

# UVAJANJE SAMOPOSTREŽNE IZPOSOJE IN ODZIV UPORABNIKOV

**Maja Kraljič**  
**Jasna Maver**

---

Oddano: 13. 4. 2006 – Sprejeto: 25. 9. 2006

Izvirni znanstveni članek<sup>1</sup>  
UDK 024.6-027.43:027(497.4)

## Izvleček

Slovenske knjižnice so knjigomate, naprave za samopostrežno izposoj, ki uporabniku omogočajo izposoj in vračanje gradiva brez pomoči knjižničarja, začele uvajati v letu 2000 in v naslednjih petih letih je bilo z njimi opremljenih že šestnajst knjižnic po vsej Sloveniji. Primerjava s knjižnicami iz Avstralije, Velike Britanije in skandinavskih držav je v več slovenskih splošnih knjižnicah pokazala nizek delež uporabe samopostrežne izposoje v primerjavi s klasično. Raziskava, izvedena v Knjižnici Prežihov Voranc v Ljubljani v začetku leta 2005, je iskala razloge za relativno slab odziv uporabnikov in s svojimi izsledki ponudila nekatere rešitve, ki bi spodbudile uporabnike k samopostrežni izposoji in vračanju gradiva. Poudarjeno je načrtovanje uvajanja samopostrežne izposoje in vračanja knjižnega gradiva, ki bi temeljilo na prednostih knjigomata in zmanjševanju števila knjižničnih pravil in postopkov, ki uporabnike pri samopostrežni izposoji omejujejo. Doseganje večjih deležev izposoj in vračil s knjigomatom bi pripomoglo k boljši izkoriščenosti knjigomata in posledično hitreje povrnilo investicijo vanj.

**Ključne besede:** knjižnično gradivo, avtomatizirana izposoja, samopostrežna izposoja, knjigomati, Slovenija

---

<sup>1</sup> *Prispevek vključuje ugotovitve iz diplomske naloge, ki je bila v letu 2006 nagrajena z Berčičevo nagrado: Kraljič, M. (2005). Avtomatizacija izposoje knjižničnega gradiva: potek v preteklosti in obeti za prihodnost. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta. Diplomaska naloga je dostopna na svetovnem spletu: [http://www.princessdesign.net/Kraljic\\_Diplomska\\_Naloga.pdf](http://www.princessdesign.net/Kraljic_Diplomska_Naloga.pdf)*

## Abstract

Since the year 2000 more than fifteen Slovenian libraries have enabled their users to issue and return library material by themselves. Comparison with Australian, UK and Scandinavian libraries has shown significantly low usage rates of self-service units in several Slovenian public libraries. Research, conducted in public library Knjižnica Prežihov Voranc, Ljubljana, in January 2005, had tried to identify reasons for relatively low usage of self-service unit and suggested several solutions that would encourage library patrons to use self-service unit more often. Article focuses on self-service promotion strategy based on advantages of self-issue unit, and at the same time questions library policies and procedures that may discourage users from using it. More frequent usage of self-issue unit would increase its utilization rate and therefore return library's investment faster.

**Key words:** computerized circulation control, self service, self issue units, Slovenia

## 1 Uvod

Richardson (2003) uvršča prve izvedbe samopostrežne izposoje v začetek 90. let, čeprav je sam koncept prisoten že od začetkov osemdesetih, ko se je pojavila ideja o knjigomatu, kot napravi za samopostrežno izposajo, katerega uporaba bi knjižničarjem prihranila čas in delo (DeJoice in Sennyey, 2000). Naprave za samopostrežno izposajo so že od svojih začetkov omogočale izposajo, vračanje in podaljševanje izposojenega gradiva, a imele so tudi nekaj pomanjkljivosti, kot so plačevanje izposojevalnin in zamudnin, izposoja avdiovizualnega gradiva, dostop do samopostrežnih storitev za funkcionalno ovirane uporabnike ter ugotavljanje morebitnih poškodb na gradivu ob vračilu. Večina pomanjkljivosti naprav za samopostrežno izposajo z napredkom v tehnologiji, s funkcionalnimi izboljšavami in novimi oblikovalskimi rešitvami izginja. Če so še pred nekaj leti avtorji (Stafford, 1996; Brophy, 1997; povzeto po Žaucer, 2000) opozarjali na majhno tržno ponudbo naprav, slabo povezljivost s sistemi ter druge pomanjkljivosti, lahko danes ugotovimo, da je takih in podobnih težav bistveno manj.

Uvajanje samopostrežne izposoje in postavitve knjigomata v knjižnično okolje vplivata na vedenje uporabnikov knjižnice in knjižničnega osebja na različne načine. Uporabniki knjigomat uporabljajo, če in ko zaznajo prednosti, ki jim jih knjigomat ob uporabi nudi (npr. zasebnost, krajši čas za izposajo in vračanje gradiva). Na splošno ni mogoče kategorizirati uporabnikov knjigomata po starostnih skupinah, saj so raziskave pokazale, da knjigomat pogosto uporabljajo

tako otroci, najstniki in družine (McKinley, 2002) kot tudi starejši uporabniki (Morris, Thornley in Snudden, 2001). Prav tako je raznoliko vedenje uporabnikov, ko so pred izbiro med knjigomatom in osebjem za izposojevalnim pultom. V splošnem velja (ibid.), da grede uporabniki h knjižničarkam ali knjižničarjem, če so le-ti prosti, in h knjigomatu, če imajo knjižničarji oz. knjižničarke delo in bi moral uporabnik dolgo čakati, da bi prišel na vrsto. Tako so v mnogih knjižnicah opazili povečano uporabo knjigomatom, če se je število izposojevalnih mest oz. knjižničarjev ali knjižničark za izposojevalnim pultom zmanjšalo.

V knjižnicah običajno uvajajo knjigomat, če se pokaže potreba po njem, vseeno pa so reakcije osebja knjižnice tudi v nasprotju s pričakovanimi. Že opisan (prim. Žaucer, 1997) strah knjižničarjev in knjižničark pred novostmi in spremembami se pri uvajanju knjigomata kaže na različne načine. Kot strah pred izgubo zaposlitve je običajno najmočnejši, saj knjigomat opravlja delo, ki ga je prej opravljalo osebje, ki se bo v kratkem času moralo usposobiti za nova delovna mesta. Uvajanje knjigomatom v knjižnice z namenom zmanjšanja števila knjižničnega osebja (in posledično stroškov poslovnja) ta strah pred izgubo zaposlitve še poglobi, in ker za izposojevalnim pultom običajno dela osebje z nižjo izobrazbo ali osebje, ki ne izhaja iz bibliotekarske stroke, je tudi prerazporeditev na druga delovna mesta problematična. Morris, Thornley in Snudden (2001) poročajo o nizki morali in negativnem vedenju, s katerim je osebje zavračalo kakršnokoli vpletenost v samopostrežno izposajo, a navkljub takim odzivom je pozitiven odnos knjižničarjev in knjižničark do uvajanja knjigomatom mogoče doseči z ustrezno dvostransko komunikacijo vodstva knjižnice s knjižničnim osebjem. Pomembno je, da osebje spozna delovanje knjigomata, ga zna uporabljati in razume koncept samopostrežne izposoje. Stevenson (1997, povzeto po Morris, Thornley in Snudden, 2001) poudarja, da se mora knjižnično osebje zavedati pomembnosti svojega prispevka pri uvajanju samopostrežne izposoje, saj to pripomore k izboljšanju samozavesti, k zavzetejšemu sodelovanju in konstruktivnemu vedenju. Vsekakor pa je pozitiven odnos knjižničark in knjižničarjev do uvajanja samopostrežne izposoje eden ključnih dejavnikov za uspešno implementacijo knjigomata in dober odziv uporabnikov.

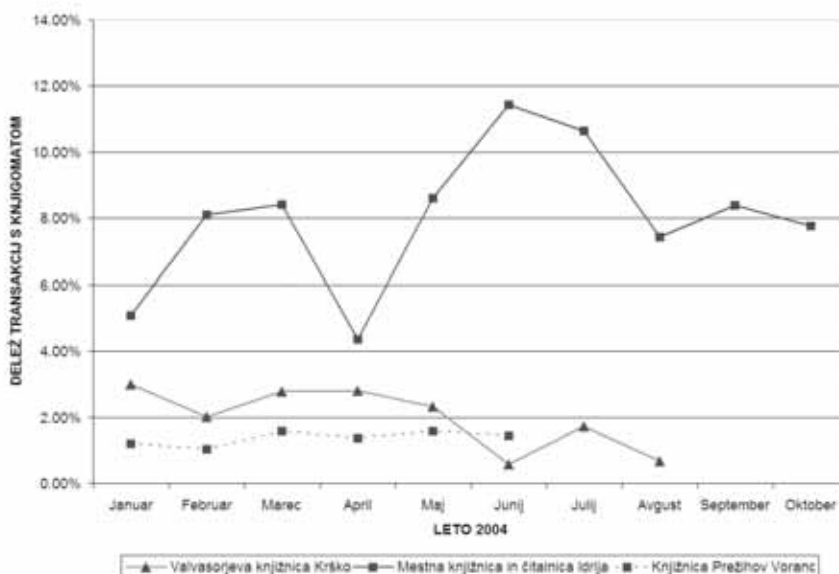
## 2 Knjigomati v Sloveniji in pogostost njihove uporabe

V sistemu COBISS.SI sta v letu 2000 v Sloveniji začela delovati dva knjigomata, in sicer v Centralni tehniški knjižnici Univerze v Ljubljani (CTK) in Goriški knjižnici Franceta Bevka v Novi Gorici. Konec istega leta je knjigomat začel poizkusno delovati v Mestni knjižnici in čitalnici Idrija, v naslednjih letih pa so knji-

gomat začele uvajati tudi druge splošne knjižnice po Sloveniji – Valvasorjeva knjižnica Krško, Knjižnica Cirila Kosmača v Tolminu, Knjižnica Otona Župančiča v Ljubljani, Knjižnica Litija, Knjižnica Ivana Potrča na Ptuju, Knjižnica Prežihov Voranc v Ljubljani, Knjižnica Jožeta Udoviča v Cerknici, ponovno Goriška knjižnica Franceta Bevka, Knjižnica Ksaverja Meška v Slovenj Gradcu, Knjižnica Velenje, Knjižnica Cirila Kosmača v Tolminu in Mestna knjižnica Izola. V Knjižnici Mirana Jarca v Novem mestu je bil v septembru leta 2005 uveden knjigomat, ki temelji na RFID tehnologiji (Cigrovski, 2005).

Mackenzie in Aulich (2002) primerjata uporabo samopostrežne izposoje med Avstralijo in skandinavskimi državami in ugotavljata, da imajo uporabniki v Avstraliji mešane občutke glede uporabe knjigomatov in so zaradi nezanesljivosti in nedelovanja dosegali le 7-14% delež pri izposoji in vračanju knjižničnega gradiva, medtem ko danske in švedske knjižnice dosegajo 70-80% delež. Edwards (1998) z Univerze v Sunderlandu, Velika Britanija, poroča o 20% deležu v prvem letu uvedbe knjigomata ter 65% deležu dve leti zatem.

Podatki o uporabi knjigomatov v slovenskih knjižnicah kažejo drugačno sliko in bistveno manjši delež uporabnikov, ki uporabljajo samopostrežno izposajo. Za ilustracijo si oglejmo podatke iz Valvasorjeve knjižnice iz Krškega, Mestne knjižnice in čitalnice Idrija in Knjižnice Prežihov Voranc iz Ljubljane (Slika 1).



**Slika 1:** Delež transakcij s knjigomatom v Valvasorjevi knjižnici, Mestni knjižnici in čitalnici Idrija ter Knjižnici Prežihov Voranc v letu 2004.

Valvasorjeva knjižnica je knjigomat uvedla konec leta 2002 in z njim januarja 2003 zabeležila 5,39% delež izposoj. V naslednjih mesecih je število izposoj s knjigomatom z nihanjem upadalo in doseglo v mesecu juniju leta 2004 najnižjo točko s 0,58% deležem. Povprečje je v letu 2004 (od januarja do oktobra) znašalo 3,06%. V Mestni knjižnici in čitalnici Idrija je bilo med januarjem in oktobrom 2004 povprečje transakcij 7,83%. Ob tem, da so v poletnih mesecih (junij in julij) dosegali, če zaokrožimo, 11%. Nihanje pri uporabi knjigomata je, v primerjavi z Valvasorjevo knjižnico, večje, a se ves čas giblje med 4 in 12%. Knjižnica Prežihov Voranc iz Ljubljane je knjigomat uvedla junija leta 2004 in v prvem polletju delovanja ni dosegla 1,6% deleža izposoje knjižničnega gradiva s pomočjo knjigomata. Prisotno je rahlo nihanje s pozitivno tendenco.

Zgoraj navedene številke, ki so odraz realnega stanja v slovenskih knjižnicah, nam zastavljajo vprašanja o smiselnosti uvajanja knjigomatom v knjižnice, funkcionalnosti knjigomatom, njihovi (učinkoviti oz. neučinkoviti) promociji ter (negativnemu) odnosu uporabnikov do samopostrežne izposoje.

## 3 Raziskava

### 3.1 Opredelitev problema

Izkušnje slovenskih splošnih knjižnic, ki so naprave za samopostrežno izposajo uvedle od leta 2000 naprej, kažejo, da uporabniki knjigomate redko uporabljajo, delež gradiva, ki si ga izposodijo, pa je bistveno manjši od deleža, o katerem poročajo knjižničarji iz tujine. Glede na zmogljivosti knjigomata bi bilo v slovenskih knjižnicah s knjigomatom realno pričakovati od 30-50% delež transakcij knjižnega gradiva s samopostrežno izposajo in vračanjem.

Raziskavo smo zato zastavili z namenom povečanja uporabe knjigomata v eni od ljubljanskih splošnih knjižnic<sup>2</sup>, pri čemer smo analizirali uporabnike, ki knjigomat uporabljajo, in na podlagi odgovorov ter njihove interakcije s knjigomatom identificirali težave, s katerimi se srečujejo ob uporabi, ter predvideli ukrepe, ki bi vodili do povečane uporabe knjigomata. Izhajali smo iz predpostavke, da so

---

2 *Avtorica se v prvi vrsti zahvaljuje Knjižnici Prežihov Voranc v Ljubljani, še posebej knjižničarki Teji Zorko za vse informacije o knjigomatu, ter vsem uporabnikom, ki so bili pripravljeni posvetiti nekaj minut svojega časa tej raziskavi. Tatjani Likar iz Ministrstva za kulturo najlepša hvala za odgovore na zastavljena vprašanja ter Mestni knjižnici in čitalnici Idrija ter Valvasorjevi knjižnici iz Krškega za podatke o transakcijah s knjigomatom. Nenazadnje hvala tudi IZUM-u – Institutu informacijskih znanosti iz Maribora za podatke o številu in lokaciji knjigomatom v Sloveniji.*

uporabniki knjigomata tisti, ki najbolj zaznavajo vzroke, zaradi katerih naprave za samopostrežno izposoje uporabljajo oz. najbolj poznajo njihove pomanjkljivosti ter prednosti. Uporabnikov knjižnice, ki knjigomata ne uporabljajo, v raziskavo nismo zajeli, saj naš namen ni bil uporabnike informirati o novih možnostih izposoje in vračanja gradiva, ampak analizirati trenutno stanje in odpraviti čimvečje število ovir, ki uporabnike knjigomata odvrtačo od uporabe.

### 3.2 Raziskovalne hipoteze

Pred izvedbo raziskave smo postavili naslednje hipoteze:

1. bolj pogosti uporabniki knjigomata so osnovnošolci, srednješolci in študenti;
2. uporabniki knjigomata pri delu ali v svojem prostem času pogosto uporabljajo računalnik;
3. uporabniki knjigomata so redni obiskovalci knjižnice;
4. število preteklih transakcij s knjigomatom vpliva na čas izposoje oz. vračanja ene enote gradiva;
5. glavni razlog, zaradi katerega si uporabniki gradivo izposojajo in vračajo s pomočjo knjigomata, je hitrost;
6. uporabniki si s knjigomatom izposojajo in vračajo manjše število enot gradiva (do 5);
7. uporabniki knjigomata menijo, da je uporaba knjigomata enostavna;
8. uporabniki, stari 25 let ali več, si ob prvi uporabi knjigomata želijo prikaza njegovega delovanja oz. uporabe;
9. uporabniki knjigomata menijo, da je izposoja s knjigomatom hitrejša od izposoje, ki jo izvede knjižničar;
10. uporabniki, ki so knjigomat uporabili vsaj enkrat, se nameravajo ob naslednjem obisku knjižnice zopet poslužiti storitev, ki jih omogoča;
11. uporabniki si s knjigomatom želijo izposojati tudi neknjižno gradivo;
12. uporabniki menijo, da je dovolj, če ima knjižnica en knjigomat;
13. uporabniki knjigomata menijo, da imajo pri izposoji s knjigomatom več zasebnosti;
14. uporabniki knjigomata menijo, da je knjižnica uporabnike dobro seznanila s knjigomatom in njegovo uporabo.

### 3.3 Potek raziskave

Za namen raziskave so bili podatki pridobljeni z opazovanjem in merjenjem časa uporabnikove interakcije s knjigomatom 3M SelfCheck™ 6210 (Slika 2) ter anketnim vprašalnikom (Priloga A), ki so ga uporabniki Knjižnice Prežihov Voranc Ljubljana-Vič izpolnjevali v obdobju med 14. in 31. januarjem 2005. S priložnostnim vzorčenjem je bilo v raziskavo zajetih 47 uporabnikov knjigomata.



**Slika 2:** Knjigomat 3M SelfCheck™ 6210 v Knjižnici Prežihov Voranc.

Anketni vprašalnik je bil razdeljen na dva dela. Na prvi del vprašalnika so uporabniki odgovarjali pred uporabo knjigomata, in sicer na demografska vprašanja (spol, starost in izobrazbo), na vprašanja, ki se nanašajo na uporabo računalnika, pogostost obiskovanja knjižnice ter vprašanja, ki se navezujejo na uporabo naprave za samopostrežno izposajo. Drugi del vprašalnika so uporabniki izpolnili po samostojni uporabi naprave za samopostrežno izposajo in v njem podali stopnjo strinjanja s trditvami, ki so se nanašale na njihovo interakcijo s knjigomatom ter druge vidike uvedbe samopostrežne izposoje v knjižnico. Pri uporabnikovi interakciji s knjigomatom je bilo poleg merjenja časa (od začetka izposoje ali vračanja do končanega izpisa potrdila) zabeleženo tudi katero transakcijo je uporabnik na knjigomatu opravil ter koliko enot gradiva si je izposodil oz. vrnil.

## **4 Rezultati raziskave**

### **4.1 Osnovni podatki o sodelujočih**

Med sodelujočimi je bilo 57,4% žensk in 42,6% moških, starih od 11 do 56 let. Razporeditev sodelujočih v raziskavi po starostnih skupinah nakaže, da je večina uporabnikov v vzorcu (51,1%) starih do 20 let. 66,0% je starih do 25 let in kar 78,8% uporabnikov knjigomata je starih do 30 let. Glede na starost sodelujočih je razumljivo, da ima največ sodelujočih osnovnošolsko (44,7%) in srednješolsko izobrazbo (31,9%). Sledijo jima visokošolska z 12,8% in magisterij oz. doktorat z 10,6%.

### **4.2 Uporaba računalnika**

Na vprašanje "Ali uporabljate računalnik (pri delu, v svojem prostem času)" je 95,7% anketiranih odgovorilo z da in le 2 anketirana oz. 4,3% z ne. Uporaba računalniških aplikacij (urejevalnika besedila (Word), svetovnega spleta in elektronske pošte) je med sodelujočimi razmeroma pogosta, saj večina navedene aplikacije uporablja vsak dan ali večkrat na teden.

### **4.3 Obiskovanje knjižnice**

Sodelujoči v raziskavi knjižnico najpogosteje obiskujejo enkrat na teden (42,6%), sledijo odgovori vsaj enkrat v dveh tednih (23,4%), vsaj enkrat na mesec (21,3%), vsaj enkrat v treh tednih (8,5%) in vsak dan (4,3%).

### **4.4 Uporaba knjigomata**

Na vprašanje "Ali ste si že izposojali knjižnično gradivo s pomočjo knjigomata" je 87,2% sodelujočih odgovorilo pritrdilno in 12,8% nikalno. Uporabniki, ki so odgovorili da, so bili naprošeni, da ocenijo, kolikokrat so knjigomat v preteklosti že uporabljali; največ (19,1%) jih je ocenilo, da so ga uporabljali dvajsetkrat, medtem ko večina (51%) respondentov ocenjuje, da je knjigomat za izposojeno ali vračanje uporabila petnajstkrat ali manj.

Z odprtim vprašanjem smo ugotavljali, zakaj si uporabniki knjižnično gradivo izposojajo s pomočjo knjigomata oziroma zakaj ga v preteklosti niso uporabljali. V raziskavi je bil upoštevan le prvi odgovor, ki ga je sodelujoči zapisal. Odgovore smo razdelili glede na razloge, ki so jih sodelujoči navajali za izposajo knjižničnega gradiva s pomočjo knjigomata, oz. na razloge, zaradi katerih knjigomata niso uporabljali.

Uporabniki, ki so knjigomat že uporabljali (72,3%), so za glavni razlog uporabe navajali, da pred knjigomatom ni vrste oz. da knjigomat uporabljajo zaradi hitrosti izposoje oz. vračanja, ki ju omogoča, 8,5% anketiranih knjigomat uporablja, ker je enostaven za uporabo, en sodelujoči (2,1%) pa je odgovoril, da ga uporablja zaradi pobude svojega otroka. Za neuporabo knjigomata so sodelujoči v raziskavi podajali naslednje razloge: neustrezna črtna koda na članski izkaznici (4,3%), navajenost na izposojevalca (4,3%), neseznanjenost z obstojem knjigomata (2,1%) in nepoznana funkcionalnost knjigomata (2,1%). Dva uporabnika (4,3%) odgovora nista podala.

#### 4.5 Uporaba knjigomata med raziskavo

Sodelujoči v raziskavi so s knjigomatom v 57,4% transakcij knjižnično gradivo vrnili ter si v 42,6% primerov gradivo izposodili. Izposojali so si do 10 enot, pri čemer si je večina uporabnikov (85%) s knjigomatom izposodila 4 enote gradiva ali manj.

Da bi lažje primerjali čas, ki ga uporabnik potrebuje za uspešno izvedeno izposajo in vračilo gradiva, smo izmerjeni čas razdelili na število enot, ki si jih je uporabnik izposodil oz. vrnil. Povprečni čas, ki so ga sodelujoči v raziskavi porabili za izposajo ene enote, je znašal 20,7 sekunde (stand. dev.=10,207), vendar je največ (35,0%) sodelujočih na izposojeno enoto gradiva porabilo od 10,0 do 14,9 sekund. Iz vrednosti korelacijskih koeficientov je razvidno, da ima število enot statistično značilni vpliv na čas izposoje posamezne enote knjižnega gradiva ( $p = -0,598$ ,  $p = 0,005$ ).

Uporabniki knjigomata so vračali večinoma manjše število enot gradiva; 51,9% uporabnikov je vrnilo 4 ali manj enot, medtem ko je kar 88,9% uporabnikov s pomočjo knjigomata vrnilo manj od 10 enot knjižničnega gradiva. V enem primeru je uporabnik vrnil 25 enot. Povprečni čas, ki so ga sodelujoči v raziskavi porabili za vračilo ene enote, je znašal 11,8 sekunde (stand. dev.=5,212), vendar je največji odstotek sodelujočih (22,3%) na vrnjeno enoto gradiva potrebovalo od 5,0 do 7,9 sekund.

## 4.6 Odgovori na trditve

V drugem delu vprašalnika smo preverjali, v kolikšni meri se uporabniki strinjajo z devetimi trditvami, ki so se nanašale na uporabnikovo interakcijo s knjigomatom in uporabnikovo zaznavanje širšega konteksta uporabe knjigomata v knjižnici. Za vsako od trditvev je moral uporabnik oz. uporabnica izbrati stopnjo strinjanja, tj. vrednost od 1 do 5: 1 pomeni, da se s trditvijo ne strinja in 5, da se s trditvijo popolnoma strinja.

S prvo trditvijo, "Izposoja s knjigomatom se mi zdi enostavna", smo želeli ugotoviti, ali uporabniki zaznavajo uporabo knjigomata kot enostavno opravilo ali menijo, da je zahtevno oz. težko. Sodelujoči so se večinoma (83,0%) strinjali, da je uporaba knjigomata enostavna, stopnjo strinjanja 4 je označilo 14,9% sodelujočih in le en sodelujoči (2,1%) se je nagibal k odgovoru, da se s trditvijo ne strinja (in trditvev ocenil s stopnjo 2).

Namen druge trditve, "Ko sem uporabljal/a knjigomat, nisem imel/a težav z razumevanjem navodil, ki so bila izpisana na ekranu", je bil ugotoviti morebiten vzrok za nestrinjanje s prvo trditvijo. Sodelujoči so se opredelili, da se s trditvijo popolnoma strinjajo v 85,1%, medtem ko je 14,9% sodelujočih označilo stopnjo 4.

Tretja trditev, "Knjižničarji bi mi morali ob prvi uporabi knjigomata pokazati kako deluje", je razdelila sodelujoče v pet skupin. Najštevilčnejša (29,8%) se s trditvijo ni strinjala, 27,7% sodelujočih je označilo stopnjo 3, 17,0% sodelujočih je označilo stopnjo 5, 14,9% stopnjo 4 in 10,6% sodelujočih je označilo stopnjo 2.

S četrto trditvijo, "Izposoja s knjigomatom je hitrejša od izposoje, ki jo izvede knjižničar", smo ugotavljali ali uporabniki zaznavajo izposajo s knjigomatom kot hitrejšo v primerjavi z izposajo pri knjižničarju pri izposojevalnem pultu. 60,9% sodelujočih se je s trditvijo strinjalo, 23,9% sodelujočih je označilo nevtralni odgovor (stopnja strinjanja 3), 13,0% je označilo stopnjo 4 in le en sodelujoči je označil stopnjo strinjanja 2. Nihče od sodelujočih ni izrazil mnenja, da se s trditvijo ne strinja.

Namen pete trditve, "Knjigomat bom pri naslednji izposoji znova uporabil/a", je bil ugotoviti, ali se uporabniki, ki so knjigomat uporabili vsaj enkrat, nameravajo naslednjič zopet poslužiti storitev, ki jih omogoča. Rezultati so pokazali, da se kar 80,9% sodelujočih strinja s trditvijo, 10,6% sodelujočih je označilo stopnjo strinjanja 4, 6,4% je označilo 3 in le en uporabnik (2,1%), ki je knjigomat uporabil prvič, se s trditvijo ni strinjal.

Šesta trditev, "Moti me, ker si s knjigomatom ne morem izposoditi videokasete ali zgoščenke", je opozarjala na pomankljivost knjigomata in od sodelujočih za-

htevala, da se opredelijo, ali jih ta pomankljivost moti ali ne. 42,5% sodelujočih se je opredelilo, da se s trditvijo strinja, medtem ko se 14,9% sodelujočih s trditvijo ni strinjalo. Prav toliko sodelujočih (14,9%) je označilo stopnjo strinjanja 4, 13 sodelujočih oz. 27,7% pa je označilo stopnjo strinjanja 3.

Sedma trditev, "Knjižnica bi morala imeti več knjigomatov", je uporabnike razdelila na več skupin, ki so po deležu dokaj enakovredne in se gibljejo med 17% in 23,4%.

Z osmo trditvijo, "Pri izposoji s knjigomatom imam več zasebnosti", smo ugotavljali, v kolikšni meri sodelujoči zaznavajo večjo stopnjo zasebnosti pri izposoji s knjigomatom. 46,9% uporabnikov se je s trditvijo strinjalo, 17,0% je označilo stopnjo strinjanja 4, 14,9% stopnjo strinjanja 3 in 10,6% stopnjo strinjanja 2. 10,6% sodelujočih se s trditvijo ni strinjalo.

Deveta trditev, "Knjižnica je uporabnike dobro seznanila z uporabo knjigomata", je ugotavljala, v kolikšni meri so bili sodelujoči seznanjeni z uporabo knjigomata, ali so opazili navodila za uporabo, zgibanke, napise nad knjigomatom. 29,8% sodelujočih je odgovorilo, da se s trditvijo popolnoma strinjajo, stopnjo strinjanja 4 in 3 je označilo 23,4% oz. 27,7% sodelujočih, 10,6% je označilo stopnjo strinjanja 2, medtem ko se s trditvijo ni strinjalo 8,5% sodelujočih.

V Preglednici 1 so rezultati navedeni s frekvenco in odstotkom stopnje strinjanja.

**Preglednica 1:** Pregled stopenj strinjanja za trditve.

	Frekvence stopnje strinjanja in odstotki					Aritmetična sredina	Standardna deviacija
	1	2	3	4	5		
Trditev 1	0 (0%)	1 (2,1%)	0 (0%)	7 (14,9%)	39 (83,0%)	4,79	0,549
Trditev 2	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	7 (14,9%)	40 (85,1%)	4,85	0,360
Trditev 3	14 (29,8%)	5 (10,6%)	13 (27,7%)	7 (14,9%)	8 (17,0%)	2,79	1,459
Trditev 4	0 (0%)	1 (2,2%)	11 (23,9%)	6 (13,0%)	28 (60,9%)	4,33	0,920
Trditev 5	1 (2,1%)	0 (0%)	3 (6,4%)	5 (10,6%)	38 (80,9%)	4,68	0,783
Trditev 6	7 (14,9%)	0 (0%)	13 (27,7%)	7 (14,9%)	20 (42,5%)	3,70	1,413
Trditev 7	10 (21,3%)	8 (17,0%)	10 (21,3%)	8 (17,0%)	11 (23,4%)	3,04	1,474
Trditev 8	5 (10,6%)	5 (10,6%)	7 (14,9%)	8 (17,0%)	22 (46,9%)	3,79	1,413
Trditev 9	4 (8,5%)	5 (10,6%)	13 (27,7%)	11 (23,4%)	14 (29,8%)	3,55	1,265

## 5 Razprava

V nadaljevanju bomo komentirali rezultate raziskave glede na postavljene hipoteze raziskovanja, podrobneje si bomo ogledali težave, s katerimi so se upo-

rabniki srečevali v času uporabe knjigomata ter predlagali metode, ki bi privedle do večje izkoriščenosti knjigomata oz. njegove pogostejše uporabe.

## 5.1 Hipoteze

Pridobljeni podatki so bili analizirani v kontekstu raziskovalnih hipotez, ki smo jih postavili pred raziskavo. Zaradi priložnostnega vzorčenja moramo potrjene in zavrnjene hipoteze razumeti v skladu z omejitvami, ki jih tako vzorčenje vključuje.

### 5.1.1 Najbolj pogosti uporabniki knjigomata

Preveriti smo želeli, ali so osnovnošolci, srednješolci in študenti oz. uporabniki, mlajši od 24 let, pogostejši uporabniki knjigomata od uporabnikov, starih 24 let ali več. Postavili smo hipotezo enake verjetnosti, ki pravi, da se pripravljenost za uporabo knjigomata glede na starost uporabnikov ne razlikuje. S testom hi-kvadrat smo hipotezo enake verjetnosti zavrnili  $\chi^2=4,170$ ,  $m=1$ ,  $p<0,05$ . Pričakujemo lahko, da bodo v osnovni množici uporabniki, mlajši od 24 let, pogostejši uporabniki knjigomata.

### 5.1.2 Uporabniki knjigomata in njihova uporaba računalnika

Preverjali smo hipotezo, ki trdi, da uporabniki knjigomata pri delu ali v svojem prostem času pogosto uporabljajo računalnik. Analiza podatkov je pokazala, da se delež uporabnikov knjigomata, ki pri svojem delu ali v prostem času uporabljajo računalnik, v osnovni množici giblje v intervalu med 0,89 in 1 (95% interval zaupanja). Ocenili smo, da se delež uporabnikov knjigomata, ki vsaj enkrat na teden uporabljajo eno izmed navedenih računalniških aplikacij (urejevalnik besedila Word, svetovni splet ali elektronsko pošto) v osnovni množici giblje v intervalu  $0,901 \pm 0,087$  (95% interval zaupanja). Visoki vrednosti obeh proporcij potrjujeta našo hipotezo, da uporabniki knjigomata v prostem času pogosto uporabljajo računalnik.

### 5.1.3 Uporabniki knjigomata so redni obiskovalci knjižnice

Z analizo podatkov smo hipotezo, ki trdi, da so uporabniki knjigomata redni obiskovalci knjižnice, potrdili, saj se delež uporabnikov knjigomata, ki knjižnico obiščejo vsaj enkrat v dveh tednih, v osnovni množici giblje v intervalu  $0,703 \pm 0,131$  (95% interval zaupanja).

#### 5.1.4 Število preteklih transakcij ter hitrost izposoje in vračanja

Postavljena hipoteza je trdila, da število preteklih transakcij s knjigomatom vpliva na hitrost izposoje ali vračanja gradiva s knjigomatom, kar pomeni, da naj bi si uporabniki, ki so knjigomat v preteklosti večkrat uporabljali, gradivo s knjigomatom izposojali hitreje, kot uporabniki, ki si gradivo s knjigomatom izposodijo ali vrnejo prvič. Z izračunanim koeficientom korelacije po Spearmanu ter s t testom smo ugotovili le značilno linerarno povezanost med časom vračanja ene enote knjižnega gradiva in številom preteklih transakcij s knjigomatom ( $p=-0,480$ ,  $p=0,024$ ,  $t=2,735$ ,  $t_k=2,05$  pri 0,5% tveganju), medtem ko linearne povezanosti med časom izposoje ene enote in številom preteklih transakcij nismo uspeli potrditi ( $p=-0,153$ ,  $p=0,415$ ,  $t=0,65$ ,  $t_k=2,09$  pri 0,5% tveganju).

Ugotovitve nakazujejo, da si uporabniki, ki so si s knjigomatom v preteklosti velikokrat izposodili knjižno gradivo s pomočjo knjigomata, gradiva ne izposojajo hitreje kot uporabniki, ki si gradivo izposojajo prvič. Obenem pa ugotovitve nakazujejo, da uporabniki, ki imajo izkušnje z vračanjem in izposojajo gradiva s knjigomatom, gradivo vračajo hitreje. Razlike med rezultati lahko deloma pripišemo tudi dejstvu, da si uporabniki knjigomata vzamejo čas za pripravo na izposojajo, za iskanje izkaznice, pogovor s svojimi otroki o poteku izposoje pa tudi vnovičnemu sledenju navodilom na zaslonu knjigomata.

#### 5.1.5 Razlog za izposojajo in vračanje gradiva s knjigomatom je hitrost

Preveriti smo želeli, ali je glavni razlog za uporabo knjigomata hitrost opravljene transakcije. Postavili smo hipotezo enake verjetnosti, da je hitrost enako pogost razlog za uporabo knjigomata kot drugi razlogi. S testom hi-kvadrat smo hipotezo enake verjetnosti zavrnilo  $\chi^2=20,10$ ,  $m=1$ ,  $p<0,005$ . Pričakujemo lahko, da je v osnovni množici uporabnikov knjigomata hitrost glavni razlog za uporabo knjigomata. Navajanje hitrosti kot glavnega razloga za uporabo knjigomata lahko povežemo tudi s promocijsko dejavnostjo knjižnice, v kateri hitrost najavajo kot glavno prednost uporabe knjigomata. Pri opazovanju vedenja uporabnikov smo zaznali, da se uporabniki bolj pogosto odločajo za uporabo knjigomata takrat, ko je pri izposojevalnem pulu vrsta.

#### 5.1.6 Izposoja in vračanje manjšega števila enot s knjigomatom

Raziskati smo želeli, ali si uporabniki s knjigomatom izposojajo večje ali manjše število enot. S hipotezo enake verjetnosti smo preverjali skupini uporabnikov, ki si s knjigomatom izposojajo in vračajo manjše (5 ali manj) oz. večje (nad 5) število enot gradiva. S testom hi-kvadrat smo hipotezo enake verjetnosti zavrnilo  $\chi^2=8,5$ ,  $m=1$ ,  $p<0,005$ . Pričakujemo lahko, da si bodo uporabniki s knjigomatom pogosteje izposojali in vračali manjše število enot gradiva.

### 5.1.7 Enostavnost uporabe knjigomata in razumevanje navodil (Trditev 1 in 2)

Hipotezo, da je uporaba knjigomata za uporabnike knjigomata enostavna, potrjuje visoka stopnja strinjanja s to trditvijo. 99% interval zaupanja za oceno povprečja stopnje strinjanja leži med stopnjama strinjanja 4,58 in 4,99. Enostavna uporaba je deloma tudi posledica navodil, ki se prikazujejo na enkranu med izposojjo in vračanjem, in katera so sodelujoči v raziskavi označili kot enostavna za razumevanje. 99% interval zaupanja za oceno povprečja stopnje strinjanja, ki se nanaša na razumljivost navodil, leži med stopnjama strinjanja 4,72 in 4,98.

### 5.1.8 Prikaz delovanja knjigomata (Trditev 3)

Preverili smo hipotezo, ki trdi, da si starejši uporabniki ob prvi uporabi knjigomata želijo prikaza njegovega delovanja oz. uporabe. Osnovna hipoteza  $H_1$  trdi, da je med stopnjo strinjanja s trditvijo in starostjo uporabnikov povezanost. Ničelna hipoteza trdi, da sta želja po demonstraciji uporabe knjigomata in starost neodvisni spremenljivki. S testom hi-kvadrat, kjer so bili uporabniki, ki so odgovorili s stopnjami strinjanja 1, 2, 3 ter 4, 5, urejeni v dve skupini, smo ničelno hipotezo zavrnilo ( $\chi^2=5,45$ ,  $m=1$ ,  $p<0,05$ ) in sprejeli osnovno hipotezo. Starejši uporabniki (25 let ali več) si v nasprotju z mlajšimi uporabniki (do 25 let) pri prvi uporabi knjigomata želijo prikaza njegovega delovanja.

### 5.1.9 Izposoja s knjigomatom je hitrejša od izposoje, ki jo izvede knjižničar (Trditev 4)

Preverili smo hipotezo, ki trdi, da uporabniki knjigomata menijo, da je izposoja s knjigomatom hitrejša od izposoje, ki jo izvede knjižničar za izposojevalnim pultom. Trditev smo preverjali s hipotezo enake verjetnosti. Stopnje strinjanja smo organizirali v dve skupini (1, 2, 3 v prvo in 4, 5 v drugo). Hipotezo enake verjetnosti, ki predpostavi, da so odgovori v obeh skupinah enako verjetni, smo zavrnilo  $\chi^2=9,58$ ,  $m=1$ ,  $p<0,005$ . Pričakujemo lahko, da bo v osnovni množici prevladovalo mnenje, da je izposoja s knjigomatom hitrejša od izposoje pri izposojevalnem pultu.

Če bi primerjali čas, ki ga knjižničar porabi za eno transakcijo v primerjavi z uporabnikom, ki transakcijo opravi na knjigomatu, bi morda prišli do drugačnih zaključkov, a odgovori sodelujočih v raziskavi kažejo, da uporabnik, ki aktivno sodeluje pri izposoji/vračanju knjižnega gradiva s knjigomatom, dojemata čas drugače, kot tisti, ki pasivno čaka pred izposojevalnim pultom. Dejstvo je tudi, da pred knjigomatom ni bilo nikoli vrste in je uporabnik lahko začel knjigomat uporabljati takoj, ko je k njemu pristopil, kar je zagotovo pripomoglo k občutku hitrosti, čeprav si je nato uporabnik 2 knjigi izposojal eno minuto ali več.

### 5.1.10 Ponovna uporaba knjigomata (Trditev 5)

Preverili smo hipotezo, ki pravi, da se uporabniki, ki so knjigomat uporabili vsaj enkrat, nameravajo ob naslednjem obisku knjižnice zopet poslužiti storitev, ki jih omogoča. Trditev smo preverjali s hipotezo enake verjetnosti. Odgovore smo glede na stopnjo strinjanja razvrstili v dve skupini: 1, 2, 3 in 4, 5. Hipotezo enake verjetnosti zavrnilo  $\chi^2=30,72$ ,  $m=1$ ,  $p<0,005$ . Pričakujemo lahko, da se bodo uporabniki v osnovni množici, ki so knjigomat uporabili vsaj enkrat, ob naslednjem obisku zopet poslužili storitev, ki jih omogoča.

### 5.1.11 Izposoja neknjižnega gradiva (Trditev 6)

Preverjali smo trditev, ki pravi, da uporabnike moti, ker si s knjigomatom ne morejo izposojati neknjižnega gradiva. Trditev smo preverjali s hipotezo enake verjetnosti. Stopnje strinjanja smo razdelili v tri skupine. Hipoteza enake verjetnosti predpostavi, da so odgovori v vseh treh skupinah (1, 2 v prvi, 3 v drugi ter 4, 5 v tretji skupini) enako verjetni. S testom hi-kvadrat hipotezo enake verjetnosti zavrnilo  $\chi^2=13,45$ ,  $m=2$ ,  $p<0,005$ . Pričakujemo lahko, da je v osnovni množici delež uporabnikov, ki jih moti (stopnja strinjanja 4 in 5), da si s knjigomatom ne morejo izposojati neknjižnega gradiva, večji od deleža uporabnikov, ki jih to ne moti.

### 5.1.12 Število knjigomatov v knjižnici (Trditev 7)

Trditev, da bi knjižnica morala imeti več knjigomatov, smo preverili s hipotezo enake verjetnosti, ki predpostavi, da so odgovori v vseh petih skupinah (v vsaki od petih stopenj strinjanja) enako verjetni. Hipotezo enake verjetnosti obdržimo  $\chi^2=0,764$ ,  $m=4$ ,  $p<0,05$ .

Sodelujoči so svoje odgovore utemeljevali na različne načine. Tisti, ki se s trditvijo niso strinjali, so menili, da je en knjigomat dovolj, saj jim je na voljo vedno, ko si ga želijo uporabiti, da pri njem ni nikoli vrste ter da bi bila z uvedbo novih knjigomatov ogrožena delovna mesta knjižničarjev za izposojevalnim pultom. Sodelujoči, ki so odgovarjali, da bi knjižnica morala imeti več knjigomatov, so svoje odgovore utemeljevali s pozitivnimi izkušnjami, ki so jih pridobili ob uporabi knjigomata, z mnenjem da sta izposoja in vračanje s knjigomatom dovolj enostavna, da ju opravi uporabnik sam in za to ne potrebuje knjižničarja. Odgovori so reflektirali tudi navdušenje nad knjigomatom, katerega je bilo moč zaznati tudi pri najmlajših uporabnikih, ki so jih starši vodili v knjižnico.

### 5.1.13 Zasebnost pri uporabi knjigomata (Trditev 8)

Preveriti smo želeli, ali uporabniki knjigomata zaznavajo razliko med stopnjo zasebnosti pri izposoji s knjigomatom ali pri knjižničarju. Uporabili smo hipotezo enake verjetnosti, odgovore glede na stopnje strinjanja organizirali v tri sku-

pine (1, 2 v prvo, 3 v drugo ter 4, 5 v tretjo skupino) in s testom hi-kvadrat zavrnilo hipotezo enake verjetnosti  $\chi^2=19,77$ ,  $m=2$ ,  $p<0,005$ . Pričakujemo lahko, da bo v osnovni množici delež uporabnikov, ki menijo, da jim transakcije s knjigomatom zagotavljajo več zasebnosti (stopnja strinjanja 4 in 5), večji od deleža uporabnikov, ki imajo drugačno mnenje.

Pravzaprav je večja mera zasebnosti pri uporabi knjigomata dejstvo, hipoteza pa je le preverjala ali se uporabniki tega dejstva zavedajo. Ker so bili sodelujoči v raziskavi tudi osnovnošolci, obstaja možnost, da je prišlo do nepoznavanja pomena pojma zasebnost, zato je potrebno na rezultate gledati z določeno distanco.

### 5.1.14 Seznanjenost s knjigomatom (Trditev 9)

Želeli smo preveriti trditev, ki pravi, da je knjižnica svoje uporabnike dobro seznanila z uporabo knjigomata. Trditev smo preverjali s hipotezo enake verjetnosti. Odgovore smo glede na stopnjo strinjanja razvrstili v dve skupini (1, 2, 3 v prvo ter 4, 5 v drugo skupino). Hipoteze enake verjetnosti ne zavrnamo  $\chi^2=0,19$ ,  $m=1$ ,  $p<0,05$ . Za osnovno množico uporabnikov knjigomata nismo uspeli potrditi izrazito prevladujočega mnenja, da je knjižnica uporabnike dobro seznanila z uporabo knjigomata.

### 5.2 Težave uporabnikov pri uporabi knjigomata

Kljub temu, da se na zaslonu med transakcijami izpisujejo dokaj jasna navodila, se uporabniki pred in med izposajo oz. vračanjem knjižnega gradiva s knjigomatom srečujejo s težavami. Nekatere so posledica knjižničnih pravil in postopkov, druge pa funkcionalnosti knjigomata oz. uporabnikovega neupoštevanja navodil. Zaradi same narave raziskave smo med opazovanjem uporabnikove interakcije s knjigomatom prišli do naslednjih ugotovitev.

Prva težava, s katero so se srečevali uporabniki, ki so želeli prvič uporabiti knjigomat, je bila neustrezna črna koda na izkaznici, saj je knjižnica ob uvedbi knjigomata črtni kodi dodala dodatno kodo. Težavo bi knjižničarji lahko rešili že ob uvedbi knjigomata, in sicer tako, da bi vsem uporabnikom zamenjali članske izkaznice in jih obenem opozorili, da si lahko knjižno gradivo izposojajo in vračajo s knjigomatom, kar bi pomenilo dodatno promocijo knjigomata, obenem pa spodbudo uporabnikom, da preizkusijo nov način izposoje ter vračanja.

Knjižnica je ob uvedbi knjigomata določila in objavila tri dodatne pogoje za njegovo uporabo. Prvi se je nanašal na neporavnane obveznosti na uporabnikovem kontu, drugi pa na omejevanje vračila gradiva, ki je v zamudi. Oba pogoja se pri izposoji in vračanju gradiva s knjigomatom nista striktno izvajala. Pri prvem bi bilo smiselno dodati višino zneska, ki uporabniku ali uporabnici še omogoča izposajo s knjigomatom, medtem ko je smiselnost drugega pogoja vprašljiva,

saj je vračilo gradiva odvisno od uporabnika in njegovega upoštevanja knjižničnega pravilnika o poslovanju oz. postopkov izterjave s strani knjižnice; torej je v interesu knjižnice, da se gradivo vrne v knjižnico, čeprav ima pretečen rok izposoje. Tretji pogoj, ki se nanaša na vračanje knjižnega gradiva, ki je bilo rezervirano, je potreben, če želi knjižnica zagotoviti učinkovito delovanje rezervacij. Uporabniki morajo zato gradivo, ki je bilo rezervirano, vrniti pri izposojevalnem pultu in ne s pomočjo knjigomata.

Med raziskavo smo opazili, da so nekateri sodelujoči z nepravilno postavitvijo gradiva knjigomatu onemogočili razmagnetenje oz. namagnetenje zaščitnega elementa, zato se je ob izhodu sprožil alarm oz. je bilo gradivo vrnjeno na police nezaščiteno. Za rešitev problema bi bilo potrebno uporabnike bolj podrobno seznaniti s pravilno uporabo knjigomata z dodatnimi navodili na zaslonu. Zaslonsicer ponudi sliko pravilne postavitve knjige ob izposoji oz. vračanju, a uporabniki na prikazano pravilno postavitve običajno niso dovolj pozorni. Zato navodilo, naj se hrbet knjige dotika knjigomata, ne bi bilo odveč, zaščitne elemente v knjigah, ki so bile vrnjene s pomočjo knjigomata, pa bi bilo potrebno pred postavitvijo na knjižne police (ponovno) namagnetiti, kar bi preprečilo potencialno odtujitev knjižničnega gradiva.

Uporabniki, ki so knjigomat uporabljali prvič, so imeli težave tudi pri pravilni postavitvi knjižnične izkaznice, saj so izkaznico neredko postavljali s črtno kodo navzdol namesto navzgor in tako laserskemu žarku v čitalniku onemogočali branje črtne kode. Z naslednjimi poizkusi postavitve knjižnične izkaznice so ugotovili pravilno nastavitvev in nadaljevali z izposojjo.

Nekaj uporabnikov je domnevalo, da ima knjigomat zaslon, občutljiv na dotik, in so sprva pritiskali na ekran namesto na številčnico. Uporabnica, ki si je pred uporabo knjigomata v Knjižnici Prežihov Voranc knjige izposojala s knjigomatom v Delavski knjižnici (enoti Knjižnice Otona Župančiča v Ljubljani), se je soočala s težavami, ker je knjigomat želela uporabiti na enak način (zaslon na dotik, prebiranje črtne kode med premikanjem gradiva po izposojevalni površini) in za iste transakcije (menila je, da je mogoča le izposoja), čeprav sta se knjigomata razlikovala tako po funkcionalnosti kot po načinu uporabe.

Med raziskavo je bilo tudi opaziti negodovanje uporabnikov nad potrdili, ki jih je knjigomat izpisal po končani transakciji. Vzrok lahko pripišemo vsebini potrdila ter njegovi obliki. Knjigomat je namreč izpisal le informacije o transakcijah, ki jih je uporabnik na knjigomatu opravil, ni pa zajemal podatkov o stanju na bralčevem kontu. Ob izpisu večjega števila transakcij je dolžina izpisa narasla tudi nad 30 cm, zaradi česar bi bilo smiselno izpis prilagoditi uporabnikovim potrebam, izpustiti nepotrebne informacije in podatke pregledno urediti.

### 5.3 Metode za spodbujanje uporabe knjigomata

Glede na dejstvo, da je Knjižnica Prežihovega Voranca dosegala nizko število transakcij s knjigomatom (v letu 2004 okoli 1,5% vseh izposoj in vračil knjižničnega gradiva), smo naša razmišljanja usmerili v reševanje te problematike oz. k rešitvam, ki bi spodbujale uporabo knjigomata tako za izposajo kot vračanje knjižnega gradiva. Preučili smo rešitve, ki so jih uspešno uporabljale knjižnice po svetu ter jih prilagodili za uporabo v knjižničnem okolju opazovane knjižnice.

Lokacija knjigomata ob vhodu knjižnice prav gotovo ni idealna, saj je knjigomat v predprostoru skrit pred pogledi uporabnikov, ki se približujejo izposojevalnemu pultu, in jih ne spodbuja, da bi za izposajo pristopili k njemu. Prav tako uporabniki, ki želijo knjižno gradivo vrniti, običajno gredo, na poti k izposojevalnemu pultu, mimo njega, ne da bi ga sploh opazili. Prestavitev knjigomata na ustrežnejše mesto (bližje izposojevalnega pulta) bi bila najbolj priporočljiva rešitev, saj bi tako povečali vidljivost knjigomata in uporabnikovo seznanjenost z njegovim obstojem in namenom. Možne izboljšave vidimo tudi v primernejšem mestu za odlaganje vrnjenih knjig, saj je zabož pod knjigomatom vir potencialnih poškodb na knjižnem gradivu obenem pa predstavlja za uporabnike in knjižničarje dodaten fizičen napor. Ker ob knjigomatu ni dodatnega prostora za odlaganje gradiva in uporabnikovih osebnih predmetov, svetujemo, da se ob knjigomat postavi odlagalno površino, ki bi služila obema namenoma.

Potrebno bi bilo okrepiti tudi vlogo knjižničarjev izposojevalcev pri spodbujanju uporabe knjigomata z verbalnimi spodbudami in obveščanjem o alternativni možnosti izposoje in vračanja knjižnega gradiva. Ciljna skupina, ki bo potrebovala več vzpodbude, so, glede na rezultate raziskave, uporabniki, starejši od 30 let, ki imajo več zadržkov pred uporabo novih tehnologij, obenem pa imajo dolgoletne izkušnje s tradicionalnim načinom izposoje in vračanja knjižnega gradiva.

Pomoč pri prvi uporabi bi bila prav tako zelo dobrodošla (za nove člane in zainteresirane uporabnike, ki knjigomata še niso uporabljali), še bolj učinkovita pa bi bila asistenca in promocija knjižničarjev ali prostovoljcev ob knjigomatu, saj, kakor se je izkazalo ob izvedbi raziskave, je že sama prisotnost raziskovalke pomembno zvišala pogostost uporabe knjigomata, čeprav ni izvajala promocijske dejavnosti za njegovo uporabo. Za knjižnično osebje pri izposojevalnem pultu knjigomat dolgoročno predstavlja razbremenitev, zato bi bilo smiselno v obdobju uvajanja knjigomata enega izposojevalca zadolžiti za promocijo knjigomata oz. asistenco ob uporabi. Tako bi namesto treh izposojevalcev za izposojevalnim pultom to delo opravljala dva oz. eden namesto dveh, kar bi uporabnike motiviralo za uporabo knjigomata, saj ne bodo želeli čakati v vrsti.

Promocijska dejavnost bi morala biti podprta tudi s strani promocijskega gradiva, kot so plakati, zloženske pri izposojevalnem pultu, knjižna kazala, samosto-

ječi kartoni s podobo knjigomata in vabilom za njegovo uporabo. Knjižnica bi lahko za namen pospeševanja uporabe knjigomata organizirala nagradno igro, v kateri bi lahko sodelovali vsi uporabniki knjigomata, in sicer tako, da bi po zaključeni transakciji izpolnili obrazec (lahko bi bil del potrdila, ki ga knjigomat iztiska po končani transakciji) s svojim imenom in številko članske izkaznice ter ga oddali knjižničarju ali v skrinjico. Nagrade bi lahko podeljevali tedensko ali mesečno v obliki oprostitev plačila članarine, zamudnine ali celo knjižnih nagrad.

## 6 Zaključek

Z raziskavo, ki smo jo izvedli v Knjižnici Prežihov Voranc v Ljubljani, smo analizirali uporabnike, ki si gradivo izposojajo in vračajo s pomočjo knjigomata in identificirali težave, s katerimi se srečujejo ob samopostrežni izposoji in vračilu knjižnega gradiva. Med raziskavo smo ugotovili, da knjigomat najbolj pogosto uporabljajo mlajši uporabniki, ki ob svojem delu ali v svojem prostem času pogosto uporabljajo računalnik. So redni obiskovalci knjižnice in knjigomat uporabljajo predvsem zaradi hitrosti izposoje, saj ne želijo v vrsti čakati na knjižničarja. Težave, s katerimi se uporabniki srečujejo ob uporabi knjigomata, lahko razdelimo v dve kategoriji. V prvi so težave, ki so posledica knjižničnih pravil in postopkov, v drugi pa težave, ki so posledica funkcionalnosti knjigomata oz. uporabnikovega neupoštevanja navodil. Usmerili smo se na uporabnike, ki knjigomat že uporabljajo in na podlagi njihovih izkušenj in opaznanj poskušali odstraniti čim več ovir, ki druge uporabnike knjižnice ločijo od prve uporabe knjigomata. Identificirali smo problematična mesta in navedli praktične rešitve, med drugim na področju lokacije knjigomata, informiranja in promocije ter okrepljene vloge knjižničarjev pri promociji, nujenju pomoči in spodbujanju uporabnikov. Menimo, da bi z uvajanjem ponujenih rešitev v Knjižnici Prežihov Voranc lahko dolgoročno dosegli večji delež transakcij knjižnega gradiva s knjigomatom, kar bi pomenilo boljše izkoriščene zmogljivosti knjigomata in hitreje povrnjeno investicijo vanj.

## Citirani viri in literatura

1. Cigrovski, M. (2005). *Uvajanje tehnologije RFID v slovenskih knjižnicah*. Organizacija znanja, 10 (3). Objavljeno 1.10.2005, pridobljeno 27.3.2006 s svetovnega spleta: [http://splet02.izum.si/cobiss-oz/news.jsp?apl=/2005\\_3/ar03.jsp](http://splet02.izum.si/cobiss-oz/news.jsp?apl=/2005_3/ar03.jsp)

2. DeJoice, M. J. & Sennyey, P. (2000). Some issues in implementing library self-checkout systems: a management perspective. *Illinois libraries*, 82 (1). Pridobljeno 27.3.2006 s svetovnega spleta: <http://www.lib.niu.edu/ipo/2000/il000105.html>
3. Edwards, V. (1998). *Self-services: transforming the role of library staff*. Pridobljeno 27.3.2006 s svetovnega spleta: <http://authoring.3m.com/wcms/viewimage.jhtml?iRFuzFU=57913240&langid=1>
4. Mackenzie, C. & Aulich, M. (2002). *Self-service – revolution's here*. Melbourne: VALA 2002 11th biennial conference and exhibition E-volving Information. Pridobljeno 27.3.2006 s svetovnega spleta: <http://www.vala.org.au/vala2002/2002pdf/44MacAul.pdf>
5. McKinley, S. K. (2002). *Self-serve scanners expedite loan process*. Objavljeno 18.7.2002, pridobljeno 27.3.2006 s svetovnega spleta: [http://www.maps.signonsandiego.com/news/northcounty/20020718-9999\\_m1m18powway.html](http://www.maps.signonsandiego.com/news/northcounty/20020718-9999_m1m18powway.html)
6. Morris, A., Thornley, L. & Snudden, K. (2001). Self-issue and return systems: experiences in the UK. *The Electronic Library*, 19 (1), 7-18.
7. Richardson, L. (2003). Self services: the present state of play. *SCONUL Newsletter* 28 (Spring). Pridobljeno 27.3.2006 s svetovnega spleta: [http://www.sconul.ac.uk/pubs\\_stats/newsletter/28/ART7.PDF](http://www.sconul.ac.uk/pubs_stats/newsletter/28/ART7.PDF)
8. Žaucer, M. (1997). Ali smo knjižničarji sami največja ovira razvoju knjižničarstva. V *Knjižnica*, 41 (2-3), 89-102.
9. Žaucer, M. (2000). Razvoj samopostrežne knjižnice: primer Centralne tehniške knjižnice Univerze v Ljubljani. V *Knjižnica*, 44 (1-2), 57-73.

---

**Maja Kraljič** je študentka podiplomskega študija na Department of Information Science, Faculty of Science, Loughborough University  
Naslov: Loughborough, Leicestershire, LE11 3TU, United Kingdom  
Naslov elektronske pošte: [maja@princessdesign.net](mailto:maja@princessdesign.net)

**Dr. Jasna Maver** je zaposlena na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani.  
Naslov: Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana  
Naslov elektronske pošte: [jasna.maver@ff.uni-lj.si](mailto:jasna.maver@ff.uni-lj.si)