. Appendix B contains the rewritten question as does Chapter 7.<br><sup>c</sup> There were six missing responses. Appendix B contains the rewritten question in one case. Also see Chapter 7. |             |                   |

**Table 6.1. Service quality Checklist**

|  |
|--|
| <p>+ = service that can be answered by a yes or no<br/>         S = service that can be monitored by sampling/observation (preferably by videotape)<br/>         P = service that can be monitored by telephone records<br/>         O = service that can be monitored by OPAC<br/>         T = service that can be monitored by response time<br/>         C = service that can be monitored by customer response<br/>         N = service that can be monitored by a count of items<br/>         L = service that can be monitored by a listing of items</p>   |
| <p><b>Resources: Information Content</b></p>   |
| <p>(C) Appropriateness of fit (match) between content and customer<br/>         (T) The library quickly updates catalog records for lost items<br/>         (O) Recent books and journals are available<br/>         (T) Shelving of new materials in relation to publication date<br/>         (C) Information pertinent to customer requests is available</p>  |
| <p><b>The Organization: Its Service Environment and Resource Delivery</b></p>  |
| <p><b>Convenience</b><br/>         (+ and P) OPAC can be accessed via modem<br/>         (N and L) OPAC provides gateways to journal indexes and other library catalogs<br/>         (+) Can renew items via OPAC or by some other electronic means<br/>         (+) Can recall items via OPAC or some other electronic means<br/>         (+ and N) OPAC terminals are available throughout the library<br/>         (+ and T) Wait for service at public service points is not more than a few minutes<br/>         (+) Library service policies are available online<br/>         (+) Reference questions can be posed and answered online<br/>         (+) Reference sources such as dictionaries and encyclopedia can be accessed via modem<br/>         (+ and N) CD-ROMs can be accessed via modem<br/>         (+) User guides available online</p> <p><b>Hours of operation</b><br/>         (+) Available by phone or online<br/>         (+) Are posted on door<br/>         (+) Information is printed on bookmark for later reference<br/>         (+) Information is updated to accommodate holidays, including on bookmark<br/>         (+ and N) Open evenings and weekends<br/>         (+) "Special units" are open hours other than 9 a.m. to 5 p.m.</p> <p><b>Location (e.g., of library or collection)</b><br/>         (+) Available parking is nearby i.e., would you be willing to walk this distance to use the library? (If lot is always full, parking is unavailable)<br/>         (+) Drive up book drop is available</p> <p><b>Efficiency</b><br/>         (+ and z) Items are quickly reshelved<br/>         (+ and S) Materials are in correct order on the shelves<br/>         (+ and T) Interlibrary loans are processed quickly<br/>         (+ and T) Same day notification given for arriving interlibrary loans<br/>         (+ and T) Items for reserve are processed quickly<br/>         (+ and T) Serials are bound promptly at the end of the volume year</p> <p><b>Staffing (service time and availability-queuing)</b><br/>         (+) Staff wear some identification so they can be easily identified<br/>         (+) Service points have sufficient staff to accommodate customers<br/>         (+) Staff is available throughout building to help customers and not all concentrated in traditional public service areas.</p> <p><b>Public service departments are open when building is</b><br/>         (+) open on weekends<br/>         (+ and N) open evenings</p> |

**Equipment-in operating condition**

- (S) Percentage of OPAC terminals working
- (S) Percentage of OPAC terminals in use
- (+) Printouts possible (i e. working printer with paper)
- (S) Percentage of CD-ROMS working
- (S) Percentage of CD-ROMs in use
- (+) Printouts possible
- (S) Percentage of copy machines working
- (S) Percentage of copy machines in use
- (+) Copy machines accept both coins and cards
- (+) Instructions for cards are clear and visible
- (+) Instructions for recharging photocopy cards are clear and visible
- (S) Percentage of microform readers working
- (S) Percentage in use
- (+) Operating instructions clearly posted
- (+) Directions for retrieving films and fiche posted
- (+) Instructions are clear and visible for reporting malfunctions or broken equipment
- (+) Broken equipment removed or clearly marked
- (+) Pencil sharpeners available and notice of their availability visible

**Equipment not available, awaiting repair**

- (N) Photocopiers
- (N) Terminals
- (N) Microform readers

**Responsiveness, Including Complaint and Compliment Procedures****Follow-through procedures are standard**

- (+ and T) Customers requesting purchase of a title are notified promptly as to outcome and arrival
- (+ and T) Faculty are notified when materials requested for reserve room are available or not available

**Ease of making complaint or compliment**

- (+) It is clear where to go to with a problem

**Complaint may be made**

- (+ and N) by phone
- (+ and N) in person
- (+ and N) by e-mail
- (+ and N) by letter
- (+) Staff member is there to take complaint
- (C or S) Staff member seems interested in the problem
- (C or S) Staff member appears to believe the customer

**Response/redress for receiving poor service**

- (C or S) Does the staff member solve or try to solve the problem?
- (C or S) If not, does the staff member indicate that the problem will be investigated?
- (C or S) If so, is the customer told that the library will try to solve the problem and the approximate length of time it will take?
- (C or S) If so, will the customer be notified of the disposition of the problem?
- (C) Does the customer feel satisfied at the conclusion of the interaction with the staff member?
- (+) If the customer wants to see an administrator, is one available?
- (C or S) Are complaints handled with courtesy and empathy, or are the customers considered bothersome?
- (C or S) Does staff try to "justify" the library in handling the complaint?
- (C) Does the customer feel satisfied at the end?
- (+) Does the staff ask if the customer is satisfied with the way the complaint was handled?

| <b>Physical Surroundings</b>                                     |   |
|--|---|
| Ambient conditions   |   |
| (C and S)  | Noise level is low  |
| (S)  | Building is clean   |
| (+)  | Restrooms are available   |
| (S)  | Restrooms are clean   |
| (S)  | Shelves are in order  |
| (S)  | Piles of books are not lying around   |
| (S)  | Furniture is not broken or torn   |
| (+)  | Places for quiet study are available  |
| (+)  | Personal safety/security is high  |
| (N)  | Number of incidents of theft, assault or molestation in past 12 months                                |
| Spatial Layout & Signage   |   |
| (+)  | Directory and floor plan visible on entering the building   |
| (+)  | Signs pointing to catalog, reference, loan, etc.  |
| (+)  | Prominently displayed signs on each floor indicating call number locations                            |
| (+)  | Information on OPAC also shows location of item if "in library," not just call number                 |
| <b>Service Costs</b>   |   |
| (N)  | Photocopy page charges  |
| (N)  | ILL charges   |
| (N)  | Overdue charges   |
| <b>Service Reputation (e. g., as service-oriented)</b>           |   |
| Customer regularly returns...would return only in dire emergency |   |
| (C)  | to particular staff member  |
| (C)  | to particular department  |
| (C and 0)  | to library  |
| (C)  | Customer tells friends about library experiences  |
| <b>Service Delivery: Staff</b>                                   |   |
| Public Service Staff   |   |
| (S)  | Willing to give instructions on using OP ACs, etc.  |
| (+)  | Knowledgeable staff (not just students) on duty   |
| Behavior   |   |
| (S and C)  | Approachable/welcoming  |
| (S and C)  | Appropriate body language and a smile   |
| (S and C)  | Courteous   |
| (C)  | Empathetic  |
| (S and C)  | Staff is responsive to customer request/transaction   |
| (S and C)  | Friendly/pleasant   |
| (S and C)  | Includes user in search process (i. e not ignoring customer's presence)                               |
| (S)  | Maintains eye contact   |
| (S)  | Willing to leave the desk to assist customer  |
| (C)  | Ability to determine what customers need  |
| Systems/Technical Service Staff                                  |   |
| Service orientation  |   |
| (+)  | Considers/welcomes customer recommendations   |
| Speed of delivery (e.g., in order & processing)                  |   |
| (T)  | Receipt of new materials in relation to publication date  |
| (0)  | Cataloging and processing of materials  |
| (N)  | Number of items in the backlog  |
| <b>Speed of Delivery (Mechanical and Human)</b>                  |   |
| (+ and T)  | Most questions are answered the same day  |
| (C)  | Sufficient amount of assistance provided, including the amount of time needed to respond to a request |
| (S and C)  | Staff goes with customer to shelf to identify items   |
| (S and C)  | Staff follows through to check if customer is satisfied   |
| (S and C)  | If person on duty can't answer question, goes to find someone who can                                 |

**Table 6.3. Elements of SERVQUAL/RATER in Relationship to Service Quality Information System**

| SERVQUAL/RATER Elements | Service Quality Measures  |
|-------------------------|---|
| Reliability             | <p>Resources:<br/>           Accuracy<br/>           Comprehensiveness<br/>           Relevance to request</p> <p>Staff:<br/>           Accuracy in answering questions<br/>           Follows through to ensure that customer is satisfied</p>   |
| Assurance               | <p>Staff:<br/>           Approachable/courteous<br/>           Able to negotiate the library system and records to help customers<br/>           Knowledgeable about user needs<br/>           Knowledge of information issues<br/>           Technical expertise (formats, Internet)<br/>           Willing to help<br/>           Able to communicate with staff in other units</p>   |
| Tangibles               | <p>Equipment:<br/>           In operating condition<br/>           Provides options such as coin/card<br/>           Operating instructions are clear</p> <p>Building:<br/>           Clean<br/>           Shelves are in order<br/>           Furniture is not broken/torn<br/>           Quiet places available<br/>           Directory and floor plan at entry<br/>           Signs prominently displayed on each floor to help</p>   |
| Empathy                 | <p>Staff:<br/>           Appropriate fit between content-customer<br/>           Responsive to customer request<br/>           Includes customer in search process<br/>           Willing to leave the desk to help<br/>           Quickly notifies customer about ILL arrivals and purchase requests</p>   |
| Responsiveness          | <p>Resources:<br/>           New materials available<br/>           Quick reshelving of items</p> <p>Organization:<br/>           Convenience<br/>           Dial access to OPAC<br/>           Can renew online<br/>           Hours of operation<br/>           Location of parking<br/>           Book drop<br/>           All departments open evenings and weekends</p> <p>Staff:<br/>           Easy to identify<br/>           Sufficient staff to help</p> <p>Complaints:<br/>           Ease of making complaint<br/>           Quick response/redress</p> |

## APPENDIX A

### Service Quality for Library Users A Survey Instrument

The questionnaire contains ten questions. We would appreciate if you took a few minutes to answer them. The purpose is to provide information about your experiences and beliefs so that we can gain a better understanding of how libraries can improve their service-orientation.

1. While using the university library this year have you encountered any problems (i.e., *service failures* or *areas needing improvement*) with the collections, physical environment, or services?  
Yes \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ .

2. If you answered "yes" to the preceding question, what was (were) the problem(s)? (IF YOU ANSWERED "NO" PROCEED TO THE NEXT QUESTION.)

A. Collections.

B. Physical environment.

C. Services.

3. The library is service-oriented. (Please circle the appropriate response.)

|                      |            |       |          |                   |
|----------------------|------------|-------|----------|-------------------|
| 1                    | 2          | 3     | 4        | 5                 |
| Strongly<br>Disagree | No Opinion | Agree | Disagree | Strongly<br>Agree |

**Briefly explain your answer**

4. Please circle your response to the following four statements about service quality:

|                      |            |       |          |                   |
|----------------------|------------|-------|----------|-------------------|
| 1                    | 2          | 3     | 4        | 5                 |
| Strongly<br>Disagree | No Opinion | Agree | Disagree | Strongly<br>Agree |

### SERVICE QUALITY MEANS

a. Teaching me to be an independent user

1      2      3      4      5

b. Handing me information and/or sources, such as books and articles.

1      2      3      4      5

c. Both teaching me to be an independent user and handing me information and/or sources.

1      2      3      4      5

d. The library, always or most often, has whatever I need.

1      2      3      4      5

5. Other than the points covered in question 4, do you see other attributes to service quality?  
Yes \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ . If you answered "yes," please list them.



## APPENDIX B

### *Library Customer Survey*

Please share your opinions about how important the following aspects of service are to you as a user of this library Circle the number which indicates the degree of importance on the following scale with 1 being of no importance and 5 being of highest importance.

- |     |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 1.  | The materials you want are in their proper places on the shelves.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.  | The library has the current books and journals you are searching for  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.  | Books and journals are reshelfed promptly   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.  | The information you get from library books and periodicals is accurate.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.  | It is clear where help may be found when you are having a problem finding materials or using equipment in the library | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.  | It is easy to find where books, journals, and other types of library materials are located in the building.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.  | Staff help you to use the electronic catalog and indexes.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.  | The library staff are friendly  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.  | You do not have to wait more than a few minutes for service.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Library staff understand the information for which you are looking.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | The staff help you find information you need.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | The staff answer your questions about library materials accurately  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | It is important that staff are available on each floor of the building to answer questions about finding materials.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Staff take you where the material is shelved instead of just pointing or telling you where to go.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | Staff mention interlibrary loan as a means to obtain materials that the library does not have.                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Equipment such as terminals, photocopiers, and printers are in operating condition.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | You can print off the information about call numbers or journal articles appearing on the computer screens.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | The computerized catalog indicates if materials are checked out or are in library                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Each floor or major area of the library has terminals in working condition to access the online catalog.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | You can access the online catalog from your home.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. | You can renew or request materials via the online catalog.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Study areas are quiet.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | The library is open late at night and for long hours on the weekend.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | The restrooms and drinking fountains are clean.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. | You feel safe in the building.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



6. What do you like the most about the library?

7. What do you like the *least* about the library?

8. Name one thing the library can do to improve.

9. Are you:

a. Student, undergraduate

b. Student, graduate

c. Faculty

d. Staff

e. Other (please specify): \_\_\_\_\_

10. During this school term, approximately how many times have you used the library?

a. None

b. Once a day

c. Once a week

d. A few times per month

e. Other (Please specify): \_\_\_\_\_

Thank you

Please circle your status:

undergraduate

graduate student

faculty

other (please specify): \_\_\_\_\_

***Thank you for your participation.***

## **PRILOGA 4 SEZNAM KAZALNIKOV ZA MERJENJE STORITEV V VISOKOŠOLSKI KNJIŽNICI**

### **SPLOŠNA UPORABA KNJIŽNICE**

1. Prodor na trg
  - 1.1 Delež uporabnikov glede na primarno uporabniško skupino
  - 1.2 Delež ciljne skupine (rednih študentov, izrednih študentov, podiplomskih študentov...) glede na celotno populacijo
2. Odpiralni čas glede na potrebe

### **KAKOVOST ZBIRKE**

3. Seznam, ki so ga sestavili strokovnjaki (delež zbirke glede na ta seznam, na bibliografijo ali na seznam obvezne literature)
4. Uporaba zbirke
  - 4.1 Izposoja na dom
  - 4.2 Prezenčna zbirka
  - 4.3 Neuporabljeni del zbirke (v nekem časovnem obdobju)
  - 4.4 Zbirka določenega strokovnega področja
  - 4.5 Zbirka določenega strokovnega področja, ki smo jo nabavili pred kratkim

### **KAKOVOST KATALOGOV**

5. Uspešno iskanje po naslovih
6. Uspešno iskanje po temah

### **DOSTOPNOST GRADIVA**

7. Čas nabave
8. Čas obdelave
9. Čas, ki preteče do postavitve gradiva na polico
10. Dostopnost gradiva
11. Čas izvedbe medknjižnične izposoje

### **INFORMACIJSKA SLUŽBA**

12. Število pravih in ustreznih odgovorov na zastavljena vprašanja uporabnikov
13. Zadovoljstvo uporabnikov
  - 13.1 S knjižnico in njenimi storitvami kot celoto
  - 13.2 S posameznimi storitvami knjižnice

## REFERENCES

- Conklin, Aaron R. "In for the Long Term." *Quality in Higher Education: Assisting Institutions in Advancing their Missions* 5 no. 9 (September 1996): 7-8.
- Dewey, Barbara. *Operations Review*. Iowa City, Iowa: University of Iowa Libraries, 1991.
- Jurow, Susan and Barnard, Susan B. "Introduction: TQM Fundamentals and Overview of Contents" in Jurow, Susan and Barnard, Susan B., eds. *TQM Fundamentals and Overview of Contents*. New York: The Haworth Press, Inc., 1993.
- Littlejohn, Nancy, Tygett, Mary and Wales, Barbara. *Assessment Design for Academic Libraries: Measuring Patron and Employee Satisfaction with Services and Operations*. (1994) ERIC, ED 373-782.
- Millson-Martula Christopher and Menon, Vanaja. "Customer Expectations: Concepts and Reality for Academic Library Services." *College and Research Libraries* 56 no. 1 (January 1995): 33-47.
- Mullin, Ralph, Wilson, George and Grelle, Michael. "CQI: A Model for Reform Based on Assessment-as-Learning and TQM" in Hubbard, Dean L., ed. *Continuous Quality Improvement: Making the Transition to Education*. Maryville, Missouri: Prescott Publishing Co., 1993.

## APPENDIX 1

## Internal Unit Assessment Instructions

**Preparation:**

1. Assessment Committee meets with Unit Head.
  - a. Review the complete assessment process. Make sure unit head understands the complete process and will communicate this to every member of the unit.
  - b. Choose the assessment week. Choose a typical week for the unit. We usually begin on a Monday and include Saturday and Sunday if unit services are offered during the weekend.
  - c. Determine the unit's client base; change the client satisfaction survey as needed.
  - d. Modify the Internal Peer Review instrument to reflect unit's needs.
  - e. Determine appropriate distribution and data collection methods. Decide who will distribute surveys and when and how they will be returned. If possible, have persons external to the unit hand out the surveys. Our experience shows that students respond better to other students than to library staff members.

2. Send a memo to unit employees detailing assessment activities.

**Assessment Week Activities:**

1. Conduct Client Satisfaction Survey.
2. All employees outside the unit complete the Internal Peer Review.
3. Unit employees complete the Operations Review.
4. Send reminders to all employees to participate.

**Follow up:**

1. Committee tallies results and sends summary reports to the Dean.
2. At the conclusion of the assessment, the Dean meets with the entire unit to review results. One member of the Committee is present.
3. The Assessment Committee reports general findings to Library staff.

## APPENDIX 2

### Client Satisfaction Questionnaire—Periodicals

In accordance with University-wide assessment activities, Library Services is actively soliciting input about our performance. This is part of an ongoing project to monitor and improve our responsiveness to the academic community. We appreciate your cooperation in completing this survey. The results of this survey will be used by the administration of Library Services in management decisions and strategic planning. Please circle your responses and place this sheet in the drop box. Please write comments on the back of this sheet. Thank You!

1. What is your class rank at Central?
  - a. Freshman/Sophomore
  - b. Junior/Senior
  - c. Graduate Student
  - d. Faculty/Staff
  - e. Public Patron
2. How many times have you used the Periodicals area this school year?
  - a. 1-5 times
  - b. 6-15 times

## APPENDIX 2 (continued)

- c. 16-30 times
  - d. More than 30 times
3. What materials did you use today?
- a. Journals or magazines
    - (1) current issues
    - (2) older issues (bound or microform)
  - b. Newspapers
    - (1) current papers
    - (2) back issues on microfilm
  - c. ERIC, NCJRS, HPER, Newsbank or other special microfiche collection
  - d. other \_\_\_\_\_
  - e. none
4. Were you able to easily locate the materials you needed?
- a. yes
  - b. no
5. If not, did you seek assistance from a Periodicals employee?
- a. yes
  - b. no
6. What was the purpose of your visit to Periodicals today?
- a. class assignment/research
  - b. browsing/personal interest
  - c. to use copy machines or reader/printers
  - d. to use LUIS
7. If you used the copy machines or reader-printers . . .
- a. Did they function properly?      \_\_yes \_\_no
  - b. Did you have to wait?              \_\_yes \_\_no
  - c. If you needed assistance,  
    were personnel available?      \_\_yes \_\_no
8. Were the Periodicals personnel helpful and polite?
- a. yes
  - b. no

## APPENDIX 3

**Local Client Satisfaction Questionnaire—Interlibrary Loan**

In accordance with University-wide assessment activities, Library Services is actively soliciting input about our performance. This is part of an ongoing project to monitor and improve our responsiveness to the academic community. We appreciate your cooperation in completing this survey. The results of this survey will be used by the administration of Library Services in management decisions and strategic planning. Please circle your responses and place this sheet in the drop box. Please write comments on the back of this sheet. Thank you!

1. Which of the following describes you?
  - a. Freshman/Sophomore
  - b. Junior/Senior
  - c. Graduate Student
  - d. Faculty/Staff
  - e. Other
  
2. How many times during the last calendar year have you used the services of Interlibrary Loan?
  - a. 1 time
  - b. 2-5 times
  - c. 6-10 times
  - d. 11-15 times
  - e. more than 15 times
  
3. What Interlibrary Loan services did you use? (Please circle all that apply.)
  - a. Requested book(s)
  - b. Requested photocopy(ies)
  - c. FAX
  - d. Other (please explain) \_\_\_\_\_
  
4. Did you feel the turnaround time was reasonable?
  - a. Yes
  - b. No
  
5. Did you feel that any costs incurred were reasonable?
  - a. Yes
  - b. No
  
6. Were the personnel who assisted you helpful and friendly?
  - a. Yes
  - b. No



## APPENDIX 4

## External Client Satisfaction Questionnaire—Interlibrary Loan

In accordance with University-wide assessment activities at Central Missouri State University, Library Services is actively soliciting input about our performance. We appreciate your cooperation in completing this survey. The results will be used by the administration of Library Services in management decisions and strategic planning. Please circle your responses, fold, and return by [date]. Please write comments on the back of this sheet. Thank you!

1. How many times during the past calendar year have you used our Interlibrary Loan services?
  - a. 1 time
  - b. 2-5 times
  - c. 6-10 times
  - d. 11-15 times
  - e. more than 15 times
2. Why did you select our Interlibrary Loan services? (Circle as many responses as apply.)
  - a. Cost
  - b. Past service
  - c. Timely response
  - d. Location of OCLC symbol on display holdings
  - e. Other \_\_\_\_\_
3. How would you characterize the amount of time it takes for Central to process your requests?
  - a. Very prompt
  - b. Prompt
  - c. Not prompt
4. In general, would you say that your ILL requests filled by Central have been filled correctly?
  - a. Yes
  - b. No
  - c. Other \_\_\_\_\_
5. If there have been charges involved, do you feel they have been reasonable?
  - a. Yes
  - b. No
  - c. Other \_\_\_\_\_

## APPENDIX 5

**Client Satisfaction Questionnaire—Reserves Area**

In accordance with University-wide assessment activities at Central Missouri State University, Library Services is actively soliciting input about our performance. We appreciate your cooperation in completing this survey. The results will be used by the administration of Library Services in management decisions and strategic planning. Please circle your responses and place this sheet in the drop box by the exit. Please write comments on the back of this sheet. Thank you!

1. Which of the following best describes you?
  - a. undergraduate student
  - b. graduate student
  - c. faculty/staff
  - d. alumni
  - e. public patron
  
2. Did you use Reserves materials today because:
  - a. materials were assigned for class
  - b. you knew these materials were always kept on Reserve
  - c. you were referred here by library personnel
  
3. Typically, how often do you use materials kept on Reserve?
  - a. less than once per month
  - b. 1-3 times per month
  - c. 1-2 times per week
  - d. 3-4 times per week
  
4. Were the personnel able to quickly locate and provide you with requested materials?
  - a. yes
  - b. no
  - c. materials were not available
  
5. Were the personnel helpful and polite?
  - a. yes
  - b. no

## APPENDIX 6

**Internal Peer Review of Unit-Circulation Services**

As part of the ongoing assessment process in Library Services, Circulation Services is being evaluated this semester. This review involves all aspects of Circulation Services including Reserves. Your input provides valuable information which will be used by the administration of Library Services in management decisions and strategic planning.

Please complete this questionnaire and return to the survey box in the Dean's office by [date]. All individual responses are confidential. The Assessment Committee will tabulate results and present a summary and the original surveys to the Dean. We appreciate your cooperation.

1. Circle your employee status.
  - a. faculty
  - b. professional staff
  - c. support staff
2. How many times in the last calendar year have you personally used any services provided by Circulation Services?
  - a. zero
  - b. 1-5
  - c. 10-15
  - d. more than 15
3. Were the personnel helpful and polite?
  - a. always
  - b. usually
  - c. sometimes
  - d. never
4. In general, how would you rate the knowledge and ability of the staff in this unit?
  - a. outstanding
  - b. above average
  - c. average
  - d. below average
5. Considering the following factors, please comment on this unit, noting strengths and weaknesses as you perceive them. (Use the back or a separate sheet)  
efficiency of operations  
ease of use  
helpfulness of staff  
importance of unit to Library Services

## APPENDIX 7

### **Library Services Operations Review**

(Used with permission from the University of Iowa Libraries)

#### WHAT IS TO BE ACCOMPLISHED?

We hope for as complete as possible a review of operations within your unit. Do not let pessimism rule your thinking. Even modest contributions at each level are important.

The review will concentrate on:

1. Changes that will reduce stress.
2. Changes that will improve collegiality and cooperation.
3. Identification and elimination of obsolete procedures.
4. Identification and improvement of inefficient procedures.
5. Identification of changes needed to improve service.

#### WHEN WILL IT HAPPEN?

We have chosen the week of [date].

#### WHO WILL BE INVOLVED?

All Library Services faculty and staff within your unit, the Graduate Assistant, and student employees who have worked in the unit at least one full semester.

#### WHO WILL BE IN CHARGE?

Supervisors will be responsible for allowing time for each employee to complete a review to ensure that a thorough review takes place.

#### WHAT IS THE CLIMATE?

This is to be a constructive and cooperative exercise. Ideas for change are welcome and complaints about working conditions are welcome. Staff should look for positive solutions to problems.

#### WHAT ARE THE CONSTRAINTS?

The most useful proposals will be those that:

## APPENDIX 7 (continued)

1. Can be accomplished by existing staff without increasing the burden on staff members.
2. Can be accomplished with existing fiscal resources.

## CONDUCTING AN OPERATIONAL REVIEW

- I. During the course of this week, think about the activities that constitute your job as you do them.
  - A. What are the bottlenecks?
  - B. What activities appear to be obsolete or useless?
  - C. What activities produce the most aggravation for the least gain?
  - D. What conditions of work impede performance?
  - E. If you feel that stress is at, or reaching an unacceptable level, what is causing it?
- II. Imagine that you were to advance to a supervisory level immediately above the position you now hold. What changes would you propose to make in the job you just left so that your successor would not list the same problems that you did?
  - A. Looking at your unit as a whole, what is its function?
    1. Do you have the best possible "product or service?" Can you think of changes within the unit that would optimize its performance?
    2. Can bottlenecks be eliminated? How?
    3. Which activities would you scrap or modify? What would be the effect on other members of the unit you supervise if you did so? What about effects on other units?
  - B. What would it take to improve working conditions and reduce stress?
    1. Of these changes, which ones would produce the most improvement at the least cost?
    2. Could these changes be implemented without undue negative consequences to those relying on your services or operations, or if not, what would the costs to others be?
- III. Considering your work from both these perspectives, list changes that you would make and provide an advantage/disadvantage list for each if

you can. You may consult with colleagues within your unit and with ones who use your services, but you need not come up with a consensus on the matter. If you do not have a solution in mind, simply record the problem(s).

#### WHAT WILL HAPPEN NEXT?

Please return your review to the survey box in the Dean's office by [date]. Once all unit assessment activities are complete and the results compiled, *each employee's final review will be sent in its original form directly to the Dean of Library Services*. You may sign your review or choose to remain anonymous.

One very important aim of this effort is to involve the whole staff in devising means for making changes on a continuing basis. Another goal is to provide the Dean of Library Services with meaningful input for administrative decisions.

*Thank you for your time!*

**PRILOGA 6: ISO 11620 - DODATEK B**  
(normativen)

OPISI KAZALCEV USPEŠNOSTI

**B.1 Mnenje uporabnikov**

**B.1.1 Splošno**

**B.1.1.1 Zadovoljstvo uporabnikov**

**B.1.1.1.1 Cilj**

Oceniti, v kolikšni meri so uporabniki zadovoljni s celotnimi oz. posameznimi storitvami knjižnice.

**B.1.1.1.2 Področje uporabe**

Vse knjižnice. Lahko primerjamo eno knjižnico v različnih časovnih obdobjih. Primerjava med knjižnicami je možna le, če so okoliščine, vprašanja in postopki identični.

Kazalec lahko služi za ocenjevanje zadovoljstva specifičnih kategorij uporabnikov, npr. dodiplomskih študentov, zaposlenih na univerzi ali starejših ljudi.

Kazalec lahko uporabljamo za pridobivanje mnenja uporabnikov o katerikoli storitvi knjižnice, namenjeni uporabnikom, kot so npr.

- delovni čas knjižnice;
- opremljenost čitalnice;
- razpoložljivost dokumentov;
- medknjižnična izposoja;
- informacijske storitve;
- izobraževanje uporabnikov;
- odnos osebja knjižnice do uporabnikov;
- knjižnične storitve kot celota.

Istočasno lahko ocenjujemo tudi različne vidike posameznih storitev.

**B.1.1.1.3 Definicija kazalca**

Izračun povprečne stopnje zadovoljstva uporabnikov s celotnimi oz. posameznimi storitvami knjižnice. Uporabniki ocenjujejo po petstopenjski lestvici od 1-5, kjer je 1 najnižja vrednost.

**B.1.1.1.4 Metoda**

Pripravimo preprost vprašalnik, kjer navedemo posamezne storitve in/ali posamezne vidike storitev, ki jih nameravamo oceniti. Pri vsakem vprašanju je petstopenjska lestvica.

Lahko dodamo tudi vprašanje o statusu uporabnikov. Različne kategorije uporabnikov imajo različne potrebe. Z analizo podatkov lahko ugotovimo, kako je zadovoljstvo uporabnikov povezano s temi spremenljivkami (variablami).



Izberemo reprezentativen (naključen) vzorec uporabnikov in jih prosimo, da izpolnijo vprašalnik. Povprečno zadovoljstvo uporabnikov za vsako storitev ali njen vidik je

A/B

kjer je

A vsota ocen, ki so jih uporabniki dali posamezni storitvi;

B število oseb, ki je odgovorilo na vprašanja.

Zaokrožimo na eno decimalno mesto.

Ta kazalec izračunamo in predstavimo za vsako vprašanje posebej.

Za vsako storitev preštejemo tudi frekvenco pojavljanja posamezne ocene. Nato izračunamo odstotek pojavljanja vsake ocene. tako vidimo, kakšna je porazdelitev (distribucija) ocen uporabnikov.

Lahko izberemo le določena vprašanja, da ugotovimo vzroke za nezadovoljstvo uporabnikov in relativno pomembnost posameznih storitev knjižnice.

*OPOMBA* - Alternativna možnost je, da z uporabniki opravimo razgovor (intervju).

#### **B.1.1.1.5 Razlaga (interpretacija) kazalca in dejavniki, ki vplivajo nanj**

Za vsako storitev ali vidik storitve je kazalec število med 1 in 5, zaokroženo na eno decimalno mesto.

Mnenje uporabnikov je zelo subjektivno in je odvisno od okoliščin v času, ko izražajo svoje mnenje. Pomemben dejavnik je pričakovanje uporabnikov. Če po njihovih izkušnjah storitve knjižnice niso kakovostne, bodo lahko zadovoljni že s slabšo kakovostjo. To je tudi eden od razlogov, zaradi katerih je težko primerjati knjižnice med seboj.

#### **B.1.1.1.6 Viri (glej dodatek C)**

