

MESTNA KNJIŽNICA LJUBLJANA

Staša Kumše

**ISKANJE GRADIVA V PROSTEM PRISTOPU: UPORABA
FUNKCIONALNOSTI »LOKATOR GRADIVA« V KNJIŽNIČNEM
KATALOGU**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ljubljana, 2020

IZJAVA O AVTORSTVU IN O JAVNI OBJAVI PISNE NALOGE

Spodaj podpisana Staša Kumše izjavljam, da sem avtorica pisne naloge za bibliotekarski izpit za bibliotekarja z naslovom: Iskanje gradiva v prostem pristopu: uporaba funkcionalnosti »lokator gradiva« v knjižničnem katalogu.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- sem pisno nalogo izdelala samostojno in je moje avtorsko delo,
- so dela drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih navajam neposredno ali povzemam, navedena oziroma citirana v skladu s standardom APA,
- sem besedila ali podatke, ki so avtorsko zaščiteni, uporabila v skladu z določbami zakona, ki določa avtorske pravice,
- je elektronska oblika pisne naloge istovetna s tiskano obliko naloge,
- na podlagi 23. člena Pravilnika o bibliotekarskem izpitu ter v skladu s prvim odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem javno objavo elektronske oblike pisne naloge na portalu Digitalne knjižnice Slovenije.

Podpis avtorice: 

V Ljubljani, dne 16. 9. 2020

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Staša KUMŠE

Naslov pisne naloge: Iskanje gradiva v prostem pristopu: uporaba funkcionalnosti »lokator gradiva« v knjižničnem katalogu

Kraj: Ljubljana

Leto: 2020

Št. strani: 35

Št. slik: 21

Št. preglednic: 0

Št. prilog: 1

Št. strani prilog: 6

Št. referenc: 27

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

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Barbara Cesar.

UDK: 027-052:022.44(497.451.1)

025.4.036:022.3(497.451.1)

Ključne besede: katalogi, prosti pristop, splošne knjižnice

Izvleček: **Namen:** Namen naloge je opredeliti izkušnjo uporabnika s prostim pristopom do gradiva skozi oči zaposlenih v Knjižnici Otona Župančiča – enoti Mestne knjižnice Ljubljana, kjer smo tudi izvedli raziskavo. Osrednja vprašanja raziskave so bila, ali uporabniki iščejo gradivo samostojno, ali to počnejo s pomočjo kataloga in na kakšne težave pri tem naletijo ter ali bi vpeljava lokatorja gradiva lahko pomagala pri odpravi nekaterih njihovih težav z iskanjem gradiva. **Metodologija:** Kvantitativni podatki so bili zbrani s pomočjo vprašalnikov, ki so bili razdeljeni med zaposlene v Knjižnici Otona Župančiča, ki so v vsakodnevnem stiku z uporabniki. **Rezultati:** Uporabniki od zaposlenih največkrat želijo pomoč med policami in pri informacijskem/izposojevalnem pultu. Pri samostojnem iskanju gradiva jim težave predstavljajo predvsem pomanjkanje znanja o ureditvi gradiva po sistemu UDK, neznanje uporabe knjižničnega kataloga in nemotiviranost za samostojno iskanje; uporabniške težave so različno pogoste in se pojavljajo le pri nekaterih uporabnikih. Anketiranci so opazili slabo poznavanje knjižničnega kataloga s strani uporabnikov in presodili, da bi bila uvedba lokatorja kot pomoč pri iskanju smiselna. **Omejitve raziskave:** Rezultati, pridobljeni v raziskavi, predstavljajo le rezultate in dognanja za specifično izbrano enoto, zato se njihova uporabnost v večini omeji le na izbrano knjižnico. **Izvirnost/uporabnost raziskave:** Raziskava je pokazala, da imajo uporabniki še vedno težave pri iskanju gradiva v prostem pristopu, vendar se te težave pojavljajo tudi v starejši raziskavi avtorjev Žaucer in Fabjan iz leta 1998 in niso bile odpravljene. Vpeljava lokatorja gradiva se je izkazala kot smiselna možnost za rešitev nekaterih izpostavljenih težav, vendar bi za celosten uvid potrebovali tudi rezultate raziskav po vpeljavi lokatorja.

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	NAMEN IN CILJI NALOGE	2
1.2	METODOLOGIJA.....	4
2	PROST PRISTOP DO GRADIVA V SPLOŠNIH KNJIŽNICAH.....	5
2.1	PREHOD IZ PULTNEGA SISTEMA V PROSTI PRISTOP DO GRADIVA V SPLOŠNIH KNJIŽNICAH.....	5
2.2	ISKANJE GRADIVA V PROSTEM PRISTOPU.....	7
3	KNJIŽNIČNI KATALOG KOT POMOČ PRI ISKANJU GRADIVA.....	9
3.1	SPLETNI KATALOGI.....	10
3.2	LOKATOR GRADIVA KOT DODATEK KNJIŽNIČNEMU KATALOGU.....	11
3.2.1	Ustvarjanje lokatorja gradiva v Knjižnici Otona Župančiča.....	12
3.2.2	Ustvarjanje tlorisa	12
3.2.3	Popis regalov in gradiva.....	14
3.2.4	Povezovanje tlorisa s pridobljenimi podatki.....	15
3.2.5	Izvoz zapisa iz Cobissa	17
3.2.6	Uporabniški vmesnik za vnos podatkov	18
4	RAZISKAVA	19
4.1	REZULTATI RAZISKAVE	19
4.1.1	Analiza rezultatov, povezanih z iskanjem gradiva v prostem pristopu.....	20
4.1.2	Analiza rezultatov, povezanih s knjižničnim katalogom	23
4.1.3	Analiza rezultatov, povezanih z lokatorjem gradiva.....	26
4.2	PREVERJANJE HIPOTEZ	28
5	RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI	30
6	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....	33

KAZALO SLIK

Slika 1: Prikaz lokatorja, kot ga vidijo uporabniki.....	14
Slika 2: Primer prikaza manipulacije z regali – obarvanje izbranega regala.....	16
Slika 3: Primer slike povečave izbranega dela knjižnice in poimenovanje knjižnega regala ..	17
Slika 4: Urejanje preslikav postavitvenih skupin na regale.....	18
Slika 5: Delovna doba v stroki	19
Slika 6: Kje se uporabniki obrnejo na zaposlene za pomoč pri iskanju gradiva?	20
Slika 7: Kako pogosto uporabniki iščejo pomoč pri iskanju gradiva na posameznih lokacijah?.....	20
Slika 8: Težave uporabnikov pri samostojnem iskanju gradiva v prostem pristopu.....	21
Slika 9: Pogostost težav pri iskanju gradiva v prostem pristopu z vidika zaposlenih v knjižnici	22
Slika 10: Tipi uporabniškega iskanja v prostem pristopu in njihova pogostost	22
Slika 11: Ali uporabniki za iskanje gradiva uporabljajo knjižnični katalog?.....	23
Slika 12: Ali imajo uporabniki po vašem mnenju težave pri uporabi knjižničnega kataloga?	23
Slika 13: Težave uporabnikov pri samostojnem iskanju gradiva v knjižničnem katalogu	24
Slika 14: Koliko uporabnikov po vašem mnenju za iskanje uporablja knjižnični katalog?.....	24
Slika 15: Kako in kje po vaših ocenah uporabniki dostopajo do knjižničnega kataloga?.....	25
Slika 16: Katere informacije iz kataloga COBISS+ uporabniki običajno prepoznajo/izpišejo in uporabijo za iskanje?	25
Slika 17: Ali kdaj srečujete uporabnike, ki samostojno uporabljajo knjižnični katalog, vendar ne najdejo zelene police v nadstropju?	26
Slika 18: Ali ste že slišali za lokator gradiva kot funkcionalnost v knjižničnem katalogu?	26
Slika 19: Ali bi bilo po vašem mnenju potrebno individualno ali skupinsko informacijsko opismenjevanje uporabnikov za uporabo lokatorja gradiva?	27
Slika 20: Katere podatke naj prikazuje lokator gradiva?.....	27
Slika 21: Referenčne točke, ki naj bi bile označene na tlorisu	28

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	I
------------------------------------	---

ZAHVALA

Zahvaljujem se Mestni knjižnici Ljubljana za priložnost, da lahko nadgrajujem in izpolnjujem znanje bibliotekarstva ter delujem na področju, ki me iskreno veseli. Prav tako se zahvaljujem svoji mentorici Barbari Cesar, Miru Tržanu in Dušanu Koritniku za nasvete, usmeritve in ostalo strokovno pomoč.

PREGLEDNICA KRATIC

COBISS – Co-operative Online Bibliographic System & Services

GIS – geografski informacijski sistem

KOŽ – Knjižnica Otona Župančiča

MKL – Mestna knjižnica Ljubljana

OPAC – Online Public Access Catalogues

RFID – radiofrekvenčna identifikacija

SVG – Scalable Vector Graphics

UDK – univerzalna decimalna klasifikacija

XML – Extensible Markup Language

1 UVOD

V Sloveniji imamo razvit knjižnični sistem in zakonodajo s področja dostopnosti gradiva in ostalih storitev v knjižnicah, ki obiskovalcem knjižnic omogoča vpogled v knjižnične zbirke v prostem pristopu in njihovo uporabo (Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe, 2003; Uredba o osnovnih storitvah knjižnic, 2003). Pri orientaciji v prostoru ter uporabi informacijskih virov in knjižničnih katalogov nudijo svojo pomoč tudi zaposleni v knjižnici, ki uporabnikom lahko pomagajo in jih za ta opravila tudi informacijsko opismenjujejo.

Knjižnice so kmalu po popularizaciji računalnikov ponudile tudi javno dostopne knjižnične kataloge, ki so uporabnikom olajšali ter razširili dostop do informacij in organizacijskih ureditev gradiva v knjižnici. Merčun (2007) izpostavi, da danes ti katalogi tekmujejo s spletnimi brskalniki, ki omogočajo iskanje po nešteto podatkovnih bazah in so za uporabnika pogosteje prijaznejši od običajnega knjižničnega kataloga. Prednost knjižničnega kataloga in knjižničnega gradiva v splošnem je danes v preverjenosti in umeščenosti podatkov v nek širši družbeni okvir v primerjavi z nekaterimi nepreverjenimi podatki, ki jih lahko dobimo na spletu. V Knjižnici Otona Župančiča, ki je največja enota MKL, stremijo k pogostemu skupinskemu ali individualnemu izobraževanju uporabnikov za uporabo knjižnic in knjižničnih katalogov, kjer se poudarijo tudi vrednosti preverjenosti in verodostojnosti vsebine gradiva. Da bi uporabniki v čim večjem številu za zadovoljevanje svojih informacijskih potreb uporabili knjižnico in knjižnični katalog, je treba nenehoma stremeti k nadgradnji, izboljševanju uporabniških izkušenj, odpravljanju napak in optimizaciji sistema za iskanje gradiva. Ena od predlaganih rešitev za pomoč uporabnikom pri samostojnem iskanju gradiva v prostem pristopu je uvedba lokatorja gradiva kot dodatne funkcije knjižničnega kataloga. Lokator gradiva ob kliku na povezavo v katalogu prikaže tloris knjižnice in obarva lokacijo, kjer se gradivo nahaja. Ta rešitev se je npr. v Knjižnici II. gimnazije Maribor izkazala kot zelo dobra. »Lokator omogoča vsakemu uporabniku bolj suvereno gibanje po knjižnici do izbranega gradiva, hkrati pa knjižničarju prihrani čas znotraj svetovalnega dela in pri večjem številu uporabnikov.« (G. Banjanin, osebna komunikacija, 13. 10. 2020)¹

¹ Mag. Gordana Banjanin je vodja Knjižnice II. gimnazije Maribor, ki ima vzpostavljen delujoč lokator gradiva in je bila z nami pripravljena deliti mnenja in opažanja o uporabi lokatorja v njihovi knjižnici.

Mestna knjižnica Ljubljana (MKL) je največja splošna knjižnica v Sloveniji. Pod njenim okriljem je 34 knjižnic in 46 postajališč bibliobusa. V letu 2019 je imela 1.787.931 enot gradiva, od tega 85 % knjižnega in 15 % neknjižnega gradiva. Prirast gradiva predstavlja 72.660 enot oziroma 14.665 novih naslovov knjižničnega gradiva (45 % naslovov leposlovja, 55 % naslovov strokovnega gradiva), izposojenih pa je bilo 4.288.782 enot knjižničnega gradiva. MKL šteje 83.293 aktivnih članov, od tega 69.488 odraslih in 18.094 otrok. V letu 2019 se je vpisalo 14.123 novih članov in zabeleženih je bilo 2.520.838 obiskov knjižnice. Z družbenimi spremembami in spremenjenimi življenjskimi navadami v ospredje prihajajo knjižnice kot ponudniki e-vsebin. Ponudbo samostojnega e-vpisa v knjižnico je razširila z možnostjo oddaljenega urejanja članstva, prav tako pa se je, glede na pozitivne izkušnje s knjigomatom v Knjižnici Šentvid, enoti MKL, leta 2019 odločila za uvedbo knjigomatov v štiri dodatne enote – Knjižnico Otona Župančiča, Knjižnico Bežigrad, Knjižnico Šiška in Knjižnico Jožeta Mazovca. MKL spodbuja branje in razvoj bralne kulture, zato vedno stremi k iskanju in izpopolnjevanju novih načinov, kako za branje navdušiti obiskovalce. V knjižnicah se odvijajo literarni dogodki, predstavitve knjig, bralne skupine, predavanja, okrogle mize, potopisi, razstave, koncerti, filmske in gledališke predstave. Za odrasle je bilo v letu 2019 izvedenih 1.225 kulturnih dogodkov, ki se jih je udeležilo 28.126 obiskovalcev. Izvedla je 1.257 izobraževalnih dogodkov, ki se jih je udeležilo 21.780 udeležencev, med drugim tudi: uporaba pametnih telefonov, orodij MS Office in Dropboxa, desetprstno tipkanje in digitalna fotografija. MKL sestavljajo tudi informacijski servisi, in sicer: Središče za samostojno učenje, Borza znanja, Borza dela in Učni center MKL (Mestna knjižnica Ljubljana, 2020).²

1.1 NAMEN IN CILJI NALOGE

Namen pisne naloge je diagnostika težav uporabnikov pri iskanju gradiva v prostem pristopu z vidika knjižničnega osebja, ki uporabnike pri iskanju usmerjajo, jim svetujejo in odgovarjajo na njihova vprašanja. Prav tako bomo pod drobnogled vzeli težave, s katerimi se knjižnični uporabniki srečujejo ob uporabi knjižničnega kataloga COBISS+, ter razmislili o smiselnosti vzpostavitve in uporabe lokatorja gradiva kot ene od funkcij knjižničnega kataloga ter opisali postopek za vzpostavitev.

² Podatki veljajo za leto 2019.

V začetnih delih pisne naloge se bomo srečali s pojmom prostega pristopa, podali krajši pregled vzpostavitve in pregledali tudi prednosti in slabosti tako prostega pristopa kot tudi pultnega sistema v splošnih knjižnicah. Ta del bo služil kot podstat, na katerem bomo primerjali teoretične pomanjkljivosti prostega pristopa, ki so bile predvidene, in dejanske težave, s katerimi se uporabniki srečujejo v izbrani splošni knjižnici. V tretjem poglavju si bomo podrobneje pogledali definicije knjižničnega kataloga, uvedbo spletnih katalogov, knjižnični katalog COBISS+ in težave, s katerimi se uporabniki srečujejo z vidika zaposlenih v knjižnici. V četrtem poglavju bomo predstavili idejo in zasnovo lokatorja gradiva, način izdelave in možnost povezovanja s knjižničnim katalogom, kjer lahko lokator gradiva postane »funkcija« samega kataloga.

Raziskovalni del naloge bo zajemal analizo rezultatov, pridobljenih na podlagi ankete. Rezultati bodo služili preverjanju hipotez in razmisleku o možnih rešitvah izbranih problematik. Cilj pisne naloge je predstaviti težave, s katerimi se uporabniki soočajo z vidika knjižničnega osebja – zaposlenih v knjižnici, ki so v vsakodnevem stiku z uporabniki in ki imajo največ priložnosti za opazovanje uporabniške izkušnje. Na podlagi tega želimo razviti lokator gradiva kot pomoč pri odpravljanju nekaterih izpostavljenih težav.

Raziskovalna vprašanja so:

- Kakšne težave imajo po mnenju zaposlenih uporabniki pri iskanju gradiva v prostem pristopu?
- Kdaj uporabniki iščejo pomoč zaposlenih?
- Kakšne težave imajo uporabniki pri iskanju po knjižničnem katalogu?
- Koliko je uporabnikov, ki ima težave pri uporabi knjižničnega kataloga?
- Ali zaposleni vedo, kaj je lokator gradiva?
- Ali se zaposlenim, ki lokator gradiva že poznajo, in tistim, ki se bodo z njim prvič srečali preko naše predstavitve, lokator gradiva zdi dobra rešitev?

Raziskovalne hipoteze:

- Uporabniki imajo največ težav pri iskanju gradiva v prostem pristopu zaradi nepoznavanja sistema UDK, večnadstropne knjižnice in ker iz kataloga ni razvidno, da se gradivo nahaja v skladišču.
- Veliko uporabnikov locira gradivo samostojno.

- Uporabniki imajo največ težav pri uporabi kataloga zaradi nepoznavanja strukture zapisa podatkov v katalogu.
- Večina uporabnikov do kataloga dostopa na knjižničnih informacijskih terminalih.
- Večina zaposlenih pozna lokator gradiva in se jim zdi dober pripomoček za samostojno iskanje gradiva.

1.2 METODOLOGIJA

V prvem delu naloge smo uporabili metodo tekstovne analize virov, s katero smo predstavili strokovno literaturo s področja obravnavane tematike ter s povzemanjem in primerjavo različnih virov ilustrirali umeščenost tematike v širši strokovni in družbeni kontekst.

V okviru raziskovalnega dela smo uporabili metodo kvantitativnega raziskovanja – anketo. S pomočjo anketnega vprašalnika smo pridobili potrebne statistične podatke, na podlagi katerih lahko preverimo hipoteze ter odgovorimo na raziskovalna vprašanja in povežemo oba dela naloge v smiselno celoto. Izvedena anketa ni bila spletna anketa, temveč klasična anketa, izvedena na papirju. Zaradi pričakovanega majhnega vzorca nismo želeli tvegati, da bi zaposleni, ki bi jim bila anketa posredovana preko spleta, to spregledali ali nanjo pozabili. Anketo sestavlja 19 vprašanj zaprtega tipa z enim ali več možnimi odgovori, večkrat pa je ponujena tudi možnost »drugo«. Pri ocenjevanju pogostosti smo vprašanje zastavili v obliki tabele, kjer so anketiranci označili odgovor s križcem v pripadajočem polju. V zadnjem delu ankete, ko smo anketirance v obliki dveh ponujenih odgovorov spraševali o mnenjih, povezanih z lokatorjem gradiva, pa smo ponudili tudi dve odprti vprašanji, kjer smo od anketirancev želeli utemeljitev njihovih odgovorov. Naš vzorec so bili zaposleni v Knjižnici Otona Župančiča, ki so bili v času anketiranja dosegljivi in so v vsakodnevem stiku z uporabniki knjižnice ter so sposobni opredeliti težave, ki jih uporabniki sami ne vidijo ali pa niso dovolj strokovno podkovani, da bi jih znali predstaviti.

2 PROST PRISTOP DO GRADIVA V SPLOŠNIH KNJIŽNICAH

2.1 PREHOD IZ PULTNEGA SISTEMA V PROSTI PRISTOP DO GRADIVA V SPLOŠNIH KNJIŽNICAH

V slovenskem knjižničarstvu se je po letu 1945 vse odločneje pojavljala težnja, da si ljudske knjižnice, deloma predhodnice današnjih splošnih knjižnic, preuredijo dostop do gradiva s takratnega pultnega sistema na sistem prostega pristopa do gradiva oziroma takrat t. i. svobodnega pristopa, v sedemdesetih letih 20. stoletja pa se začne sekularizacija zagovornikov različnega pristopa do knjižničnega gradiva.

Pultni sistem je v takratnih ljudskih knjižnicah nastal iz želje, da se gradivo zaščiti pred delanjem zmede na policah s strani bralcev, in kot zaščita pred tatvinami; prav tako pa tak sistem omogoča večjo koncentracijo knjig na manjši površini. Bralec je tako v roke dobil le tisto knjigo, ki si jo je izbral iz kataloga, s tem pa so med bralca in gradivo postavili pregrado – pult. Sistem je dobro služil zaprtim knjižnicam z manjšim številom obiskovalcev, a ko je ljudske knjižnice začelo obiskovati večje število bralcev, ki niso bili usposobljeni ali niso imeli volje za samostojno iskanje po knjižničnih katalogih, je sistem postal težava. Treba je bilo najti način, ki bo neprepičanega bralca navdušil nad vsebino del, ki jih ima knjižnica, in bo ta lahko svobodno izbiral med ponujenim gradivom. Stvar je bila preprostejša, ko govorimo o poučni literaturi, kjer se je s stvarjenjem sistematičnega kataloga sorodna dela dalo povezati v skupine. Večji izziv je predstavljalo leposlovje, kjer je seveda možna sistematizacija po zvrsteh, ne pa po odtenkih obdelave različnih snovi. Težava pri tovrstni delitvi je tudi predpostavka, da uporabnik že pozna katalog in zna umestiti različne zvrsti. Kljub trudu in pomoči knjižničnih delavcev se je izkazalo, da ljudje ne pridejo vedno do knjig, ki bi si jih želeli, prav tako pa je bila posledica tovrstnega sistema tudi mrtev del knjižničnega fonda. Če smatramo, da so pri pultnem sistemu pri izbiri gradiva največjo vlogo igrali vrsta gradiva, zvrst in pisatelj, pa lahko pri prostem pristopu dodamo še nove oblike vpliva na izposajo, kot so npr. format, tisk in vizualna podoba (Pregelj, 1959, str. 27–31). Naprudnik (1961, str. 62–63) v svojem prispevku izpostavlja prost pristop bralca do knjige kot že takrat sodobno obliko knjižne izposoje. Kljub dejstvu, da so se diskusije o pozitivnih in negativnih vidikih prostega pristopa običajno iztekle temu v prid, pa avtor leta 1961 piše, da se je do tedaj le malo ljudskih in mladinskih knjižnic odločilo za prost pristop do gradiva.

Zagovorniki pultnega sistema so večinoma izpostavljali dve pomanjkljivosti prostega pristopa do gradiva, in sicer nedovoljeno odtujitev posameznega knjižničnega gradiva in hitrejšo obrabo knjižne zaloge. Z uvedbo sodobne tehnologije zaščite gradiva so lahko svoj knjižnični fond bolje zaščitili pred nedovoljeno odtujitvijo, vendar pa so uporabniki gradivo ob zadostni motivaciji seveda še vedno lahko odtujili iz knjižničnih prostorov. Argument hitrejša obrabe knjižne zaloge pa ima smisel tudi danes, vendar pa ob predpostavki, da je želja splošnih knjižnic ravno ta, da se izposodi čim več gradiva čim širšemu krogu bralcev, lahko rečemo, da je zelo izposojena, brana in obrabljena knjiga opravila svoje poslanstvo. Vzdrževanje zahtevanega knjižničnega reda na policah se lahko vzdržuje z rednim pregledovanjem in urejanjem knjižnih polic.

Prednosti prostega pristopa do gradiva pred pultnim sistemom je bilo veliko, ena od najpomembnejših pa je zagotovo bila bralčev takojšen stik s knjižno zalogo. Z brskanjem med policami so si bralci lahko vzeli že vnaprej izbrano gradivo, pa vendar so se lahko impulzivno odločili tudi za dodatno gradivo, ker jim je bila vseč naslovnica, debelina knjige, slog avtorja itd. Z brskanjem po knjižničnem fondu je bralec lahko bil v stiku tudi z literaturo, ki je ne bi znal poiskati v knjižničnem katalogu, pa ga je vseeno prepričala k izposoji zaradi zanimive vsebine ali zanimanja za področje. S tem je bil bralec lahko v stiku z novostmi na področju in avtorji, ki jih drugače ne bi bil spoznal zaradi številčnosti literarne produkcije. Knjižnični fond je odsev nabavne politike vsake knjižnice, ki naj bi stremela h kakovostnim, preverljivim in aktualnim vsebinam. Vrtar do teh vsebin je v prostem pristopu (kot tudi pri pultnem dostopu) zaposleni v knjižnici, a medtem ko je njegova vloga pri pultnem dostopu nenadomestljiva, saj predstavlja edino vez med bralcem in knjigo, se njegova vloga pri prostem pristopu spremeni in oblikuje v novo prerazporeditev potrebnih znanj na različnih delovnih mestih v knjižničnem kolektivu.

Prost pristop je prinesel tudi spremembe pri prostorski postavitvi gradiva, kjer so si le redke knjižnice lahko privoščile, da so izpostavile ves fond gradiva naenkrat v prosti pristop. Večina knjižnic je zato potrebovala skladišče, kjer se je hranilo gradivo, ki se je lahko po potrebi postavilo na posamezne police. Prav tako so knjižnice z uveljavljenim prostim pristopom do gradiva potrebovale veliko prostora, saj so morale zagotavljati dovolj razmika med policami, da se bralci ob brskanju in izboru gradiva niso motili med seboj. Bralci se včasih za izposajo posameznega dela ne odločijo takoj, zato mesta med knjižnimi regali postanejo tudi delna čitalnica. Nekatere knjižnice so se zato odločale tudi za namestitvev sedišč na za to namenjenih

prostorih, kar pa ne smemo mešati s študijskimi čitalnicami, ki so običajno namenjene drugačnemu načinu branja. Knjižne police morajo biti prilagojene olajšanemu brskanju, kar pomeni, da ne smejo biti popolnoma na tleh, niti ne takoj pod stropom (ISO/TR 11219, 2012; Neufert, 2002; Novljan idr., 2001). S tem je izkoriščen določen prostor za postavitev literature, medtem ko nekaj prostora zagotovo ostane neizkoriščenega.

Že leta 1961 je bila prepoznana potreba po zakonski ureditvi postavitve knjižničnega gradiva v takrat še ljudskih in mladinskih knjižnicah, Naprudnik pa to ubesedi takole: »Če hočemo, da bodo knjižnice zares opravljale naloge, zaradi katerih poslujejo, to je, da zajamejo v svoje vrste mnogo večji krog bralcev, kot ga imajo danes, in da nudijo tem bralcem vso svojo knjižno zalogo – ne moremo več razpravljati o tem, kaj je naprednejše: ali pultni sistem ali prosti pristop. Mislim, da je prišel čas, da na primernem mestu sklenemo uzakoniti moderni princip izposoje knjig in da začnemo uresničevati sodobno podobo ljudskega knjižničarstva.« (Naprudnik, 1961, str. 63)

2.2 ISKANJE GRADIVA V PROSTEM PRISTOPU

Pleničar (2003) primerja prehod iz pultnega sistema v prosti pristop kot spremembo, kakršno so doživele vaške trgovine, ko so prešle na sistem samopostrežnih trgovin. Kljub smiselni postavitvi in odlični označenosti kislih kumaric vseeno z veseljem za rokav pocukamo trgovko, ki v tistem času lepi cene na izdelke. Seveda pa lahko kot uporabniki tudi na blagajni vprašamo, kje se nahajajo, kajti ob primerni vztrajnosti nam jih bo šla iskat blagajničarka sama, kljub gneči na blagajni.

Obiskovalec knjižnice se pri iskanju gradiva v prostem pristopu za pomoč lahko obrne na zaposlene v knjižnici, vprašanje pa je, zakaj uporabnik ni zmožen gradiva poiskati samostojno. Že leta 1998 se je avtorica Novljan zavedala, da je uspešnost iskanja gradiva v splošni knjižnici pogojena z več dejavniki. »Potrebe uporabnikov rastejo številčno, vsebinsko in zahtevnostno. Uporabnik pričakuje pomoč, svetovanje pa učenje za samostojno uporabo knjižnice in njenih virov. Slaba informacijska pismenost naših prebivalcev in ne dovolj pregledna in jasna ureditev knjižnice ter skopa dostopnost navodil za njeno uporabo, uporabo gradiva in opreme še dodatno obremenjujejo delavce knjižnic.« (Novljan, 1998, str. 32)

Kot ugotavlja Pinter (2004, str. 48), na uspešnost iskanja gradiva močno vplivata zadovoljstvo uporabnikov z delom informatorja in pozitivno dojetje prostora. Pri delu informatorja imamo v mislih vlogo informatorja kot veznega člena med uporabnikom in informacijo. V drugem pojmu – pozitivno dojetje prostora – pa imamo v mislih razsežnost knjižničnega prostora, ki uporabnikom omogoča prost pristop do gradiva. Ravno zaradi tega si je v knjižnicah treba prizadevati za smiselno in funkcionalno postavitve gradiva. V knjižnici, kjer ne poznamo ključa ureditve, se lahko počutimo kot v samostanu Umberta Eca iz romana *Ime rože*, kjer je ključ do razporeditve gradiva znan le knjižničarju. »Uporabniki pogosto ne opazijo prostorsko in tehnološko neustrezno razvitega okolja knjižnice, težje kot knjižničarji ga tudi sprejemajo kot vzrok za nezadovoljivo opravljeno storitev.« (Novljan, 2018, str. 18)

Zanimiva je primerjava z raziskavo, ki so jo izvedli študenti predmeta Sodobna organiziranost bibliotekarstva na samostojnem študiju bibliotekarstva na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani v študijskem letu 1997/98. Pred meritvijo srednjega časa uspešnega iskanja gradiva so bibliotekarji v izbranih knjižnicah študentkam in študentom najprej razkazali prostore, kjer se je gradivo nahajalo, ter pojasnili postavitve sistema univerzalne decimalne klasifikacije (UDK) (Žaucer in Fabjan, 1998).

Rezultati srednjega časa iskanja gradiva so primerni, vendar se moramo zavedati, da v današnjem času ne dobijo vsi uporabniki vodenega ogleda knjižnice in podrobne obrazložitve postavitvenih skupin. Prav tako moramo pri povprečnem uporabniku upoštevati tudi manjše poznavanje delovanja knjižnice, kot ga lahko pričakujemo od študentov bibliotekarstva. Težave, specifične za takratne enote Knjižnice Otona Župančiča, so bile (Žaucer in Fabjan, 1998, str. 120-121):

- »Iz kataloga ni razvidno, ali je gradivo locirano v skladišču ali v prostem pristopu.
- Gradivo znotraj skupin UDK ni urejeno (npr. po abecedi).
- Nikjer ni sheme, ki bi pokazala razvrstitev gradiva po posameznih prostorih.
- Premalo terminalov za iskanje po računalniškem katalogu.«

Poleg specifičnih težav v Knjižnici Otona Župančiča pa so bile izpostavljene tudi težave drugih knjižnic, kot npr. slabo označene police, pomanjkanje usmerjevalnih tabel, premalo seznanitev uporabnikov z ureditvijo po sistemu UDK, večnadstropna knjižnica, razdeljenost strokovne literature na gradivo za izposajo na dom in čitalniško gradivo, ki pa se nahaja na različnih mestih, da so domača branja ponekod ločena od preostale skupine, priročna literatura je locirana

na dveh mestih, nekatero strokovno gradivo je preveč razdrobljeno in ga je težko najti na več mestih itd. (Žaucer in Fabjan, 1998).

3 KNJIŽNIČNI KATALOG KOT POMOČ PRI ISKANJU GRADIVA

»Katalog knjižnice je podatkovna zbirka, ki jo uporabniki knjižnice najpogosteje uporabljajo. Programska oprema, s katero se uporabniki pri tem srečajo, je spletni javno dostopni katalog, ki ga najpogosteje poznamo po angleški kratici OPAC (Online Public Access Catalogue).« (Žumer, 2004, str. 106)

Nekje do sredine 90-ih let 20. stoletja smo se večinoma srečevali z listkovnimi katalogi, dandanes pa so splošno poznani računalniški katalogi, ki se zaposlenim in uporabnikom v tem trenutku izkazujejo kot najbolj uporabni. Generacije, ki so uporabljale obe vrsti katalogov, danes ugotavljajo prednosti računalniškega pred listkovnim. Tu imamo v mislih predvsem hitrejše opravljanje večjega števila zahtevnih poizvedb, podatke pa se lahko enostavno izvozi ali natisne, tako eden kot tudi drugi katalog pa v knjižnici služita kot vez med uporabnikom in gradivom. Knjižnične kataloge uporabljajo tako zaposleni v knjižnici kot tudi uporabniki, ki od uvedbe spletnih katalogov lahko te pregledujejo kjerkoli in kadarkoli. Kot to vidijo raziskovalci (Petek, 1998; Saye in Šauperl, 2002), uporabniki po katalogu večinoma iščejo informacije o dostopnosti gradiva – informiranje o tem, katero gradivo ima knjižnica in kje se nahaja, med drugimi funkcijami pa katalog zaposlenim v knjižnici služi tudi kot pripomoček za pregled in obdelavo celotnega fonda ter za posredovanje informacij.

»Uporabniki katalogov so obiskovalci knjižnice in knjižnično osebje. Razlikujejo se po spolu, starosti, izobrazbi, motivaciji za iskanje, po izkušnjah z iskanjem po katalogih, po uspešnosti iskanja itd.« (Krikelas, 1972, v Petek, 1998, str. 133)

Bolj kot je uporabnik motiviran, več truda je pripravljen vložiti v iskanje. Uporabniki pri iskanju gradiva uporabljajo različne podatke, npr. ime in priimek avtorja, naslov, leto izida, ključne besede itd. Že leta 1931 je Susan Ackers ugotovila, da obiskovalci uporabljajo razmeroma skromen del podatkov iz kataloškega zapisa, v prvi vrsti imena avtorjev, naslov in leto izida, manj pa ostale podatke, ki nam jih prikaže katalog (Petek, 1998, str. 134).

Težava pri računalniških katalogih je prav tako omejen prostor, vendar se ta omejitev prostora kaže kot meja prikaza zadetkov in informacij na zaslonu, za katere je uporabnik še motiviran, da jih pregleda, da bi prišel do iskanega podatka (Saye in Šauperl, 2002). S tem morajo oblikovalci kataloga v mislih presoditi o pomembnosti zaporedja podajanja informacij.

Redno proučevanje in evalvacije knjižničnega kataloga so del sodobnega poslovanja knjižnic. Potrebno je raziskovanje njihove učinkovitosti in doseganja smotra, ki so mu namenjeni. Z analizo uspešnih in predvsem neuspešnih iskanj uporabnikov lahko načrtamo pot razvoja in s tem izboljšamo tako uporabniško izkušnjo obiskovalcev knjižnic kot tudi njihovih zaposlenih.

3.1 SPLETNI KATALOGI

Prve spletne kataloge ali drugače poimenovane kataloge OPAC lahko umestimo v drugo polovico sedemdesetih let prejšnjega stoletja v Združene države Amerike. Spletni katalog je v našem primeru vrsta javno dostopnega kataloga, ki je podprt z uporabo računalniške tehnologije. Uporabnik lahko po njem išče samostojno in za to ne potrebuje pomoči knjižničarjev. Večina raziskovalcev danes uporablja delitev spletnih katalogov v tri generacije na podlagi delitve, ki jo je vzpostavil Hildreth leta 1988 (Merčun, 2007).

Če imamo v mislih, da je od vzpostavitve prvih spletnih knjižničnih katalogov preteklo že več kot 40 let, se lahko čudimo, da se dandanes še vedno pojavlja precej kritik, ki letijo predvsem na težavno uporabo in neučinkovitost. Priročnost in fleksibilnost spletnega kataloga sta ravno v dostopnosti in možnosti iskanja po katalogu prek spletnega brskalnika (Fons, 2016). Pojav internetnega iskanja je prikazal spremembo pričakovanj in strategij iskanja po knjižničnih katalogih, prav tako pa je raziskava med subjekti pokazala tudi minimalno zanimanje za notranje delovanje kataloga (Novotny, 2004).

Izboljšave, kot jih vidi Merčun (2007), so vidne predvsem pri prikazu zadetkov in lažjem vnosu iskalnega izraza, ne pa v temeljnih funkcijah samega kataloga. Iskanje po spletnih katalogih je težavno, ker samo delovanje kataloga ne vključuje dognanj na področju vedenja uporabnikov pri iskanju informacij in ker mora za dobro in obsežnejšo uporabo kataloga pri iskanju uporabnik poznavati tudi njegovo zgradbo in delovanje. Tako lahko katalog v vsej njegovi polnosti ponudbe polno izkoriščajo večinoma le dobro informirani uporabniki, saj »mora imeti uporabnik tudi znanje o sami zgradbi, uporabi in delovanju kataloga, da lahko zahtevo pravilno

vnese in da razume seznam rezultatov, ki ga sistem vrne.« (Merčun, 2007, str. 25) To je huda pomanjkljivost, hkrati pa »knjižnični katalog je še vedno temeljno orodje vsakega knjižničarja, saj ga dnevno potrebuje tudi pri referenčnem delu z uporabniki.« (Švab, 2017, str. 1)

Katalogi naj bi služili celotni populaciji iskalcev informacij, ki pa naj bi bila heterogena po starosti, jeziku, kulturi, poznavanju področja in računalniški pismenosti (Borgman, 1996). Študije pa žal konsistentno opozarjajo, da uporabniki niso pretirano naklonjeni temu, da bi postali ekspertni iskalci (Novotny, 2004), je pa pri uspešni uporabi kataloga pomembno tako individualno kot tudi skupinsko uvajanje uporabnikov za iskanje po računalniških katalogih (Borko idr., 2006).

Sistem COBISS, ki ga uporabljamo pri nas, je slovenski knjižnični informacijski sistem. Uporabnikom je večinoma namenjena storitev vzajemnega knjižničnega kataloga COBISS+ in tudi mobilna različica mCOBISS, obe pa omogočata spletni dostop do vzajemne bibliografsko-kataloške baze podatkov (Lah, 2018). »COBISS+ je sicer mogoče uporabljati brez kakršne koli prijave, vendar pa le-ta uporabniku omogoča razširjen nabor funkcionalnosti.« (Debevc, 2019, str. 12)

3.2 LOKATOR GRADIVA KOT DODATEK KNJIŽNIČNEMU KATALOGU

Lokator gradiva lahko služi kot most med prikazom podatkov na zaslonu, ki opisujejo postavitev gradiva, in dejanskim slikovnim prikazom tlorisa knjižnice ali pripadajočega nadstropja, kjer je iskani regal obarvan z izstopajočo barvo. Je torej grafični prikaz regala, na katerem se nahaja izbrano gradivo na tlorisu knjižničnega prostora. Tloris celotne knjižnice mora biti narejen tako, da vsak posamezni knjižni regal predstavlja samostojen objekt, na katerem je moč označiti pripadajoče skupine, ki na njem stojijo. »Iskanje z lokatorjem je smiselno, kjer je več podlokacij ali pa ima knjižnica gradivo razvrščeno s svojimi lokalnimi oznakami, kadar je postavitev znotraj signature bolj razvejana ipd., saj s tem olajšamo uporabniku pot do gradiva.« (G. Banjanin, osebna komunikacija, 13. 10. 2020)

Če govorimo o večnadstropni knjižnici, moramo narediti tloris vsakega posameznega nadstropja, enako pa velja tudi za posamezne knjižnične oddelke. Prednosti lokatorja vidi že Budimir (2001, str. 41), ko zapiše: »Lokator uporabnikom knjižnice omogoča, da lažje poiščejo gradivo. Primeren je za knjižnice, ki imajo gradivo postavljeno po področjih. /.../ Grafični

prikaz regalov in polic, na katerih je mogoče najti iskane izvode gradiva, omogoča večjo samostojnost bralca, omogoča mu, da si gradivo poišče sam, brez pomoči izposojevalca. V velikih knjižnicah je takšno orodje v pomoč ne samo bralcem, pač pa tudi izposojevalcem.« Lokator gradiva tako lahko služi tudi kot funkcija in pomoč pri vzpostavitvi samopostrežne knjižnice. V takšni knjižnici si uporabnik samostojno gradivo poišče, ogleda, izbere in odnese iz knjižnice brez posredovanja zaposlenih (Žaucer, 2000).

Prednosti lokatorja gradiva, kot jih vidi G. Banjanin (osebna komunikacija, 13. 10. 2020) iz Knjižnice II. Gimnazije Maribor, so, da se lahko vsak uporabnik tudi ob prvem samostojnem obisku brez težav in suvereno sprehodi do polic z gradivom, ki ga je našel v katalogu, vendar mora za iskanje po polici še vedno poznati način iskanja po signaturi. To uporabniku omogoča, da se ne izgubi med množico omar in gradiva, kar je lahko za uporabnike začetnike in manj redne uporabnike nespodbudno. Negativne plati lokatorja so po njenem mnenju predvsem v njegovi funkciji poenostavitve, ko se uporabnik pri iskanju začne zanašati na lokator in je s tem lahko prikrajšan za nove najdbe, ki bi jih bil odkril s samostojnim raziskovanjem in ki se jim zaradi bližnjice izogne. Ovira pri delovanju lokatorja je tudi njegova tehnična narava, saj v njihovi knjižnici lokator gradiva ureja administrator – zaposleni v ustanovi, ki lokator pozna in ga lahko ureja, in ne knjižničarji sami. Vsako spremembo postavitve gradiva ali spremembo oznake je treba nemudoma popraviti, zato je usklajenost postavitve gradiva z zapisom znotraj lokatorja gradiva tudi stvar organizacije in vestnosti knjižničarja, da sporoči vsako spremembo.

3.2.1 Ustvarjanje lokatorja gradiva v Knjižnici Otona Župančiča

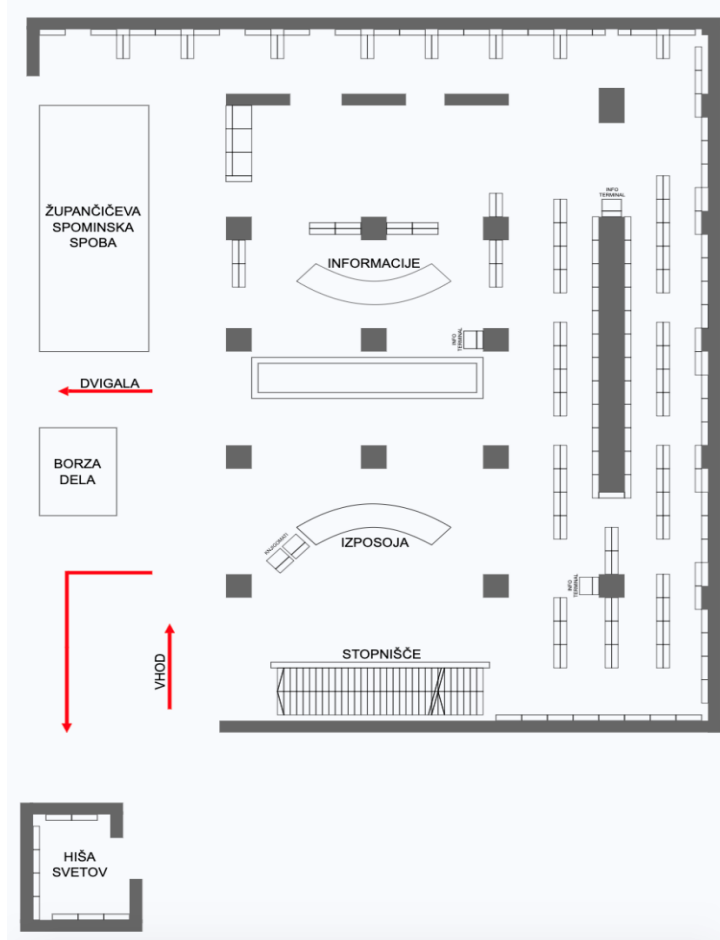
Kot možno rešitev uporabniških težav smo prikazali izvedljivost teoretičnega modela lokatorja gradiva za knjižnično gradivo v pritličju Knjižnice Otona Župančiča, enote MKL, razvitega v okviru pisne naloge. Naša želja je ustvariti funkcionalen lokator gradiva, ki bi pripomogel k lokacijskemu prikazu postavitvenih skupin znotraj knjižnice. Predvidevamo, da bi s tem omogočili še več uspešnih samostojnih iskanj gradiva s strani uporabnikov in boljšo orientacijo postavitve gradiva v knjižnici za obiskovalce oziroma uporabnike Knjižnice Otona Župančiča.

3.2.2 Ustvarjanje tlorisa

Prvenstvena zadeva, ki se že takoj prikaže kot zahtevna, je pridobivanje gradbenih in arhitekturnih izrisov pritlične etaže v Knjižnici Otona Župančiča. Ugotovili smo, da MKL nima

elektronske različice stavbnih načrtov Knjižnice Otona Župančiča, niti aktualnega načrta postavitve gradiva, zato smo si pri označitvi strukturnih stavbnih elementov pomagali s tiskano različico gradbenih načrtov, pri izrisu postavitve posameznih regalov pa s kombinacijo gradbenih načrtov, internih načrtov postavitve gradiva na področju leposlovja v tujih jezikih in lastnih skic in risb.

Po poskusih različnih izrisov v več računalniških programih smo ugotovili, da je zaradi velikosti knjižnice primernejši prikaz v vektorski obliki, saj bi bilo zaradi specifik tlorisa in številčnosti regalov in gradiva dobro omogočiti tudi funkcijo približevanja, kjer pa samo v vektorski obliki pri približevanju in oddaljevanju ne izgubimo kakovosti slike in podrobnosti. Za izris tlorisa smo uporabili odprtokodni in brezplačni program Inkscape. Izris zaradi specifik prostora in lažje preglednosti ni narejen v merilu, temveč glede na smiselno logično preslikavo. Na tlorisu so označeni zidovi in stebri v knjižnici, prav tako pa je vrisan tudi srednji medetažni prostor. Pri izrisu tlorisa smo se srečali s težavo dislocirane postavitve gradiva v zbirki Hiša svetov, ki pa je sedaj tudi v tlorisu prikazana kot dislocirana enota knjižničnega gradiva, ki je dostopna po poti ob vhodu. Kot referenčne točke tlorisa so označeni sledeči elementi: stopnišče, vhod, izposoja, Župančičeva spominska soba, dvigala, Borza dela in trije informacijski terminali.



Slika 1: Prikaz lokatorja, kot ga vidijo uporabniki

Regali so v prikazu A4 v velikosti 0,7 cm x 0,2 cm in so na tlorisu vrisani, kot so postavljeni v knjižnici, torej z upoštevanjem praznega prostora za njimi in različnimi odmiki od sten. Za stene in stebre smo uporabili temnejšo, temno sivo barvo, medtem ko smo za obarvanje regalov ohranili belo barvo s črno obrobo posameznega območja. Informacije, izposoja, stopnišče, Župančičeva spominska soba, Borza dela, Hiša svetov in informacijski terminali so označeni tako grafično kot tudi besedilno, vhod in dvigali pa so označeni zgolj besedilno in s puščico, ki nakazuje smer gibanja skozi prostor.

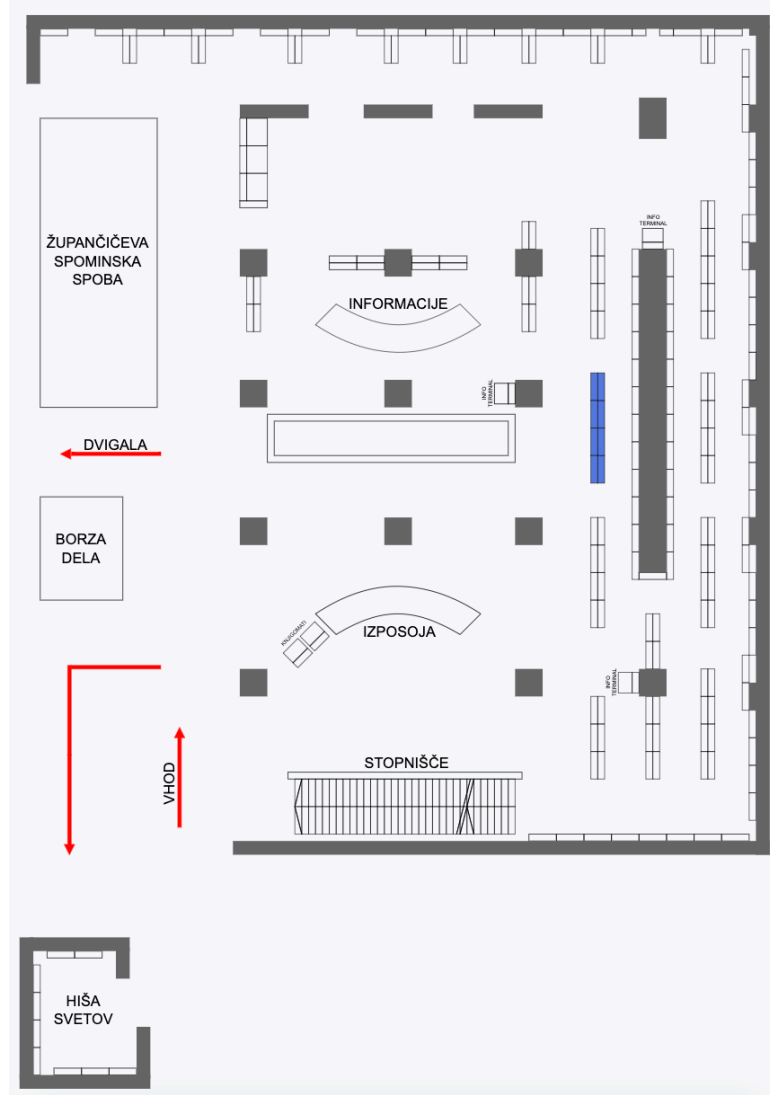
3.2.3 Popis regalov in gradiva

V našem primeru so regali označeni z zaporednimi številkami R1, R2, R3 ... Rn in predstavljajo posamezne knjižne regale v knjižnici. Popis regalov in gradiva, ki stoji na njih, smo opravili ročno s pomočjo tlorisa in Excelove tabele, kamor smo vpisovali vrednosti signatur. Ugotovili smo sledeče:

- nekateri knjižni regali (predvsem tisti, na katerih stoji gradivo v tujih jezikih) vsebujejo zelo veliko postavitvenih skupin, oznake za posamezno gradivo pa se nahajajo na manjših lističih, ki so pritrjeni na posamezne police;
- nekateri knjižni regali vsebujejo samo po eno postavitveno skupino in se raztezajo čez vso steno ali še dlje;
- postavitvene skupine si običajno znotraj smiselne celote sledijo po UDK, vendar gradivo v knjižnici ni postavljeno po lahko določljivem ključu in je bilo po vsej verjetnosti lokacijsko umeščeno glede na obsežnost zbirke posamezne postavitvene skupine;
- obstaja veliko gradiva, ki je zaradi internih oznak in dogovorov ločeno od skupine UDK. Tak pojav lahko vidimo pri angleških tečajih BEC, ILES, PET, CPE, FCE itd. in referenčnem gradivu;
- knjižnica ponekod še vedno uporablja že preživete oznake za gradivo, ki niso več v uporabi, kot npr. obe poimenovanji za slovarje (s81, s811), obe poimenovanji pri gradivu za slepe in slabovidne (VID in V) itd. Ena od slabosti takšnega neopremljenega gradiva je pri vnosu veljavnih oznak pri opisu in vnosu atributov posameznega knjižnega regala, kjer je treba vnesti tako poimenovanje, ki je trenutno v veljavi, kot tudi starejše.

3.2.4 Povezovanje tlorisa s pridobljenimi podatki

Tloris, izrisan v programu Inkscape, smo izvozili v obliki SVG oz. Scalable Vector Graphics (vrsta XML oz. Extensible Markup Language), ki nam sam po sebi omogoča, da lahko izrisanim objektom pripisujemo različne attribute, npr. oznako regala, katere postavitvene skupine se na posameznem regalu nahajajo, in nam hkrati omogoča enostavno manipuliranje z elementi, kot npr. obarvanje regalov ter dodajanje raznih animacij in celo interakcij z elementi.



Slika 2: Primer prikaza manipulacije z regali – obarvanje izbranega regala

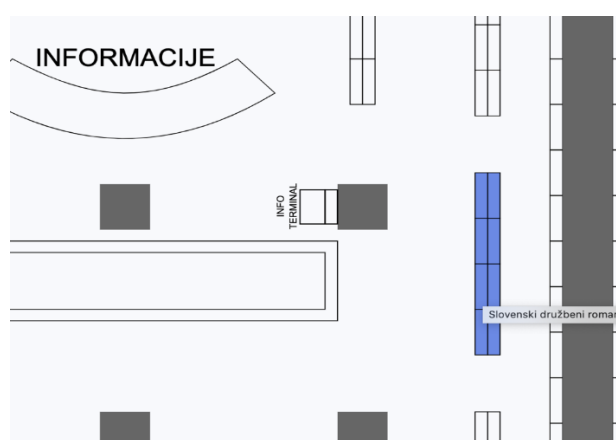
Iz tega sledi ugotovitev, kako posamezni regal povezati s posamezno postavitveno skupino. Ker shranjevanje vseh preslikav med regali in postavitvenimi skupinami, ki se tam nahajajo, v tloris ne bi bilo smiselno z vidika vzdrževanja, smo v ta namen vzpostavili podatkovni model, ki te informacije hrani na strukturiran in predvsem bolj pregleden način. Ta model omogoča razdelitev več tlorisov po posameznih nadstropjih izbrane knjižnice, kjer vsak tloris omogoča preslikave iz postavitvene skupine na knjižni regal. Skozi razvoj smo ugotovili, da je pri uporabniškem vmesniku vpisovanje vrednosti posameznih skupin precej zamudno, zato smo kot možnost zajema večjih skupin dodali način predstavitve preslikav z regularnimi izrazi za označbo večjih količin podatkov. To je bilo možno predvsem pri skupinah z internimi oznakami, kjer se regali nahajajo v sosedstvu in zajemajo večje število postavitvenih skupin na relativno majhni površini.

Primer zapisa 1: ZK 821.*³

Primer zapisa 2: NZ.*⁴

Primer zapisa 3: 821.*=ost⁵

V podatkovnem modelu se nahajajo tudi poimenovanja posameznih skupin UDK, ki se prikažejo uporabniku, kadar ta išče posamezno postavitveno skupino in s kurzorjem lebdi nad označenim regalom.



Slika 3: Primer slike povečave izbranega dela knjižnice in poimenovanje knjižnega regala

3.2.5 Izvoz zapisa iz Cobissa

COBISS izvaža bibliografske zapise v posebni obliki, kot lahko vidimo na spodnjem primeru.

Primer: *_L5L_IV_U821-311.2slo_AJURCIC,J._5DESETI*

Za potrebe našega lokatorja smo se odločili upoštevati sledeče vrednosti:

- L = lokacija, v našem primeru 5L, saj 5 označuje Knjižnico Otona Župančiča, L pa Oddelek za leposlovje oziroma pritlično etažo v tej knjižnici,

³ Izraz je omejen na iskanje zvočnih knjig, katerih UDK se začne z 821.

⁴ Gre za posebnost v pritličju Knjižnice Otona Župančiča, kjer se nahaja tako leposlovno kot tudi strokovno gradivo v nizozemskem jeziku pod skupno interno oznako NZ. Z izrazom NZ.* smo označili, da interni oznaki NZ lahko sledi kateri koli številčni UDK.

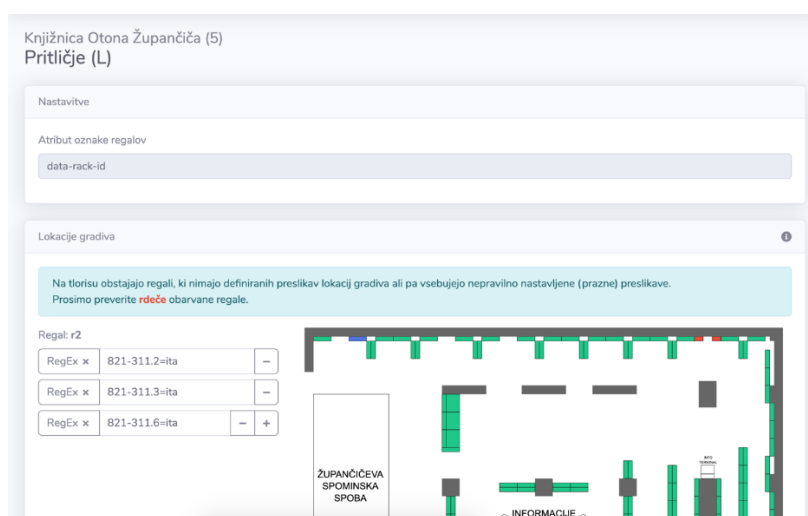
⁵ Vrednost izraza prikazuje vse možne postavitvene skupine v ostalih jezikih, kjer se UDK začne s številko 821.

- I = interna oznaka postavitve gradiva,
- U = UDK-zapis in
- A = polje A se običajno uporablja za vpis avtorjevega priimka, včasih pa tudi za označbo določenih posebnosti pri gradivu. To je v Knjižnici Otona Župančiča npr. zapis angleških jezikovnih tečajev.

Izvoz ne vsebuje vedno vseh vrednosti, zagotovo pa mora biti izpolnjeno vsaj polje U. Dobljeni zapis glede na vrednost v polju L določa knjižnico in njeno pripadajoče nadstropje, iz tega pa se pridobi tloris in podatke o knjižnici, ki se na koncu prikažejo uporabniku. Iz preostalih vrednosti I, U in A pa se poišče regal na podlagi tega, kar je bilo vpisano v bazi podatkov. Izbrani regal se obarva glede na ujemajoče vrednosti.

3.2.6 Uporabniški vmesnik za vnos podatkov

Ker vnašanje podatkov o knjižnici, nadstropjih, tlorisu in preslikavah med postavitvenimi skupinami ni najbolj preprosto opravilo, smo za namen poenostavljenega vnosa razvili še ločen uporabniški vmesnik, ki je namenjen administratorju oziroma knjižničnemu delavcu, ki skrbi za ažurnost lokatorja. Uporabniški vmesnik omogoča kreiranje in posodabljanje podatkov o knjižnici, urejanje nadstropij knjižnice, nalaganje tlorisov in spreminjanje nastavitev, ki se tičejo tlorisa. Tloris mora vedno biti izrisan v SVG, odločitev, kako bodo predstavljeni regali, pa pade na skrbnika tlorisa. Zato je v nastavitvah tlorisa možno nastaviti, kako so regali označeni, da jih lahko lokator prepozna in potem ustrezno obravnava. Ko je tloris določen in nastavljen za izbrano nadstropje, lahko za vsak regal vnesemo poljubno število preslikav.



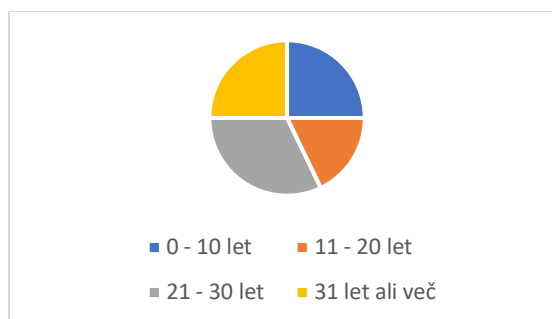
Slika 4: Urejanje preslikav postavitvenih skupin na regale

4 RAZISKAVA

Z raziskavo smo preverjali mnenja zaposlenih o uporabniški izkušnji knjižničnih obiskovalcev, ko pridejo v stik s prostim pristopom do gradiva in knjižničnim katalogom. Preverili smo tudi mnenja zaposlenih v knjižnici o smiselnosti in možnih prednostih ali slabostih vpeljave lokatorja gradiva kot dodatne funkcije knjižničnega kataloga. Raziskava je bila izvedena v obliki ankete. Za vzorec smo vzeli zaposlene v Knjižnici Otona Župančiča, ki so v neposrednem stiku z uporabniki, torej zaposlene pri informacijskih pultih, zaposlene pri izposojevalnih pultih in zaposlene, ki pospravljajo gradivo. Anketa je bila izvedena v papirnati in ne v spletni obliki, saj smo se zaradi majhnega vzorca želeli izogniti neodzivnosti anketirancev.

4.1 REZULTATI RAZISKAVE

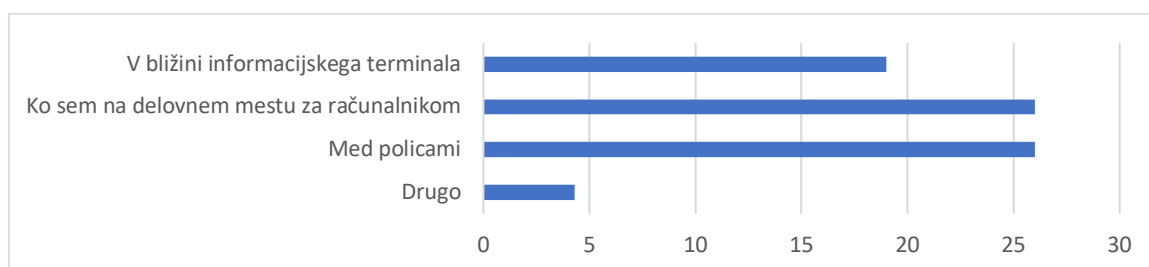
Vprašalnik je v grobem razdeljen na štiri dele. V prvem delu nas zanimajo spol in delovne izkušnje anketirancev ter izpolnjevanje zahtev za nadaljevanje – vsakodnevni stik z uporabniki. V drugem delu se nahajajo vprašanja, povezana z uporabniškim iskanjem gradiva v prostem pristopu, v tretjem delu se nahajajo vprašanja, povezana z uporabniško rabo knjižničnega kataloga, v četrtem delu pa so vprašanja, povezana z lokatorjem gradiva. Z **začetnima** anketnima vprašanjema smo želeli spoznati spolno strukturo anketirancev in dolžino delovne dobe v knjižničarstvu. Analizirali smo ankete 28 zaposlenih v Knjižnici Otona Župančiča, od tega je bilo 17 anketirancev ženskega spola in 11 anketirancev moškega spola. 7 anketirancev deluje v knjižničarski stroki že 31 let ali več, 9 jih v stroki deluje 21–30 let, 5 jih deluje 11–20 let, 7 pa 0–10 let. V rezultatih so zajeti odgovori tako začetnikov v stroki kot tudi »starih mačkov«.



Slika 5: Delovna doba v stroki

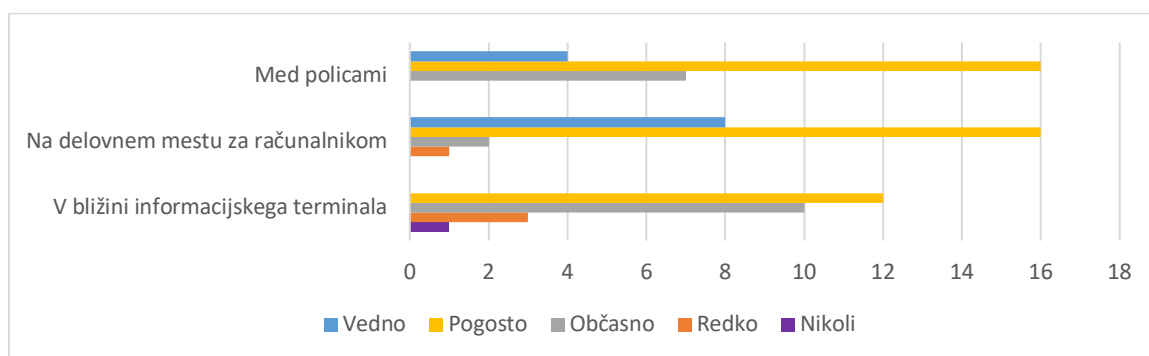
S **prvim** in **drugim** vprašanjem smo želeli iz vzorca izločiti tiste zaposlene, ki niso v vsakodnevnem stiku z uporabniki in bi težje odgovarjali na naša vprašanja. Vseh 28 zaposlenih oziroma 100 % anketirancev je v dnevnem stiku z uporabniki in kar 26 jih je ocenilo, da se uporabniki na njih obrnejo za pomoč pri iskanju gradiva.

4.1.1 Analiza rezultatov, povezanih z iskanjem gradiva v prostem pristopu



Slika 6: Kje se uporabniki obrnejo na zaposlene za pomoč pri iskanju gradiva?

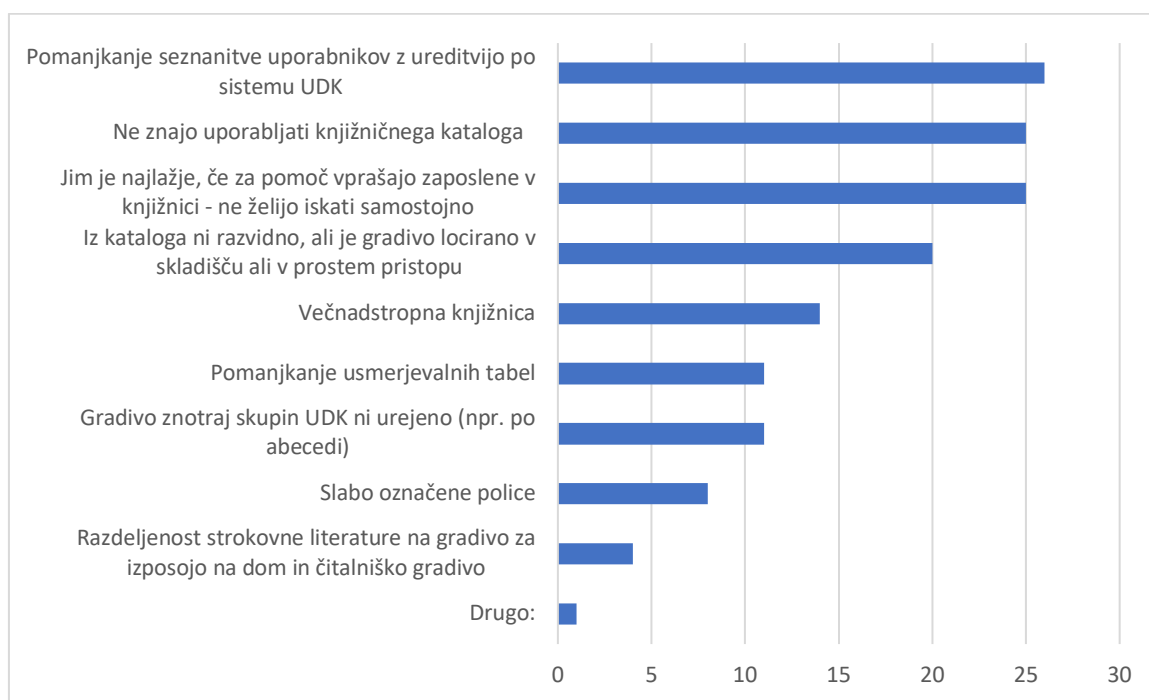
S Slike 6 razberemo, kje uporabniki poiščejo zaposlene za pomoč. 26 anketirancev je odgovorilo, da jih uporabniki za pomoč pri iskanju gradiva prosijo, ko so na delovnem mestu za računalnikom, 19 jih je ocenilo, da se to dogaja tudi v bližini informacijskega pulta in 26 jih je odgovorilo, da jih uporabniki za pomoč prosijo tudi med policami. Vredno je omeniti, da so zaposleni med anketiranjem večkrat navedli, da je običajno svetovanje med policami težje, saj velikokrat nimajo v bližini računalnika in so ravno sredi druge vrste dela. Pod drugo je eden od anketirancev zapisal: »ko uporabniki ne najdejo pravega UDK v katalogu«, eden od anketirancev pa: »skupaj«.



Slika 7: Kako pogosto uporabniki iščejo pomoč pri iskanju gradiva na posameznih lokacijah?

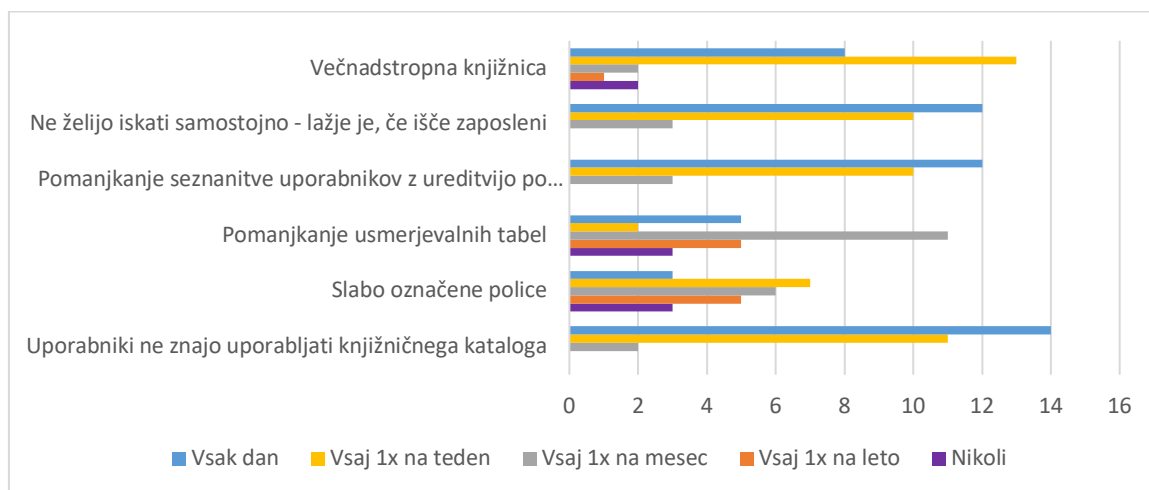
Slika 7 prikazuje pogostost lokacij, kjer uporabniki od zaposlenih iščejo pomoč pri iskanju gradiva. Izstopajo rezultati, da uporabniki pogosto iščejo informacije na vseh treh lokacijah. Zaposleni v knjižnici torej pogosto nudijo informacije na več lokacijah, kar pomeni, da so

zaposleni v knjižnici med delovnim časom mobilni in časa ne preživljajo zgolj na eni lokaciji. S tem so tudi lažje dostopni uporabnikom med policami in v bližini informacijskih terminalov za manj zahtevna vprašanja, kot tudi za računalnikom za zahtevnejša vprašanja in poizvedovanja. Na **vprašanje**, katere težave imajo uporabniki pri samostojnem iskanju gradiva v prostem pristopu, so anketiranci odgovorili z izbiro med ponujenimi možnostmi. Izbrali so lahko več kot eno trditev. Rezultati so zbrani na Sliki 8.



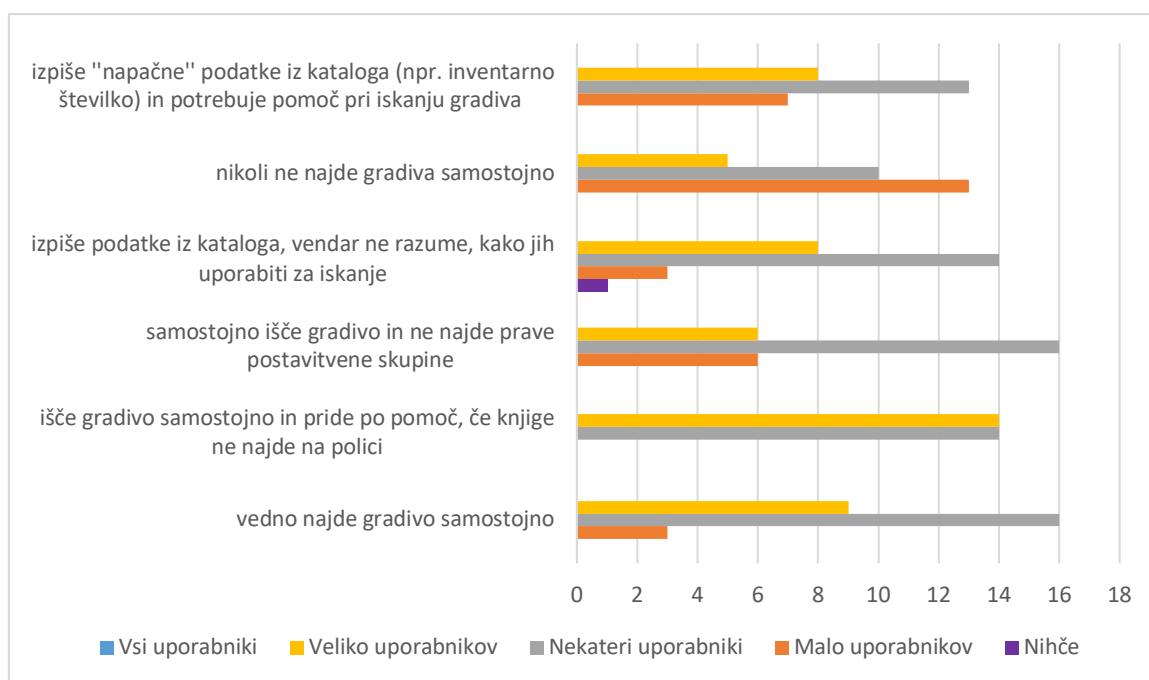
Slika 8: Težave uporabnikov pri samostojnem iskanju gradiva v prostem pristopu

Kot najpogostejše opažene težave zaposleni navajajo uporabniško pomanjkljivo poznavanje ureditve po sistemu UDK, da uporabniki ne znajo uporabljati knjižničnega kataloga, da ne želijo iskati samostojno in jim je lažje za pomoč prositi zaposlene ter dejstvo, da iz kataloga ni razvidno, ali se gradivo nahaja na policah ali v skladišču. Na Sliki 9 so podatki o pogostosti težav, s katerimi se srečujejo zaposleni pri pomoči uporabnikom pri iskanju gradiva v prostem pristopu. Kar 21 anketirancev se skoraj vsak dan srečuje s težavo, da uporabniki ne želijo iskati samostojno in jim je lažje, če gradivo poišče zaposleni. Prav tako sta izstopajoča odgovora, da uporabniki niso seznanjeni z ureditvijo po sistemu UDK (10 anketirancev je odgovorilo, da se s tem srečujejo vsaj enkrat na teden, 12 pa jih je odgovorilo, da se s to težavo srečujejo vsak dan) in večnadstropna knjižnica (13 anketirancev je odgovorilo, da se s tem srečujejo vsaj enkrat na teden, 8 pa kar vsak dan). Ob pregledu rezultatov je treba opozoriti, da so nekateri odgovori lahko subjektivni in kažejo pristranskost anketirancev pri obravnavi problematike.



Slika 9: Pogostost težav pri iskanju gradiva v prostem pristopu z vidika zaposlenih v knjižnici

Veliko anketirancev se s težavami srečuje pri uporabniški rabi kataloga (kar 11 se jih s to težavo srečuje vsaj enkrat na teden, medtem ko jih je 14 odgovorilo, da se s tem srečujejo vsak dan).



Slika 10: Tipi uporabniškega iskanja v prostem pristopu in njihova pogostost

Pri naslednjem vprašanju smo anketirance prosili, naj ocenijo, koliko uporabnikov po njihovem mnenju išče gradivo na specifične načine in kako uspešni so pri tem. Kar 13 anketirancev je odgovorilo, da je uporabnikov, ki nikoli ne najdejo gradiva samostojno, malo, vendar je 16 anketirancev odgovorilo tudi, da le nekateri gradivo vedno najdejo samostojno, 9 anketirancev pa je ocenilo, da je takih uporabnikov veliko. Rezultati so podani na Sliki 10.

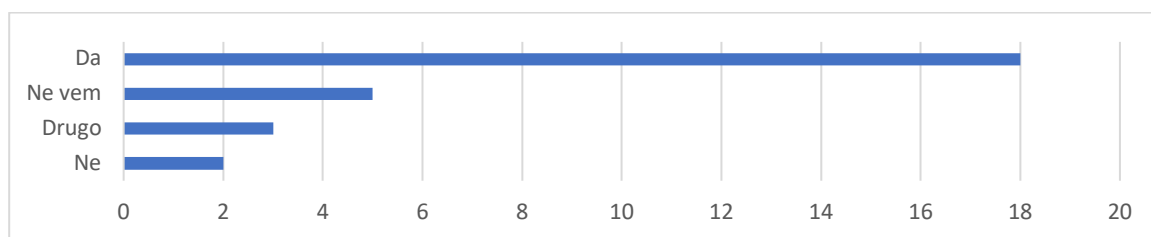
4.1.2 Analiza rezultatov, povezanih s knjižničnim katalogom

Zanimalo nas je tudi, ali uporabniki za iskanje gradiva po mnenju zaposlenih uporabljajo tudi knjižnični katalog. 27 jih je odgovorilo »da« in 1 »ne« (Slika 11).



Slika 11: Ali uporabniki za iskanje gradiva uporabljajo knjižnični katalog?

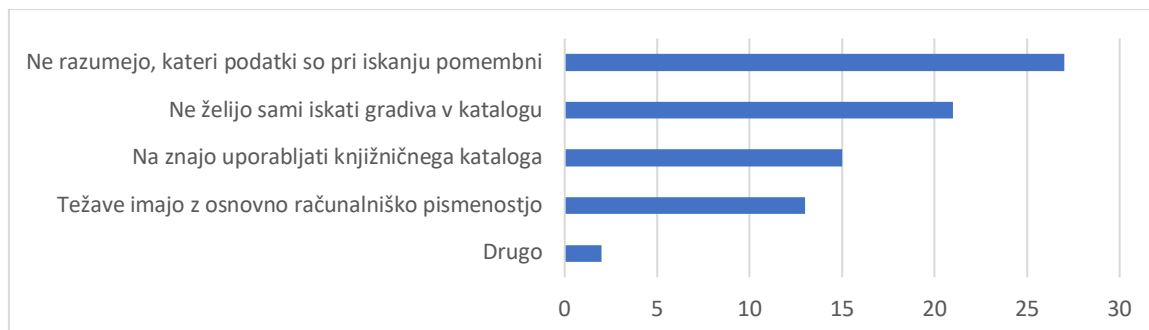
Pri vprašanju, ali imajo uporabniki po večini težave pri uporabi knjižničnega kataloga, jih je 18 odgovorilo »da«, 2 sta odgovorila z »ne«, 5 jih je odgovorilo z »ne vem« in trije so odgovorili z »drugo«. Pod »drugo« so zapisali, da imajo težave le nekateri, in sicer z branjem kataloškega zapisa (ne razumejo, da KOŽ pomeni Knjižnica Otona Župančiča, ne preberejo, da se gradivo nahaja v prvem nadstropju, ne vedo, kaj pomenijo številke, npr. 159.9 itd.). Rezultati so predstavljeni na Sliki 12.



Slika 12: Ali imajo uporabniki po vašem mnenju težave pri uporabi knjižničnega kataloga?

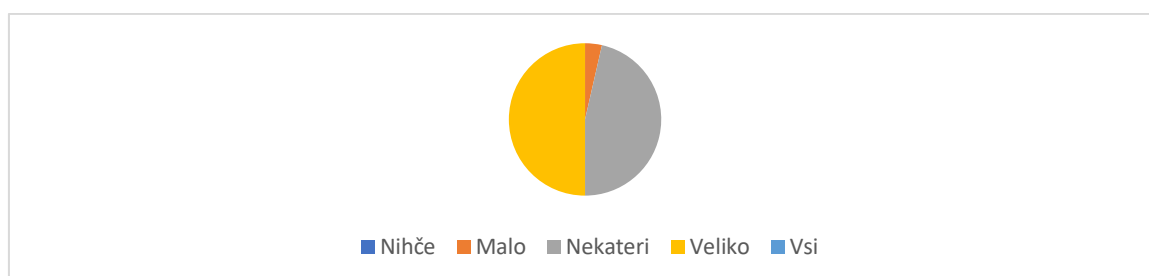
Naslednje vprašanje je anketirance spraševalo po tipu težav, ki jih imajo uporabniki pri iskanju gradiva v knjižničnem katalogu, glede na njihove izkušnje. S Slike 13 razberemo, da je največja težava uporabnikov ta, da ne razumejo, kateri podatki so pri iskanju pomembni. Kot težavo je to ocenilo kar 27 anketirancev. 21 anketirancev je kot težavo prepoznalo tudi zadržek uporabnikov knjižnice, da bi sami iskali gradivo. Več kot polovica (15) anketirancev je ocenila, da uporabniki ne znajo uporabljati knjižničnega kataloga. Pod možnost drugo sta dva

anketiranca zapisala: »Potrebni je preveč klikov v katalogu, da pridejo do postavitve v želeni knjižnici« in »Četudi katalog obvladajo, ne najdejo želene postavitve v knjižnici in vprašajo knjižničarja«.



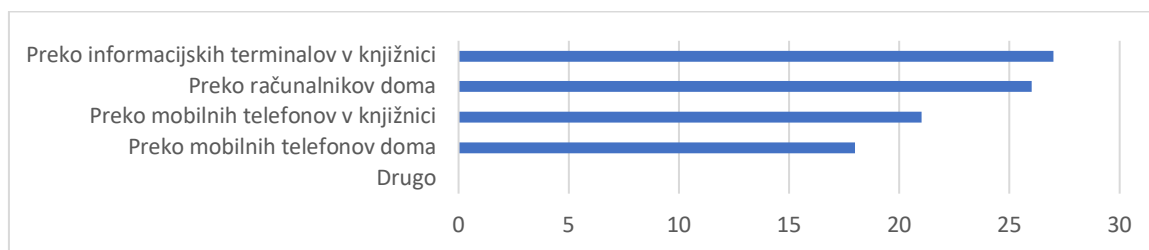
Slika 13: Težave uporabnikov pri samostojnem iskanju gradiva v knjižničnem katalogu

S Slike 14 lahko razberemo, koliko uporabnikov po mnenju anketirancev za iskanje gradiva uporablja knjižnični katalog. 14 jih je ocenilo, da veliko uporabnikov, 13 jih je ocenilo, da so taki nekateri uporabniki knjižnice, 1 anketiranec pa je ocenil, da je takih uporabnikov malo.



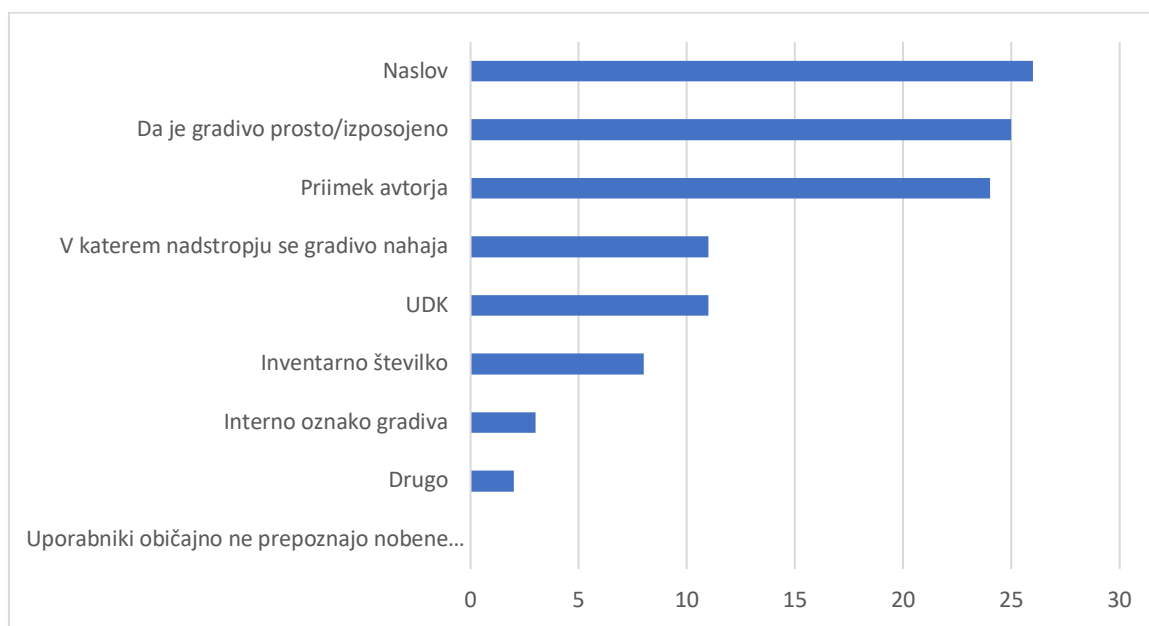
Slika 14: Koliko uporabnikov po vašem mnenju za iskanje uporablja knjižnični katalog?

Kot je razvidno s Slike 15, smo anketirance spraševali, kako in kje po njihovih ocenah uporabniki dostopajo do knjižničnega kataloga. Najpogosteje (27 anketirancev) je bilo odgovorjeno, da do podatkov dostopajo s pomočjo informacijskih terminalov v knjižnici, 26 jih je odgovorilo, da do podatkov dostopajo prek računalnikov doma, 21 jih je ocenilo, da do kataloga dostopajo prek mobilnih telefonov v knjižnici, in 18 jih je ocenilo, da do knjižničnih katalogov dostopajo prek mobilnih katalogov doma.



Slika 15: Kako in kje po vaših ocenah uporabniki dostopajo do knjižničnega kataloga?

Pri **13. vprašanju** smo anketirance spraševali, katere informacije iz kataloga po njihovem mnenju uporabniki običajno prepoznajo/izpišejo in uporabijo za iskanje. Kot lahko vidimo na Sliki 16, so najpogosteje prepoznane/izpisane informacije o tem, ali je gradivo prosto/izposojeno, priimek avtorja in naslov dela. Pod možnost »drugo« so anketiranci navedli: »ISBN in Cobiss ID« in »vprašajo po avtobiografijah, ne po številki UDK«.



Slika 16: Katere informacije iz kataloga COBISS+ uporabniki običajno prepoznajo/izpišejo in uporabijo za iskanje?

Kot je razvidno s Slike 17, smo anketirance spraševali o tem, ali se pri svojem delu srečujejo z uporabniki, ki samostojno uporabljajo knjižnični katalog, vendar ne najdejo želene police v nadstropju. 27 jih je odgovorilo »da« in 1 anketiranec je odgovoril z »ne«.



Slika 17: Ali kdaj srečujete uporabnike, ki samostojno uporabljajo knjižnični katalog, vendar ne najdejo zelene police v nadstropju?

4.1.3 Analiza rezultatov, povezanih z lokatorjem gradiva

Od vključno **15. vprašanja** naprej smo se osredotočili na področje lokatorja gradiva v knjižnicah in kot funkcijo knjižničnega kataloga. Ko smo anketirance spraševali, ali so že slišali za lokator gradiva kot funkcionalnost v knjižničnem katalogu, jih je 22 odgovorilo z »da« in 6 z »ne«. Rezultate prikazuje Slika 18.



Slika 18: Ali ste že slišali za lokator gradiva kot funkcionalnost v knjižničnem katalogu?

Tistim, ki funkcije, videza in namembnosti lokatorja gradiva še niso poznali, smo obrazložili osnovne lastnosti in jim prikazali delovanje na primeru knjižnice II. Gimnazije Maribor, ki ima že vzpostavljen lokator gradiva. Pri iskanju gradiva lahko v katalogu kliknemo povezavo, ki nas pripelje do tlorisa knjižnice z obarvanim regalom, kjer se gradivo nahaja. Pri **16. vprašanju** smo anketirance spraševali, ali se jim zdi, da bi bil lokator gradiva dober pripomoček za samostojno iskanje gradiva. 26 anketirancev, ki so odgovorili na to vprašanje, je odgovorilo »da«. Ko smo jih povprašali, zakaj, so navedli sledeče razloge:

- lažja orientacija v knjižnici,
- vizualna predstavitev gradiva,
- lažja najdljivost gradiva,

- za hitrejše iskanje.

S 17. vprašanjem smo preverjali, ali bi bilo po mnenju anketirancev potrebno individualno ali skupinsko izobraževanje uporabnikov za rabo lokatorja gradiva.



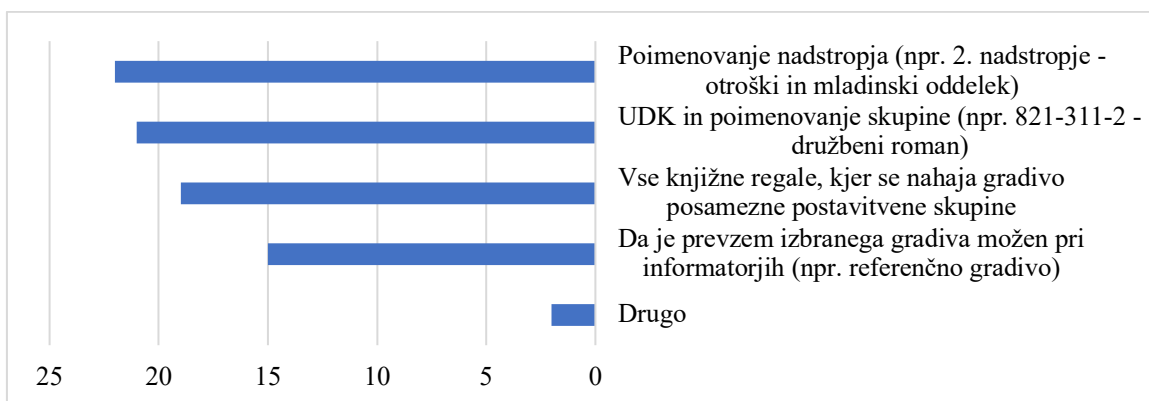
Slika 19: Ali bi bilo po vašem mnenju potrebno individualno ali skupinsko informacijsko opismenjevanje uporabnikov za uporabo lokatorja gradiva?

16 jih je odgovorilo »da« in 11 »ne«. Ko smo jih povprašali za razloge za, so navedli:

- vsaka novost potrebuje izobraževanje,
- da bi spoznali, kaj lokator je in kako ga uporabljati za samostojno iskanje gradiva,
- da bi uporabniki znali uporabljati lokator.

Ko smo anketirance povprašali za razloge proti, so navedli:

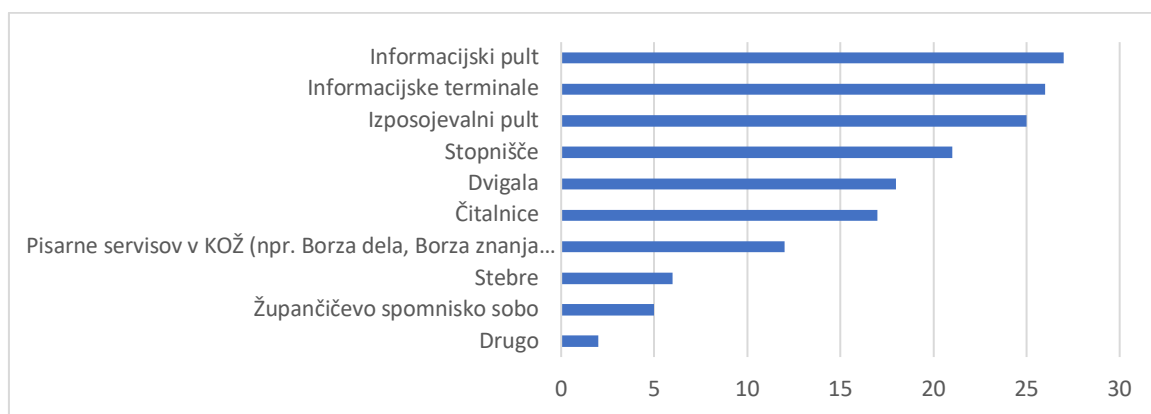
- da je dovolj enostaven za uporabo.



Slika 20: Katere podatke naj prikazuje lokator gradiva?

Z 18. vprašanjem smo preverjali, katere podatke naj bi po mnenju anketirancev lokator gradiva prikazoval za lažje samostojno iskanje gradiva. Rezultate prikazuje Slika 20, kjer lahko vidimo, da so se anketiranci v največji meri odločili za poimenovanje nadstropja (22 anketirancev), sledi

mu UDK in poimenovanje skupine (21 anketirancev), 19 anketirancev je izbralo tudi možnost vseh knjižnih regalov, kjer se nahaja gradivo posamezne postavitvene skupine, in z več kot polovico (15 anketirancev) so označili tudi dejstvo, da je prevzem določenega gradiva možen pri informatorjih. Pod »drugo« so zapisali, da bi bilo dobro posebej opozoriti na dostopnost gradiva iz posebnih zbirk, ki so uporabnikom običajno nedostopne in morajo za uporabo prositi zaposlene v knjižnici. Z zadnjim, **19. vprašanjem** smo anketirance spraševali, katere referenčne točke bi si želeli označene na izrisu tlorisa za lažjo orientacijo uporabnikov. Kot je razvidno s Slike 21, je 27 anketirancev izpostavilo informacijski pult, 26 informacijske terminale in 25 izposojevalni pult. Omembe vreden je tudi odgovor 21 anketirancev, ki meni, da bi morala na tlorisu biti označena tudi stopnišča. Pod »drugo« so anketiranci zapisali dva predloga, in sicer knjigomate in WC.



Slika 21: Referenčne točke, ki naj bi bile označene na tlorisu

4.2 PREVERJANJE HIPOTEZ

V okviru **prve hipoteze** smo predpostavili, da imajo uporabniki največ težav pri iskanju gradiva v prostem pristopu zaradi nepoznavanja sistema UDK, večnadstropne knjižnice in ker v katalogu ni jasno napisano, katero gradivo se nahaja na polici in katero v skladišču. Ob pregledu rezultatov lahko opazimo, da je večina anketirancev kot težavo uporabnikov pri samostojnem iskanju gradiva v prostem pristopu navedla pomanjkanje seznanitve uporabnikov z ureditvijo po sistemu UDK (93 %) in dejstvo, da iz kataloga ne moremo razbrati, ali je gradivo na policah ali v skladišču (71 %). Večnadstropno knjižnico je kot težavo prepoznalo le 50 % anketirancev. Pogosto izpostavljeni težavi sta bili, poleg naštetih, tudi ocena, da uporabniki ne znajo uporabljati knjižničnega kataloga (kot težavo je dejstvo prepoznalo 89 % anketirancev), in ocena, da uporabniki ne želijo iskati samostojno, temveč so naklonjeni možnosti, da gradivo

poišče zaposleni v knjižnici (to je kot težavo prepoznalo kar 89 % anketirancev) – problematiko so zaposleni ocenili kot najpogostejšo oviro za samostojno iskanje gradiva, saj je kar 75 % zaposlenih ocenilo, da se s tem srečujejo vsakodnevno. Hipotezo težko potrdimo le na podlagi pridobljenih podatkov, saj bi za celostni uvid v problematiko bilo potrebno preveriti podatke tudi z neposredno raziskavo uporabnikov. Šele z zajetjem dodatnega vzorca in izbiro drugačnega pristopa k raziskavi bi lahko dobili dovolj podatkov, da bi to hipotezo potrdili ali ovrgli.

Druga hipoteza je predpostavljala, da veliko uporabnikov gradivo locira samostojno. Če primerjamo hipotezo z rezultati, lahko opazimo, da je 32 % anketirancev ocenilo, da veliko uporabnikov vedno najde gradivo samostojno, 57 % pa, da nekateri uporabniki najdejo gradivo samostojno. Kar 50 % anketirancev je odgovorilo, da veliko uporabnikov pride po pomoč k zaposlenim v knjižnici, ko iščejo gradivo samostojno, a ga ne najdejo na polici. Ostalih 50 % je ocenilo, da takšno vedenje opisuje nekatere uporabnike. Če pogledamo povprečje, lahko ugotovimo, da le nekateri uporabniki najdejo gradivo samostojno, s čimer je naša hipoteza ovržena. Na tem mestu moramo dodati, da bi za celostni uvid v problematiko potrebovali dodatne raziskave vedenja uporabnikov. Ena od možnosti raziskovanja brez neposrednega vključevanja uporabnikov bi bila primerjava podatkov o izvedenih referalnih napotitvah in številom izposojenega gradiva. Ta raziskava bi lahko podala okvirno sliko o deležu izposojenega gradiva, ki so ga uporabniki našli sami.

Tretja hipoteza predvideva, da imajo uporabniki največ težav pri uporabi kataloga zaradi nepoznavanja strukture zapisa podatkov v katalogu. Glede na podatke lahko hipotezo potrdimo, saj je 96 % anketirancev ocenilo, da uporabniki pri uporabi kataloga ne razumejo, kateri podatki so pri iskanju pomembni, 54 % pa jih je ocenilo, da uporabniki povečini ne znajo uporabljati knjižničnega kataloga. Na tem mestu je treba poudariti, da gre pri rezultatih za ugotovitve knjižničarjev, na podlagi katerih pa ne moremo izpeljati dokončnih zaključkov.

Četrta hipoteza predvideva, da večina uporabnikov do kataloga dostopa na knjižničnih informacijskih terminalih. Anketiranci so ocenili, da uporabniki v večini do informacij v katalogu dostopajo prek informacijskih terminalov v knjižnici (96 %), vendar z visokimi vrednostmi ocenjujejo tudi dostop do informacij v katalogu z računalnikov doma (93 %). Hipoteza je potrjena, saj po oceni zaposlenih največ uporabnikov res dostopa do informacij v knjižničnih katalogih prek informacijskih terminalov v knjižnici, vendar vrednosti niso

izstopajoče v primerjavi z drugimi. Za potrjevanje hipoteze bi lahko pridobili tudi log file zapise sistema COBISS, vendar smo z našo raziskavo dobili predvsem uvid v to, kako situacijo vidijo zaposleni v knjižnici, ki so v raziskavi sodelovali.

Peta hipoteza trdi, da večina zaposlenih pozna lokator gradiva in se jim zdi dober pripomoček za pomoč pri samostojnem iskanju gradiva. Hipoteza je potrjena, saj kar 79 % anketirancev pozna lokator gradiva in kar 89 % anketirancev meni, da je lokator gradiva dober pripomoček za samostojno iskanje gradiva.

5 RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI

V raziskavi smo diagnosticirali predvsem težave, s katerimi se srečujejo uporabniki pri samostojnem iskanju gradiva v Knjižnici Otona Župančiča z vidika zaposlenih. Ena od ugotovitev je bila, da največ poizvedovanj poteka med policami ali ko so na delovnem mestu za računalnikom. V pogovorih z zaposlenimi po anketi so nekateri anketiranci izrazili nezadovoljstvo nad uporabnikovim spraševanjem med policami, saj je zaposleni prišel med police z določenim namenom (iskanje, abecediranje, pregled, izločanje gradiva itd.). Nekateri od anketirancev so v tem primeru izrazili nepripravljenost, da bi uporabniku obrazložili sistem UDK, postavitev gradiva v knjižnici, specifične kataloge itd., in povedali, da jim rajši sami poiščejo gradivo, saj je tako »hitreje in lažje« za oba. Izbrana metoda anketnega vprašalnika z večinoma zaprtim tipom vprašanj se je tu izkazala kot pomanjkljiva, saj so anketiranci želeli izražati svoja mnenja tudi izven zastavljenih vprašanj. Za nadaljnje raziskovanje problematike z vidika zaposlenih bi tu bile bolj primerne metode kvalitativnega raziskovanja, kjer bi anketirancem omogočili širše polje za izražanje mnenj.

V naši raziskavi smo diagnosticirali predvsem najpogostejše težave uporabnikov skozi oči informacijskih strokovnjakov, ki so zaposleni v knjižnici. Ugotovitve raziskave o težavah, s katerimi se soočajo uporabniki v prostem pristopu do gradiva, so podobne ugotovitvam raziskave, ki sta jo opravila Žaucer in Fabjan (1998), čeprav se vzorca razlikujeta.⁶ Vzorednice se pokažejo predvsem v težavi uporabnikov, ki se je prikazala v obeh raziskavah, in sicer dejstvu, da iz kataloga ni razvidno, ali je gradivo locirano v skladišču ali v prostem pristopu.

⁶ V naši raziskavi vzorec predstavlja ocene zaposlenih v knjižnici, pri raziskavi, ki sta jo opravila Žaucer in Fabjan (1998), pa so vzorec predstavljali študenti z Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.

Po pogovoru z nekaterimi zaposlenimi v Knjižnici Otona Župančiča tovrstna razporeditev ni bila možna zaradi konstantnih selitev gradiva iz prostega pristopa in skladišča. Vseeno pa so priznali, da bi bilo sedaj, ko je gradivo opremljeno z RFID, vredno razmisliti, kako bi lahko razrešili to težavo.

Manj kot 40 % anketirancev meni, da gradivo znotraj UDK skupin ni urejeno (npr. po abecedi), manj kot 30 % jih meni, da so police slabo označene. Kljub dejstvu, da v našo raziskavo nismo vključili mnenja uporabnikov, pa lahko priznamo, da je knjižnično osebje v knjižnicah običajno bolj vešče prepoznavanja, v kolikšni meri katalog zadosti informacijski potrebi uporabnika in v kakšni razsežnosti. Pri analizi rezultatov moramo dodati opozorilo, da smo raziskovali zelo specifičen vzorec anketirancev, ki bi morda težko priznal določene pomanjkljivosti, za katere bi bili v primeru naše raziskave odgovorni sami. Možna pristranskost anketirancev je zagotovo vplivala na rezultate ankete, prav tako pa zaposleni ob svojih vsakodnevnih zadolžitvah težko spremljajo uporabniško vedenje prav vsakega obiskovalca knjižnice in svoje mnenje večinoma podajajo preko svojih interakcij z obiskovalci. Ob ponovitvi podobne raziskave priporočamo, da se za boljši uvid v problematiko doda tudi raziskava z drugačnim vzorcem anketirancev – uporabnikov.

Glede na to, da uporabniki v Knjižnici Otona Župančiča večinoma iščejo po sistemu COBISS+, pa rezultati uspešnosti niso spodbudni. Skoraj 90 % anketirancev je prepoznalo, da uporabniki ne znajo uporabljati knjižničnega kataloga, da ne razumejo, kateri podatki so pri iskanju pomembni. Kar 75 % anketirancev je tudi prepoznalo, da imajo uporabniki knjižnice zadržke do samostojnega iskanja gradiva in se raje po pomoč obrnejo neposredno na zaposlene. Samo prek rezultatov naše raziskave ne moremo vleči zaključkov, zakaj je temu tako, lahko pa v Knjižnici Otona Župančiča premislimo dosedanje strategijo skupinskega in individualnega informacijskega opismenjevanja uporabnikov za uporabo kataloga.

Ena od večjih izpostavljenih težav pri uporabnikovem samostojnem iskanju gradiva predstavlja dejstvo, da se nekateri uporabniki v knjižnici ne znajdejo oziroma ne znajo poiskati gradiva, pa tudi če v katalogu uspejo najti iskalno zahtevo, ne razumejo, kaj pomenijo številke in kako z njihovo pomočjo locirajo gradivo. Na podlagi tega svetujemo, da Knjižnica Otona Župančiča razišče vzroke takšnih rezultatov. Ugibamo lahko, da je to rezultat nezadostnega informacijskega opismenjevanja uporabnikov, ki se ne želijo udeleževati skupinskih

usposabljanj za uporabo kataloga, prav tako pa je dnevni obisk prevelik, da bi se informacijskega opismenjevanja lotevali zgolj individualno.

Kljub temu da anketiranci niso sami ocenjevali knjižničnega kataloga, pa nekatere druge raziskave (npr. Švab, 2018) kažejo, da zaposleni v knjižnicah knjižnični katalog ocenjujejo kot časovno potratnega, povprečno zadovoljivega, pomanjkljivega itd. Pri oceni uporabniških težav moramo imeti v mislih, da lahko tudi posameznikovo individualno mnenje o problematiki vpliva na njegovo oceno.

Anketiranci so odgovorili, da se jim zdi uvedba lokatorja v Knjižnici Otona Župančiča dobra rešitev za lažjo orientacijo, kje gradivo v knjižnici stoji, in za hitrejše iskanje. Uvedba lokatorja je časovno izjemno zamudno delo, ki zahteva sodelovanje med informatiki in zaposlenimi v knjižnici. Kljub rešitvam, ki že obstajajo, smo se mi odločili za individualno rešitev, kjer so možne kakršne koli modifikacije in lahko glede na potrebe vedno posegamo v videz in sestavo lokatorja gradiva. Eden od najpomembnejših korakov pri stvaritvi lokatorja gradiva je zagotovo ustvarjanje uporabniškega vmesnika, ki na enostaven način omogoča nalaganje več tlorisov in določanje atributov na posameznem regalu. S tem pridobimo olajšano uporabo programa, ki ga sedaj lahko ureja več skrbnikov, ki so za to usposobljeni.

Skoraj polovici zaposlenih se zdi, da uporaba lokatorja ne potrebuje dodatnega izobraževanja uporabnikov za uporabo in da je uporaba razumljiva, vseeno pa bi jih pozvali k premisleku glede vključitve lokatorja gradiva v skupinsko in individualno informacijsko opismenjevanje uporabnikov za uporabo knjižnice. Kot pogrešljivo posebno informacijsko opismenjevanje za uporabo lokatorja gradiva opiše tudi G. Banjanin (osebna komunikacija, 13. 10. 2020), ko pravi: »Uporaba lokatorja je povsem intuitivna, res preprosta, tako da posebno izobraževanje samo zanj ni potrebno, dovolj je že seznanitev, da obstaja in kje se odčita v procesu iskanja gradiva.« V Knjižnici II. gimnazije Maribor nove uporabnike o obstoju lokatorja gradiva informirajo ob prvem obisku, koristen pa je predvsem za uporabnike, ki iščejo raznovrstno gradivo na več mestih.

Pri oblikovanju lokatorja smo se orientirali tudi glede na priporočila anketirancev, treba pa je omeniti, da so določene referenčne točke omejene zgolj na nadstropje in jih ni moč vključiti v celotni tloris lokatorja (npr. toalete za uporabnike se nahajajo zgolj v mediateki). Tako smo v tloris dodali zapis lokacije v knjižnici. V Knjižnici Otona Župančiča je bilo to torej 5L za

prilicje, 5S za stroko, 5M za mediateko in 5P za otroški in mladinski oddelek. Prav tako smo še enkrat dodali UDK in njegovo besedilno poimenovanje. Sam lokator gradiva in uporabniški vmesnik sta že pripravljena za uporabo tako na računalniških zaslonih, kot tudi na mobilnih napravah. Da bi ju lahko integrirali v COBISS, pa potrebujemo še nekaj časa za testiranje in odpravljanje morebitnih napak. Kljub poplavi orodij geografskega informacijskega sistema (GIS) in sodobnejšim rešitvah, ki še natančneje prikažejo izbrano gradivo na polici ter so še lažja za uporabo, priporočamo uvedbo lokatorja gradiva v knjižnicah. Rešitev je razmeroma nezahtevna za implementacijo in nezahtevna za vzdrževanje, vseeno pa lahko, kljub svoji relativni enostavnosti, deluje kot pripomoček pri samostojnem iskanju gradiva. Lokator gradiva lahko vidimo kot dodatnega knjižničarja, ki uporabnika pospremi do gradiva, zagotovo pa se bodo morebitne prednosti in slabosti prikazale po vzpostavitvi sistema in skozi uporabo. Za nadaljnje delo predlagamo ponovitev podobne raziskave po vzpostavitvi lokatorja gradiva in primerjavo rezultatov.

6 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Borgman, C. L. (1996). Why are online catalogs still hard to use? *Journal of the American Society for Information Science*, 47(7), 493–503.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.457.3859&rep=rep1&type=pdf>
- Borko, T., Zabukovec, V. in Južnič, P. (2006). Pričakovanja uporabnikov o storitvah splošne knjižnice. *Knjižnica*, 50(4), 93–105.
- Budimir, G. (2001). Lokator gradiva v knjižnicah. *COBISS obvestila*, 6(4), 33–42.
- Debevc, S. (2019). *Uporabniki in uporaba knjižničnega kataloga: primer COBISS+* [Pisna naloga za bibliotekarski izpit]. Mestna knjižnica Ljubljana, Ljubljana.
- Fons, T. (2016). The tradition of library catalogs. *Library Technology Reports*, 52(5), 15–19.
<https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/6032/7723>
- ISO/TR 11219:2012. *Information and documentation – Qualitative conditions and basic statistics for library buildings — Space, function and design*. 2012. International Organization for Standardization.
- Lah, S. (2018). COBISS+. *Šolska knjižnica*, 27(3), 16–26.
- Merčun, T. (2007). *Amazon in knjižnični katalogi: podobnosti in razlike* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
<http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-0SR9BU4S>

Mestna knjižnica Ljubljana. (2020). *Letno poročilo MKL 2019*.

https://www.mklj.si/aktualno/item/download/1417_e212d311627e3c7fb4125732c0406de6

Naprudnik, Z. (1961). Prosti pristop in vprašanje katalogov v ljudski knjižnici. *Knjižnica*, 5(1), 62–73.

Neufert, E. (2002). *Projektiranje v stavbarstvu: osnove, standardi, predpisi za konstrukcije, gradnja, oblikovanje, potrebni prostor, namembnost prostorov, mere zgradb, prostorov in opreme – s človekom kot merilom in ciljem: priročnik za projektante, izvajalce in študente*. Tehniška založba Slovenije.

Novljan, S. (1998). Knjižnice za splošno dostopnost kulturnih dobrin. *Knjižnica*, 42(1), 23–43.

Novljan, S. (2018). Knjižničar informator, empatični povezovalc. *Knjižnica*, 62(1-2), 9–36.

Novljan, S., Potokar, R. in Slokar. (2001). *Načrtovanje gradnje in opreme knjižnic*. Narodna in univerzitetna knjižnica.

Novotny, E. (2004). I don't think I click: a protocol analysis study of use of library online catalog in the Internet age. *College & Research Libraries*, 65(6), 525–537.

Petek, M. (1998). Vrednotenje knjižničnih katalogov s stališča uporabnika. *Knjižnica*, 42(4), 127–147.

Pinter, A. (2004). Od zadovoljnega k uspešnem uporabniku knjižnic: konceptualni in metodološki elementi raziskovanja uporabnikov. *Knjižnica*, 48(3), 33–58.

Pleničar, A. (2003). Blišč in beda prostega pristopa do knjižničnega gradiva. *Rast*, 14(3-4), 286–289.

Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe. (2003). *Uradni list RS*, št. 73/2003, 70/2008, 80/2012.

Pregelj, B. (1959). Svobodni pristop in pultni sistem. *Knjižnica*, 3(1-4), 27–40.

Saye, J. D. in Šauperl, A. (2002). Išče se: učinkovit in preprost katalog. *Knjižnica*, 46(3), 129–141.

Švab, K. (2017). *Razumevanje vloge knjižničnega kataloga: študija primera* [Pisna naloga za bibliotekarski izpit]. Osrednja humanistična knjižnica, Filozofska fakulteta.

Švab, K. (2018). The opinion of public and academic librarians on the necessary changes in the library catalogue. *Knjižnica*, 62(3), 31–50.

Uredba o osnovnih storitvah knjižnice. (2003). *Uradni list RS*, št. 29/2003.

Žaucer, M. (2000). Razvoj samopostrežne knjižnice: primer Centralne tehniške knjižnice Univerze v Ljubljani. *Knjižnica*, 44(1-2), 57–73.

Žaucer, M. in Fabjan, U. (1998). Meritve uspešnosti knjižnic in študij bibliotekarstva.

Knjižnica, 42(4), 105–125.

Žumer, M. (2004). Podatkovne zbirke. V M. Steinbuch (ur.), *Informacijsko opismenjevanje: priročnik za delo z informacijskimi viri* (str. 105–127). Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Anketa o izkušnji uporabnika v prostem pristopu do gradiva skozi oči zaposlenih v Knjižnici Otona Župančiča, ki so v neposrednem stiku z uporabniki.

Število vprašanj	20
Število strani	5
Predviden čas reševanja	6–8 minut

Pozdravljeni, v nadaljevanju se nahaja anketa, v kateri se nahajajo vprašanja, povezana z prostim pristopom k gradivu, knjižničnim katalogom in lokatorjem gradiva kot funkcijo knjižničnega kataloga. Prosim, če si vzamete nekaj minut in rešite anketo, katere rezultati so povezani s temo moje pisne naloge za bibliotekarski izpit. Ankete so anonimne in rezultati se obdelujejo samo za potrebe pisne naloge za bibliotekarski izpit.

Spol (označite):

- Moški
- Ženski

Koliko časa že delate v knjižničarstvu? (označite)

- 0–10 let
- 11–20 let
- 21–30 let
- 31 let ali več

1. Ali ste v dnevnem stiku z uporabniki? (označite)

- Da
- Ne

2. Ali se uporabniki na vas obrnejo za pomoč pri iskanju gradiva? (označite)

- Da
- Ne

3. Kje se uporabniki obrnejo na vas za pomoč pri iskanju gradiva? (označite) Možnih je več odgovorov.

- Ko sem v bližini informacijskega terminala.
 - Ko sem na delovnem mestu za računalnikom.
 - Med policami.
 - Drugo: _____
-

4. Kako pogosto po vašem mnenju uporabniki iščejo pomoč pri iskanju gradiva na izbranih mestih? (označite)

	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Vedno
Ko ste v bližini informacijskega terminala?					
Ko ste na delovnem mestu za računalnikom?					
Med policami?					

5. Katere težave imajo uporabniki pri samostojnem iskanju gradiva v prostem pristopu? (označite) Možnih je več odgovorov.

- Ne znajo uporabljati knjižničnega kataloga.
 - Slabo označene police.
 - Pomanjkanje usmerjevalnih tabel.
 - Pomanjkanje seznanitve uporabnikov z ureditvijo po sistemu UDK.
 - Jim je najlažje, če za pomoč vprašajo zaposlene v knjižnici – ne želijo iskati samostojno.
 - Večnivojska knjižnica.
 - Razdeljenost strokovne literature na gradivo za izposajo na dom in čitalniško gradivo.
 - Iz kataloga ni razvidno, ali je gradivo locirano v skladišču ali v prostem pristopu.
 - Gradivo znotraj UDK skupin ni urejeno (npr. po abecedi).
 - Drugo: _____
-

6. Kako pogosto se srečujete s sledečimi težavami, ko uporabniki iščejo gradivo v knjižnici? (označite)

	Nikoli	Vsaj 1x na leto	Vsaj 1x na mesec	Vsaj 1x na teden	Vsak dan
Uporabniki ne znajo uporabljati knjižničnega kataloga.					
Slabo označene police					
Pomanjkanje usmerjevalnih tabel					
Pomanjkanje seznanitve uporabnikov z ureditvijo po sistemu UDK					
Ne želijo iskati samostojno – lažje je, če išče zaposleni.					
Večnivojska knjižnica					

7. Koliko uporabnikov po vaši oceni (označite)

	Nihče	Malo	Nekateri	Veliko	Vsi
vedno najde gradivo samostojno?					
išče gradivo samostojno in pride po pomoč, če knjige ne najde na polici?					
samostojno išče gradivo in ne najde prave postavitvene skupine?					
si izpiše podatke iz kataloga, vendar ne razume, kako jih uporabiti za iskanje?					
nikoli ne najde gradiva samostojno?					
izpiše "napačne" podatke iz kataloga (npr.) inventarno številko) in potrebuje pomoč pri iskanju gradiva?					

8. Ali uporabniki za iskanje gradiva uporabljajo knjižnični katalog? (označite)

- Da
- Ne

9. Ali imajo uporabniki po vašem mnenju težave pri uporabi knjižničnega kataloga? (označite)
- Da
 - Ne
 - Ne vem
 - Drugo: _____

10. Katere težave imajo uporabniki pri samostojnem iskanju gradiva v knjižničnem katalogu, glede na vaše izkušnje? (označite) Možnih je več odgovorov.
- Ne znajo uporabljati knjižničnega kataloga.
 - Ne razumejo, kateri podatki so pri iskanju pomembni.
 - Ne želijo sami iskati gradiva v katalogu.
 - Imajo težave z osnovno računalniško pismenostjo.
 - Drugo: _____

11. Koliko uporabnikov po vašem mnenju za iskanje gradiva uporablja knjižnični katalog? (označite)
- Nihče
 - Malo
 - Nekateri
 - Veliko
 - Vsi
12. Kako in kje po vaših ocenah uporabniki dostopajo do knjižničnega kataloga? (označite) Možnih je več odgovorov.
- Preko informacijskih terminalov v knjižnici.
 - Preko računalnikov doma.
 - Preko mobilnih telefonov v knjižnici.
 - Preko mobilnih telefonov doma.
 - Drugo: _____

13. Katere informacije iz kataloga uporabniki po vašem mnenju običajno prepoznajo/prepišejo iz kataloga? (označite) Možnih je več odgovorov.

- Da je gradivo prosto/izposojeno.
 - V katerem nadstropju se gradivo nahaja.
 - Interno oznako gradiva.
 - UDK.
 - Priimek avtorja.
 - Naslov.
 - Uporabniki ob uporabi kataloga običajno ne prepoznajo nobene informacije.
 - Inventarno številko.
 - Drugo: _____
-

14. Ali kdaj srečujete uporabnike, ki samostojno uporabljajo knjižnični katalog, vendar ne najdejo želene police v nadstropju? (označite)

- Da
 - Ne
 - Drugo: _____
-

15. Ali ste že slišali za lokator gradiva kot funkcionalnost v knjižničnem katalogu? (označite)

- Da
- Ne

16. Ali se vam zdi, da bi bil lokator gradiva dober pripomoček za samostojno iskanje gradiva? (označite)

- Da
- Ne

Zakaj tako mislite? -

17. Ali bi bilo po vašem mnenju potrebno individualno informacijsko opismenjevanje uporabnikov za uporabo lokatorja gradiva? (označite)

- Da
- Ne

Zakaj tako mislite? -

18. Katere podatke naj bi po vašem mnenju lokator gradiva prikazoval za lažje samostojno iskanje gradiva? (označite) Možnih je več odgovorov.

- Vse knjižne regale, kjer se nahaja gradivo posamezne postavitvene skupine.
 - UDK in poimenovanje skupine (npr. 821-311.2 – družbeni romani).
 - Da je prevzem izbranega gradiva možen pri informatorjih (npr. Referenčno gradivo).
 - Poimenovanje nadstropja (npr. 2. nadstropje – otroški in mladinski oddelek).
 - Drugo: _____
-

19. Katere referenčne točke bi si želeli označene na izrisu tlorisa za lažjo orientacijo uporabnikov? (označite) Možnih je več odgovorov.

- Stopnišče
 - Dvigala
 - Stebre
 - Izposojevalni pult
 - Informacijski pult
 - Informacijske terminale
 - Pisarne servisov v KOŽ (npr. Borza dela, Borza znanja, itd.)
 - Čitalnice
 - Župančičevo spominsko sobo
 - Drugo: _____
-

Odgovorili ste na vsa vprašanja v tej anketi. Najlepša hvala za sodelovanje.