



NARODNA IN UNIVERZITETNA KNJIŽNICA

MNENJE UPORABNIKOV O DELOVANJU IN STORITVAH NUK

Melita Ambrožič

Branka Badovinac

Ljubljana, junij 2009

Mnenje uporabnikov o delovanju in storitvah NUK

Avtorici in nosilki avtorskih pravic:

dr. Melita Ambrožič

mag. Branka Badovinac

Jezikovno pregledala:

mag. Petra Jager

Za sodelovanje in pomoč se zahvaljujemo:

Mojci Dolgan-Petrič in mag. Janezu Jugu

Razmnoženo v: *Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana*

Leto izdaje: 2009

Publikacija je dostopna tudi v elektronski obliki v: *Digitalna knjižnica Slovenije – dLib: www.dlib.si*



To delo je izdano pod licenco *Creative Commons*:

“Priznanje avtorstva – Nekomercialno - Brez predelav 2.5 Slovenija”.

Celotno pravno besedilo licence je dostopno na spletni strani: <http://www.creativecommons.si>

ali na poštnem naslovu: *Inštitut za intelektualno lastnino, Streliška 1, 1000 Ljubljana.*

**Ambicioznost, intimnost, podpora kreativnemu samostojnemu delu so polja,
ki so vedno odprta izboljšavam in nadgradnjam.**
(študent, starost do 25 let, področje humanistika)

KAZALO VSEBINE

KAZALO SLIK.....	5
KAZALO PREGLEDNIC.....	8
1 UVOD.....	11
1.1 Namen in cilji raziskave	11
1.2 Pregled dosedanjih raziskav uporabnikov NUK.....	12
2 METODOLOGIJA IN METODE.....	15
2.1 Izvedba oziroma postopki v raziskavi	15
2.2 Raziskovalna vprašanja in delovne hipoteze	16
2.2 Metoda raziskovanja	17
2.3 Izvedba anketiranja	19
2.4 Vzorčenje in značilnosti vzorca	19
2.5 Statistična analiza podatkov	21
2.6 Omejitve raziskave	21
3 DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ANKETIRANCEV	23
3.1 Starost.....	23
3.2 Spol.....	25
3.3 Poklicna usmerjenost oziroma strokovno področje anketirancev	26
3.4 Poklic oziroma status anketirancev	28
3.5 Izobrazba.....	30
4 POGOSTOST OBISKOVANJA NUK IN UPORABE NJEGOVIH STORITEV	32
4.1 Obiskovanje NUK.....	32
4.2 Obiskovanje oddelkov NUK.....	37
4.2.1 Splošni pregled rezultatov.....	37
4.2.2 Podrobnejša analiza podatkov	43
4.3 Uporaba elektronskih storitev NUK.....	51
5 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z IZBRANIMI STORITVAMI IN PONUDBO NUK	59
5.1 Zadovoljstvo z okoljem, prostori in opremo NUK	59
5.2 Zadovoljstvo s knjižnično zbirko	65
5.3 Zadovoljstvo z osebjem knjižnice.....	70
5.4 Zadovoljstvo s storitvami izposoje NUK	74

5.5 Zadovoljstvo z elektronskimi storitvami NUK	77
5.6 Zadovoljstvo z drugimi storitvami in ponudbo NUK	82
5.7 Splošna ocena zadovoljstva uporabnikov s storitvami in ponudbo NUK	87
6 MNENJE UPORABNIKOV O CELOTNI PODOBI NUK IN O NOČNI ČITALNICI	88
6.1 Mnenje o celotni podobi NUK.....	88
6.2 Mnenje o nočni čitalnici	95
7 KAJ UPORABNIKE V NUK NAJBOLJ MOTI: ANALIZA ODGOVOROV NA ODPRTO VPRAŠANJE....	98
7.1 Opis vzorca anketirancev, ki so odgovorili na odprto vprašanje	98
7.2 Metoda analize odgovorov.....	100
7.3 Rezultati analize.....	103
7.3.1 Sistem.....	103
7.3.2 Knjižnična zbirka	108
7.3.3 Okolje, prostor in oprema	109
7.3.4 Elektronske storitve, internet in računalniki	111
7.3.5 Neknjižničarske storitve in ponudba	112
7.3.6 Osebe knjižnice	113
7.3.7 Vtis o knjižnici	116
7.3.8 Drugo in predlogi	118
7.4 Splošne značilnosti izjav	118
7.5 Razprava.....	121
8 SKLEPNE UGOTOVITVE IN OPREDELITEV PRIORITETNIH NALOG	123
8.1 Povzetek rezultatov raziskave.....	123
8.2 Preverjanje hipotez.....	127
8.3 Opredelitev prioritetenih nalog NUK.....	129
10 VIRI IN LITERATURA	131
10.1 Citirani viri in literatura	131
10.2 Ostali viri in literatura	132
11 PRILOGE.....	133
Priloga 1: Anketni vprašalnik (spletna različica).....	133

KAZALO SLIK

Slika 1: Struktura anketirancev glede na starost (n=938; v %)	24
Slika 2: Struktura anketirancev glede na starost (n=938; v %)	24
Slika 3: Struktura anketirancev glede na spol (n=927; v %)	25
Slika 4: Struktura anketirancev glede na strokovno področje (n=934; v %)	26
Slika 5: Struktura anketirancev glede na strokovno področje (n=934; v %)	27
Slika 6: Struktura anketirancev glede na poklic oziroma status (n=933; v %)	29
Slika 7: Struktura anketirancev glede na poklic oziroma status (n=1057; v %)	30
Slika 8: Struktura anketirancev glede na doseženo stopnjo izobrazbe (n=931; v %)	31
Slika 9: Struktura anketirancev glede na doseženo stopnjo izobrazbe (n=931; v %)	31
Slika 10: Pogostost obiska NUK (n=934; št. enot)	33
Slika 11: Pogostost obiska oddelkov NUK (v %)	40
Slika 12: Pogostost obiska oddelkov NUK (v %)	41
Slika 13: Pogostost obiska Velike čitalnice glede na izobrazbo anketirancev	44
Slika 14: Pogostost obiska časopisne čitalnice glede na izobrazbo anketirancev	44
Slika 15: Pogostost obiska oddelkov, namenjenih osnovni dejavnosti (v %)	46
Slika 16: Pogostost obiska specializiranih zbirk (št. enot; brez »še nisem obiskal«)	48
Slika 17: Pogostost obiska neknjižnih oddelkov oziroma storitev (št. enot; brez »še nisem obiskal«)	50
Slika 18: Pogostost uporabe elektronskih storitev NUK (v %)	53
Slika 19: Pogostost uporabe elektronskih storitev NUK (v %)	54
Slika 20: Pogostost uporabe kataloga COBISS glede na starost anketirancev	55
Slika 21: Pogostost uporabe spletne strani NUK glede na starost anketirancev	55
Slika 22: Pogostost uporabe Mrežnika NUK glede na starost anketirancev	56
Slika 23: Pogostost uporabe dLib glede na starost anketirancev	56
Slika 24: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z okoljem, prostori in opremo (v %; brez »ne morem oceniti«)	61
Slika 25: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z okoljem, prostori in opremo (n=1057; št. enot)	62
Slika 26: Zadovoljstvo anketirancev z okoljem, prostori in opremo v NUK (M – aritmetična sredina)	62

Slika 27: Zadovoljstvo anketirancev s knjižnično zbirko (v %; brez »ne morem oceniti«)	67
Slika 28: Zadovoljstvo anketirancev s knjižnično zbirko (št. enot)	67
Slika 29: Povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov NUK s knjižnično zbirko (M – aritmetična sredina)	68
Slika 30: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z osebjem knjižnice (v %; brez »ne morem oceniti«)	71
Slika 31: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z osebjem knjižnice (št. enot)	72
Slika 32: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z osebjem knjižnice (M – aritmetična sredina).....	72
Slika 33: Zadovoljstvo uporabnikov NUK s storitvami izposoje (v %; brez »ne morem oceniti«)	75
Slika 34: Zadovoljstvo uporabnikov NUK s storitvami izposoje (št. enot)	75
Slika 35: Povprečne ocene zadovoljstva uporabnikov NUK s storitvami izposoje (M – aritmetična sredina)..	76
Slika 36: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z elektronskimi storitvami (v %; brez »ne morem oceniti«)	78
Slika 37: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z elektronskimi storitvami (št. enot)	79
Slika 38: Povprečne ocene zadovoljstva uporabnikov NUK z elektronskimi storitvami (M – aritmetična sredina)	79
Slika 39: Zadovoljstvo z e-storitvijo Vprašaj knjižničarja glede na pogostost obiska	81
Slika 40: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z drugimi storitvami in ponudbo (v %; brez »ne morem oceniti«)..	83
Slika 41: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z drugimi storitvami in ponudbo (št. enot)	84
Slika 42: Povprečne ocene zadovoljstva uporabnikov NUK z drugimi storitvami in ponudbo (M – aritmetična sredina)	84
Slika 43: Zadovoljstvo z rezervacijo sedeža za Veliko čitalnico glede na pogostost obiska	86
Slika 44: Zadovoljstvo z garderobo glede na pogostost obiska	86
Slika 45: Zadovoljstvo s storitvami in ponudbo NUK po področjih ocenjevanja (M – aritmetična sredina)	87
Slika 46: Mnenje uporabnikov o celotni podobi NUK (v %; brez »ne vem«).....	89
Slika 47: Mnenje uporabnikov o celotni podobi NUK (št. enot).....	90
Slika 48: Mnenje uporabnikov o celotni podobi NUK (M – aritmetična sredina)	91
Slika 49: Stopnja strinjanja s trditvijo »Storitve NUK dobro podpirajo moj študij in raziskovanje« glede na izobrazbo anketirancev	92
Slika 50: Stopnja strinjanja s trditvijo »Storitve NUK dobro podpirajo moj študij in raziskovanje« glede na obisk.....	92

Slika 51: Stopnje strinjanja s trditvijo »NUK vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija in dela« glede na obisk	93
Slika 52: Stopnja strinjanja s trditvijo »Gradnja nove stavbe bi bistveno pripomogla k dvigu kakovosti storitev« glede na starost anketirancev	94
Slika 53: Stopnja strinjanja s trditvijo »Gradnja nove stavbe ni potrebna, saj vse informacije dobim na internetu« glede na starost anketirancev	94
Slika 54: Stopnja strinjanja s trditvijo »Gradnja nove stavbe ni potrebna, saj vse informacije dobim na internetu« glede na izobrazbo anketirancev	95
Slika 55: Pogostost uporabe nočne čitalnice (n=931; v %)	96
Slika 56: Pogostost uporabe nočne čitalnice (n=931; v %)	96
Slika 57: Raba nočne čitalnice (v %, brez »ne vem«)	97
Slika 58: Primerjava obiska NUK anketirancev osnovnega vzorca z anketiranci, ki so odgovorili na odprto vprašanje (v %)	99
Slika 59: Splošna shema kategorij (n=951; št. enot)	102
Slika 60: Struktura tematskih skupin v kategoriji sistem (n=331; št. enot)	103
Slika 61: Struktura tematskih skupin v kategoriji okolje, prostor in oprema (n=196; št. enot)	110

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1: Storitve NUK, pri katerih največ anketirancev ni ocenilo stopnje zadovoljstva	22
Preglednica 2: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na starostne skupine	25
Preglednica 3: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na strokovno področje oziroma poklicno usmerjenost	26
Preglednica 4: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na poklicno usmerjenost oziroma strokovno področje	27
Preglednica 5: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na poklic oziroma status	29
Preglednica 6: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na poklic oziroma status	29
Preglednica 7: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na izobrazbo	31
Preglednica 8: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na izobrazbo	32
Preglednica 9: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na pogostost obiskovanja NUK	33
Preglednica 10: Pogostost obiska knjižnice glede na starost (n=932; v %)	34
Preglednica 11: Pogostost obiska knjižnice glede na spol (n=921; v %).....	35
Preglednica 12: Pogostost obiska knjižnice glede na izobrazbo (n=922; v %).....	35
Preglednica 13: Pogostost obiska knjižnice glede na poklic oziroma status (n=934; v %)	35
Preglednica 14: Pogostost obiska knjižnice glede na stroko (n=934; v %)	36
Preglednica 15: Pogostost fizičnega obiska oddelkov NUK (v %)	39
Preglednica 16: Srednje vrednosti in standardni odklon za pogostost obiska po oddelkih	40
Preglednica 17: Pogostost fizičnega obiska oddelkov NUK (v %)	41
Preglednica 18: Obiskanost oddelkov NUK glede na frekvence pogostosti obiska (n=1057)	42
Preglednica 19: Obiskanost oddelkov NUK glede na srednjo vrednost (mediano) pogostosti obiska (brez manjkajočih vrednosti).....	42
Preglednica 20: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na pogostost obiska Informacijskega središča 47	
Preglednica 21: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na pogostost obiska Informacijskega in referalnega centra.....	47
Preglednica 22: Pogostost uporabe elektronskih storitev NUK (v %)	52
Preglednica 23: Pogostost uporabe elektronskih storitev NUK (v %)	53
Preglednica 24: Srednje vrednosti in standardni odklon za pogostost uporabe e-storitev NUK	54

Preglednica 25: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z okoljem, prostori in opremo knjižnice (v %)	60
Preglednica 26: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva uporabnikov NUK z okoljem, prostori in opremo	63
Preglednica 27: Zadovoljstvo anketirancev s knjižnično zbirko (v %; brez »ne morem oceniti«)	66
Preglednica 28: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva s knjižnično zbirko	68
Preglednica 29: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z osebjem knjižnice (v %; brez »ne morem oceniti«)	71
Preglednica 30: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva z osebjem	73
Preglednica 31: Zadovoljstvo uporabnikov NUK s storitvami izposoje (v %; brez »ne morem oceniti«)	74
Preglednica 32: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva s storitvami izposoje	76
Preglednica 33: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z elektronskimi storitvami (v %; brez »ne morem oceniti«)	78
Preglednica 34: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva uporabnikov z e-storitvami	80
Preglednica 35: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z drugimi storitvami in ponudbo (v %; brez »ne morem oceniti«).....	83
Preglednica 36: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva uporabnikov NUK z drugimi storitvami	85
Preglednica 37: Mnenje uporabnikov o celotni podobi NUK (v %; brez »ne vem«).....	89
Preglednica 38: Srednje vrednosti in standardni odklon mnenja uporabnikov o celotni podobi NUK	91
Preglednica 39: Raba nočne čitalnice (v %; brez »ne vem«)	97
Preglednica 40: Seznam tematskih skupin v odgovorih na odprto vprašanje	101
Preglednica 41: Najpogostejše teme v odgovorih na odprto vprašanje (n=951)	121

1 UVOD

1.1 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE

Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s knjižničnimi storitvami je eden pomembnejših načinov ugotavljanja kakovosti delovanja knjižnice. V NUK je bilo v preteklosti že izvedenih nekaj anket in študij uporabnikov (Popovič, 1988; Golob, 1998; Žagar, 2000; Pernat, 2002), vendar pa je od takrat minilo že več let. S pojavom interneta in zlasti svetovnega spleta je v tem času prišlo do številnih sprememb v ponudbi in delovanju knjižnice, še posebej se to kaže v njeni preusmeritvi s tradicionalnih na elektronske knjižnične storitve. Spremenil se je tudi proces študija in raziskovanja, zlasti pa so se spremenile potrebe in informacijsko vedenje uporabnikov.

V procesu priprave strateškega načrta NUK za obdobje 2009–2013 in oblikovanja strateških usmeritev in ciljev smo želeli pridobiti tudi podatke o tem, kako so uporabniki zadovoljni z obstoječimi klasičnimi in elektronskimi storitvami knjižnice, kako dobro jih poznajo in kako pogosto jih uporabljajo, kako so zadovoljni z osebjem, prostori in opremo knjižnice ter kakšni so njihovi predlogi za izboljšanje ponudbe in delovanja knjižnice. Na podlagi mnenj uporabnikov smo želeli oceniti dosedanje delo in na novo opredeliti cilje in prioritete naloge knjižnice. In ne nazadnje, zanimala nas je podoba knjižnice v očeh njenih uporabnikov – ali okolje knjižnico dojema kot informacijsko in učno središče, kot prostor za druženje in izmenjavo mnenj, kot dejavnik, ki vpliva na ustvarjanje novega znanja.

Analiza uresničitve strateških ciljev NUK za obdobje 2004–2008 je pokazala, da je knjižnica sicer uspela uresničiti večino zastavljenih ciljev, vendar pa so se v zadnjem obdobju pokazali trendi, ki kažejo na njeno zaostajanje za primerljivimi evropskimi knjižnicami (tako nacionalnimi kot univerzitetnimi) zlasti na področju prostorskih, kadrovskih in finančnih pogojev, v katerih deluje. V zadnjih petnajstih letih se je povečal obseg zakonsko določenih nalog knjižnice ter potreba po novih storitvah in proizvodih, ki je posledica uveljavitve digitalnega okolja in novih informacijskih tehnologij (npr. hitra rast obsega digitalnih gradiv, ki sodijo v nacionalno kulturno dediščino; spremembe v informacijskem vedenju uporabnikov; potreba pa zagotavljanju elektronskih storitev, dostopnih na daljavo; vedno večje povpraševanje po gradivih v digitalni obliki). Zato se poraja vprašanje, v kolikšni meri bo knjižnica v prihodnosti uspela hkrati izvajati tako tradicionalne kot elektronske storitve. In če zaradi večletnega zamujanja z začetkom gradnje nove stavbe ne uspeva več zadovoljiti potreb obiskovalcev po prostem dostopu do klasičnih gradiv, primernih študijskih prostorih za individualno in skupinsko delo, zaradi pomanjkanja sredstev za trajno ohranjanje knjižničnega gradiva nezadržno propada tudi njena arhivska zbirka gradiv na kislem papirju. Ogroženo pa je tudi trajno ohranjanje digitalne kulturne dediščine, ki terja velika finančna in kadrovska vlaganja.

Pri snovanju strateških usmeritev za naslednje petletno obdobje se je NUK tako znašel pred številnimi dilemami. Ena od značilnosti delovanja NUK je namreč izvajanje različnih funkcij – deluje kot slovenska nacionalna knjižnica, univerzitetna knjižnica Univerze v Ljubljani in osrednja slovenska znanstvena knjižnica. Omenjene funkcije mu nalagajo izvajanje številnih nalog, med

njimi tudi takšnih, ki niso neposredno povezane s trenutnimi potrebami in željami uporabnikov (npr. skrb za zbiranje in distribucijo obveznega izvoda publikacij, izvajanje aktivnosti za trajno ohranjanje knjižnične zbirke slovenike, izvajanje nalog centra za razvoj knjižnic, izvajanje programov permanentnega izobraževanja knjižničarjev ipd.). Glede na omejene vire se zato postavlja vprašanje, v kolikšni meri knjižnici uspeva delovati »uravnoteženo« in še zlasti, kako delovati v prihodnosti, da ne bi na račun ene funkcije zapostavljala ostalih.

Osnovni namen študije uporabnikov je bil ugotoviti, kako in v kakšnem obsegu se uporabljajo storitve NUK ter kakšna so mnenja, stališča in ocene uporabnikov o delovanju knjižnice. Rezultati oziroma ugotovitve raziskave naj bi služili kot osnova za opredelitev strateških usmeritev in aktivnosti za njihovo uresničevanje in za odpravljanje pomanjkljivosti v delovanju knjižnice. Predstavljali pa naj bi tudi osnovo za nadaljnje raziskave uspešnosti delovanja knjižnice. V tem smislu smo raziskavo zasnovali kot eksplorativno (poizvedovalno).

1.2 PREGLED DOSEDANJIH RAZISKAV UPORABNIKOV NUK

NUK je po letu 1987, ko je bila opravljena prva obsežna študija 450 uporabnikov (Popovič, 1988), kontinuirano spremljal mnenja uporabnikov in širše javnosti o svojih storitvah. Omenjena študija je knjižnico opozorila, da preslabo promovira svoje fonde in storitve, da mora izboljšati politiko upravljanja knjižnične zbirke, zagotoviti boljšo fizično dostopnost gradiv ter več pozornosti nameniti izobraževanju uporabnikov, da bodo sposobni bolje izkoriščati informacijske vire, ki so jim na voljo. Rezultati študije so knjižnico glede nadaljnje usmeritve postavili pred dilemo: ali želi ostati pretežno le mesto za študij gradiva in posredovanje enostavnih informacij, ali pa bo znala izkoristiti svoj potencial ter se vključiti v sodoben pretok znanja in informacij in s tem pritegniti zahtevnejše uporabnike.

Analiza stališč javnosti do izgradnje nove knjižnice z analizo uporabe storitev knjižnice (Golob, 1995) je v raziskavo vključila tako uporabnike NUK kot tudi širšo javnost. Anketiranje uporabnikov NUK je bilo izvedeno oktobra 1995 v osmih oddelkih NUK, od predvidenih 300 enot v vzorcu je anketo izpolnilo 229 obiskovalcev knjižnice. Pri ocenjevanju nalog knjižnice in storitev, ki naj bi jih opravljala (odprto vprašanje), se je potrdila percepcija NUK kot zbiratelja, varuha in posredovalca literature ter mesta, ki omogoča študij literature v čitalnicah (Golob, 1995, str. 97). Ponovno je bilo ugotovljeno, da uporabniki obiskujejo knjižnico najpogosteje zaradi izposoje knjig in študija v Veliki čitalnici, in da posebnih zbirk nikoli ni obiskala skoraj polovica anketiranih. Kot zelo pomembne vidike delovanja knjižnice so anketiranci omenili odprtost knjižnice, hitrost dostave gradiva, hitrost pridobivanja podatkov o virih, celovitost podatkov o virih, možnost iskanja gradiva z računalnikom, znanje in vedenje osebja knjižnice, opremljenost knjižnice in prosti pristop do gradiva. Primerjava z dejanskim zadovoljstvom uporabnikov z delovanjem knjižnice je pokazala, da so uporabniki v povprečju pretežno ali zelo zadovoljni z vsemi navedenimi vidiki delovanja, večina jih je navedla tudi predloge za izboljšanje delovanja knjižnice (največ se jih je nanašalo na hitrejšo dostavo gradiva, večjo kapaciteto čitalnic, boljšo urejenost prostorov in večje število izvodov gradiva).

Zbrana so bila tudi stališča javnosti glede izgradnje nove zgradbe NUK (vzorec je zajel 301 prebivalca Slovenije, terenska anketa je bila izvedena v oktobru 1995), ki so pokazala, da je o projektu bilo informiranih 65,1 % anketiranih, 31 % jih z načrtovano gradnjo ni bilo seznanjenih. Anketirani so večinoma imeli pozitivno stališče do izgradnje (85,6 %), le 3,1 % jih je izrazilo negativno stališče. Z novo stavbo naj bi v prvi vrsti pridobili prostor, ki bi omogočal primerne pogoje za njihovo delo. Rezultati so pokazali, da se anketirani zavedajo širšega družbenega pomena izgradnje nove knjižnice, in da bi morala knjižnica v prihodnosti več storiti na področju obveščanja javnosti o projektu. Sklepamo lahko tudi, da so razumeli tudi pomen knjižnice kot fizičnega prostora, v katerem ne le iščejo informacijske vire, ampak jih želijo tudi uporabljati, se družiti in izmenjavati znanje in informacije z drugimi.

Zaradi zmanjšanja uporabe Velike čitalnice v času prostorske preнове zgradbe je bila ob koncu leta 2001 izvedena študija zadovoljstva uporabnikov s storitvami Velike čitalnice, ki je zajela 200 obiskovalcev čitalnice (Pernat, 2002). Velik delež študentov med anketiranimi je izpostavil pomen, ki ga ima Velika čitalnica v procesu izobraževanja za »aktivno« študentsko populacijo. Največ anketiranih je navedlo, da čitalnico obiskujejo zaradi primernih študijskih pogojev in stimulativnega študijskega okolja, čitalnica torej v prvi vrsti zadovoljuje potrebe tistih obiskovalcev, ki jo uporabljajo kot učno mesto. Rezultati študije pa so opozorili na slabo izkoriščenost knjižničnega fonda čitalnice, neustrezno oblikovano ponudbo storitev za uporabnike in na slabo promocijo referenčne zbirke. Kot najbolj pogosto uporabljane storitve NUK so anketiranci navedli uporabo Velike čitalnice, izposoje, informacijskega središča z osebni računalniki in časopisne čitalnice. Ponovno pa so anketirani navajali redko uporabo specializiranih zbirk gradiva, storitev medknjižnične izposoje ter informacijskega in referalnega centra. Rezultati študije so pokazali, da je promocija knjižnične zbirke in storitev NUK še vedno preslaba. Sicer pa je bilo največje nezadovoljstvo izraženo s časom dostave gradiva.

Na zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Velike čitalnice so najbolj vplivali naslednji dejavniki: ustrezna oprema čitalnice (osvetljava, pohištvo, klima ipd.), čas odprtosti in osebje, ki bi po njihovem mnenju moralo biti vladno in strokovno usposobljeno ter sposobno čim hitreje posredovati čim bolj relevantne informacije. Za uporabnike je bil pomemben tudi čim bolj enostaven dostop do čitalnice ter čim hitrejša dosegljivost virov. Največji delež nezadovoljstva anketiranih je bil povezan ravno s prostorom in opremo čitalnice, sledile so pripombe v zvezi z delovnim časom, ki naj bi bil prekratek, nekatere je motil elektronski nadzor vstopa in uporabe čitalnice, uporabniki niso bili popolnoma zadovoljni s storitvami čitalniških informatorjev ter s kakovostjo in dostopnostjo čitalniške referenčne zbirke.

Obsežnejši študiji medknjižnične izposoje sta bili izvedeni v letih 1986/87 (Knez, 1987) in v letih 1999/2000 (Žagar, 2000). Statistični podatki o medknjižnični izposoji za leto 1986 so pokazali, da je bilo največ zahtevkov za izposajo gradiv iz fondov NUK, zahtevkov po gradivu iz tujine je bilo le 12,3 %. Uspešnost storitve (hitrost dobave gradiva) je bila visoka, saj so bili zahtevki realizirani v enem dnevu v kar 68,5 % primerih. Storitve medknjižnične izposoje so najpogosteje uporabljali uporabniki s področja humanistike in družboslovja. Izvedena je bila tudi anketa med naročniki medknjižnične izposoje, ki je pokazala, da je več kot štiri petine naročnikov zadovoljnih s hitrostjo

servisa, slaba petina pa bi želela, da bi bil čas, potreben za oskrbo z gradivom, krajši. Študija medknjižnične izposoje iz leta 2000 je bila obsežnejša in je zajela tudi merjenje uspešnosti tega servisa s pomočjo izračuna nekaterih kazalcev uspešnosti. Število zahtevkov za medknjižnično izposajo po desetletnih obdobjih je pokazalo skokovito naraščanje uporabe tega servisa: leta 1960 je bilo izvedenih 335 naročil medknjižnične izposoje, leta 1999 pa kar 9599 ali 29-krat več (indeks 2865). 81 % naročil je servis izvedel kot dobavitelj gradiva iz fonda NUK, 19 % pa kot izposojevalec dokumentov iz drugih knjižnic oziroma od dobaviteljev (Žagar, 2000). Prve podatke o merjenju kazalca uspešnosti realizacije naročil v medknjižnični izposoji NUK sicer zasledimo leta 1969, ko je realizacija znašala 80 % (pozitivno rešena naročila), kasneje se je gibala med 73 % in 82 % do devetdesetih let, s priključitvijo na online servise pa je presegla 90 %, kar NUK uvršča med zelo uspešne dobaviteljice in posojevalke v medknjižnični izposoji (Žagar, 2000). Rezultati študije so pokazali, da se je tržna prodornost storitve v zadnjih desetih letih sicer močno izboljšala, da pa bo njeni promociji treba posvetiti še več pozornosti.

Čeprav so omenjene študije uporabnikov kazale relativno ugodno podobo knjižnice v očeh uporabnikov in njihovo pretežno zadovoljstvo s storitvami, so opozarjale, da mora knjižnica izboljšati politiko nabave gradiva oziroma upravljanja knjižnične zbirke in študijske pogoje v čitalnicah (zlasti v prostorih specializiranih zbirk), povečati dostopnost in razpoložljivost knjižničnega fonda ter izboljšati njegovo promocijo, razširiti obseg elektronskih storitev in izboljšati ponudbo storitev na daljavo. Opozorile so tudi na pomemben dejavnik uspešnosti knjižnice, tj. njeno osebje, ki lahko s svojo strokovnostjo in primernim odnosom do obiskovalcev ublaži negativen vpliv drugih dejavnikov na njihovo zadovoljstvo s storitvami in delovanjem knjižnice.

Ob rezultatih naše ankete bomo mestoma navedli predvsem rezultate študij uporabnikov NUK, ki sta jih izvedla Popovič (1988) in Golobova (1995), in jih primerjali le izjemoma, kajti metodološka zasnova in izvedba naše in preteklih anket ni bila popolnoma enaka. Zanimive bi seveda bile primerjave z rezultati raziskav uporabnikov drugih slovenskih visokošolskih knjižnic, vendar ugotavljamo, da so le-te maloštevilne, poleg tega bi bile primerjave rezultatov tvegane, tako zaradi metodološko različno zasnovanih raziskav kot tudi razlik v funkcijah in nalogah NUK v primerjavi z ostalimi knjižnicami. Zato ponekod navajamo le rezultate študije uporabnikov Univerzitetne knjižnice Maribor (UKM) (Vereš, 2006; Samoevalvacijsko, 2009) in Knjižnice Pedagoške fakultete v Ljubljani (Anketa, 2008). Smo pa v začetni fazi raziskave pregledali tudi rezultate anketne raziskave, ki jo je v okviru magistrskega dela izvedla Petermančeva (Petermanec, 2000) v Knjižnici Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru¹ in rezultate

¹ Avtorica je anketirala 393 uporabnikov knjižnice Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru. Želela je ugotoviti, kako knjižnica zadovoljuje potrebe in pričakovanja svojih obiskovalcev. Ugotovila je, da je za uporabnike omenjene knjižnice najbolj pomembno dobro usposobljeno osebje, nato oprema, gradivo, prostor in knjižnične storitve. Visokošolskim učiteljem se zdi gradivo najpomembnejše, rednim študentom pa oprema. Pri gradivu so anketiranci največji pomen pripisali zadostnemu številu izvodov za izposajo, pri opremi pa uporabi sodobnih informacijskih tehnologij. Najbolj zadovoljni so bili uporabniki z osebjem, knjižničnimi storitvami in gradivom. Najmanj so bili zadovoljni s prostorom in opremo. Anketirani študentje niso bili zadovoljni s številom čitalniških mest in računalniških postaj ter s študijskimi pogoji (slabo

diplomskega dela Povšičeve (Povšič, 2005), ki je preučevala pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice Oddelka za geografijo pri Filozofski fakulteti v Ljubljani².

2 METODOLOGIJA IN METODE

2.1 IZVEDBA OZIROMA POSTOPKI V RAZISKAVI

Raziskava uporabnikov NUK, izvedena v letu 2008, je potekala v več fazah, in sicer:

- Izvedba pilotne študije (opravljene so bile analize: uresničitve strateških ciljev na področju storitev za uporabnike v obdobju 2004–2008, strateških načrtov primerljivih tujih nacionalnih in univerzitetnih knjižnic, statističnih podatkov o delovanju knjižnice, že izvedenih študij uporabnikov NUK ter izvedenih študij uporabnikov primerljivih slovenskih knjižnic), s katero smo pridobili informacije, potrebne za opredelitev problema raziskovanja;
- opredelitev populacije in raziskovalnega vzorca;
- opredelitev metodologije, metod, raziskovalnih vprašanj in delovnih hipotez;
- oblikovanje anketnega vprašalnika v spletnem okolju;
- pred-test spletnega vprašalnika (vključeni so bili naključni obiskovalci Informacijskega centra za bibliotekarstvo pri NUK) in popravki vprašalnika;
- izdelava tiskane različice vprašalnika;
- zbiranje podatkov (anketiranje – spletna in tiskana različica vprašalnika);
- vnos podatkov z izpolnjenih tiskanih anket v spletno okolje, ureditev in analitična obdelava podatkov;
- predstavitev in analiza rezultatov ankete;
- oblikovanje zaključkov in predlogov za spremembe v delovanju knjižnice;
- izdelava pisnega poročila o raziskavi.

prezračevanje). Pri omenjenih kategorijah so se pojavile tudi največje razlike med zadovoljstvom in pričakovanji anketirancev.

² Avtorica je z anketo med 128 uporabniki knjižnice spraševala v prvi vrsti o zadovoljstvu in pričakovanjih s posameznimi sestavinami knjižničnih storitev. Anketirancem so bile najbolj pomembne sledeče: kakovost knjižnične zbirke (ponudba gradiva za posamezna strokovna področja), dostopnost obvezne študijske literature, iskanje informacij o gradivu prek računalnika in primeren odnos osebja knjižnice do uporabnikov – torej sestavine iz skupin knjižnična zbirka oziroma osebje knjižnice. Največje zadovoljstvo so anketiranci izkazali pri osebju, še posebej so bili zadovoljni z njegovo strokovnostjo in izobraženostjo ter osebno urejenostjo. Zelo zadovoljni so bili tudi z lokacijo knjižnice znotraj fakultete. Nezadovoljni pa so bili s številom tiskalnikov in fotokopirnih strojev, velikostjo čitalnice ter številom čitalniških mest – torej s prostorom in opremo knjižnice, kjer so se pri posameznih skupinah anketiranih pojavile tudi največje razlike med pričakovanji in dejanskim zadovoljstvom.

Pri zasnovi in izvedbi raziskave ter izdelavi prvega poročila o rezultatih ankete³ bi izpostavili neprecenljiv prispevek **Mojce Dolgan**⁴, vodje Enote za delo z uporabniki v NUK, jezikovni pregled besedila pa je opravila **mag. Petra Jager**, sodelavka Centra za razvoj knjižnic pri NUK⁵.

2.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN DELOVNE HIPOTEZE

Cilj raziskave je bil ugotoviti obseg uporabe posameznih storitev, pridobiti mnenja uporabnikov o delovanju in storitvah knjižnice ter ugotoviti stopnjo njihovega zadovoljstva z izbranimi storitvami. Odgovore smo želeli pridobiti zlasti na naslednja vprašanja:

- V kakšnem obsegu oziroma kako pogosto se uporabljajo posamezne storitve knjižnice?
- Se je pogostost uporabe posameznih storitev v primerjavi s preteklimi raziskavami povečala ali zmanjšala?
- V kakšnem obsegu uporabniki izkoriščajo ponudbo elektronskih virov in storitev?
- Kakšna je stopnja zadovoljstva s storitvami oziroma z izbranimi elementi storitev?
- Katere elemente storitev oziroma storitve uporabniki ocenjujejo najslabše (so z njimi najmanj zadovoljni) in jih bo v prihodnjem strateškem obdobju potrebno izboljšati najprej?
- Ali lahko zasledimo spremembe v stopnji zadovoljstva s posameznimi elementi storitev oziroma ponudbo knjižnice glede na rezultate preteklih raziskav?
- Ali se je mnenje uporabnikov o delovanju in storitvah knjižnice v primerjavi s preteklimi raziskavami spremenilo in kako?
- Katere so najpogostejše pripombe uporabnikov glede delovanja in storitev knjižnice?

Glede na to, da se bo v naslednjem strateškem obdobju morala knjižnica zaradi nadaljnega slabšanja pogojev delovanja (prostor, oprema, viri) na področju storitev za uporabnike prvenstveno usmeriti v ponudbo elektronskih storitev in gradiv, nas je posebej zanimalo mnenje uporabnikov o elektronskih storitvah in elektronskih informacijskih virih, ki jih zagotavlja NUK, in sicer:

- Kakšna sta med uporabniki poznavanje in uporaba elektronskih virov in storitev v primerjavi s t. i. klasičnimi?
- Ali se značilnosti uporabe elektronskih informacijskih virov in storitev ujemajo s predvidevanji in pričakovanji knjižnice?

Zanimal nas je tudi splošni vtis o knjižnici, in sicer:

- Kakšna je splošna podoba NUK v javnosti oziroma očeh uporabnikov?
- Se je ta podoba v zadnjih dvajsetih letih spremenila?
- Katere vrednote ustanove bi bilo potrebno v javnosti močneje izpostaviti oziroma jih predstavljati na način, da bi bil NUK v očeh uporabnikov pomemben dejavnik ustvarjanja novih idej in znanj?

³ Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Narodne in univerzitetne knjižnice: Kratko poročilo o rezultatih ankete 2008, dostopno na: http://www.nuk.uni-lj.si/dokumenti/2009/pdf/uporabniki_2008_anketa.pdf

⁴ Elektronski naslov: mojca.dolgan@nuk.uni-lj.si

⁵ Elektronski naslov: petra.jager@nuk.uni-lj.si

Na osnovi raziskovalnih vprašanj smo oblikovali delovne hipoteze, ki so nas vodile pri zbiranju podatkov in razlagi rezultatov:

- Uporabniki zaradi večje ponudbe elektronskih virov in storitev v primerjavi z rezultati preteklih študij redkeje fizično obiskujejo NUK.
- Uporabniki zaradi večje ponudbe elektronskih virov in storitev v primerjavi z rezultati preteklih raziskav redkeje in v manjšem obsegu uporabljajo klasične storitve (izposoja gradiva, uporaba čitalnic, kopiranje gradiva).
- Elektronske vire in storitve NUK pogosteje uporabljajo mlajši uporabniki, zlasti študenti.
- Zadovoljstvo s t. i. klasičnimi storitvami in ponudbo knjižnice je nižje kot zadovoljstvo z elektronskimi.
- Uporabniki so najmanj zadovoljni s prostori in opremo knjižnice.
- Glede na to, da v knjižničnem sistemu ljubljanske univerze ni na voljo nočne čitalnice, pričakujejo uporabniki pri NUK čitalnico, ki jim bo na voljo celo noč.
- Uporabniki prepoznajo NUK kot zaupanja vredno ustanovo, ki nudi podporo in vpliva na kakovost študija in raziskovanja.
- Uporabniki pričakujejo v prvi vrsti izboljšanje ponudbe elektronskih virov in storitev, saj zanje knjižnica kot fizični prostor izgublja na pomenu.

2.2 METODA RAZISKOVANJA

Za ugotavljanje uporabe knjižnice ter zadovoljstva uporabnikov z delovanjem in storitvami NUK smo izbrali kvantitativno metodo, in sicer **metodo anketiranja**. Kot instrument za zbiranje podatkov smo izbrali strukturirani in standardizirani pisni vprašalnik, ki omogoča statistično obdelavo in razlago podatkov. Tovrstno zbiranje podatkov omogoča v relativno kratkem časovnem obdobju in z relativno nizkimi sredstvi pridobitev ustrezno velikega vzorca populacije oziroma anketirancev ter uporabo metod statistične analize podatkov. Udeleženci lahko vprašalnik izpolnjujejo v času, ko želijo, izključena je možnost vpliva anketarja na odgovore anketiranca. Ob tem smo se seveda zavedali tudi omejitev izbrane raziskovalne metode oziroma tovrstnih študij uporabnikov nasploh (na primer veliko število t. i. subjektivnih in objektivnih dejavnikov, ki lahko vplivajo na anketirance v času izpolnjevanja vprašalnika; ne obstaja možnost motiviranja sodelujočih za vključitev v anketiranje oziroma dosledno izpolnitev vprašalnika itd.). Zato nam je študija uporabnikov NUK služila le kot ena od metod za pridobivanje podatkov o delovanju knjižnice in za načrtovanje njene prihodnje usmerjenosti.

Pri oblikovanju **anketnega vprašalnika** oziroma vanj vključenih vprašanj smo sicer upoštevali potrebo po primerjavi rezultatov z že izvedenimi raziskavami uporabnikov NUK in raziskavami uporabnikov drugih slovenskih visokošolskih knjižnic, vendar pa večine vprašanj oziroma ponujenih odgovornih kategorij glede na namen, cilje in način izvedbe naše ankete nismo mogli oblikovati na enak način kot že opravljene raziskave. Pri dolžini anketnega vprašalnika smo upoštevali dejstvo, da je javnost v današnjem času dokaj »zasičena« z različnimi anketami, zlasti spletnimi, in lahko želeni odziv dosežemo le, če bo vprašalnik primerne dolžine, jasen, enostaven za razumevanje in izpolnjevanje in ne bo vzbujal nobenega dvoma o njegovi anonimnosti.

V vprašalnik (Priloga 1) smo vključili 18 vprašanj naslednjih oblik:

- zaprta vprašanja, pri katerih je anketiranec izbral ponujeni odgovor, ki se je najbolj ujemal z njegovim mnenjem (ponujena so bila vprašanja izbirnega tipa);
- polodprta vprašanja, pri katerih je anketiranec izbral ponujeni odgovor ali vpisal svojega;
- vprašanja s stopenjskimi lestvicami, pri katerih je anketiranec označil ustrezno okence pri izbrani stopnji strinjanja z določeno trditvijo ali stopnji zadovoljstva z navedeno kategorijo ocenjevanja;
- odprto vprašanje, pri katerem je anketiranec lahko vpisal svoj odgovor.

V prvem delu vprašalnika so anketiranci pri šestih vprašanjih ocenjevali stopnjo zadovoljstva s storitvami in ponudbo NUK na osnovi Likertove lestvice (ocene od 1 do 5), lahko pa so izbrali tudi odgovor »ne morem oceniti«. Ocenjevali so:

- okolje, prostor in opremo knjižnice,
- knjižnično zbirko,
- osebje knjižnice,
- storitve izposoje,
- elektronske storitve,
- druge storitve in ponudbo knjižnice.

Sedmo vprašanje je bilo namenjeno ocenjevanju NUK kot celote in so anketiranci izrazili stopnjo strinjanja z navedenimi trditvami, lahko pa so izbrali odgovor »ne vem«.

Drugi del vprašalnika je vseboval vprašanja o demografskih značilnostih anketirancev (starost, spol, dosežena stopnja izobrazbe, poklic oziroma status, strokovno področje oziroma poklicna usmeritev), vprašanja o pogostosti obiskovanja oziroma uporabe storitev NUK ter mnenje o uporabi morebitne nočne čitalnice.

Zadnje vprašanje je bilo odprtega tipa. V njem so lahko anketiranci navedli, kaj jih v NUK najbolj moti in bi želeli najprej spremeniti.

V merjenje zadovoljstva s knjižnico oziroma njenimi storitvami nismo vključili vprašanj o pričakovani in še sprejemljivi stopnji njihove kakovosti, saj bi to precej povečalo obseg in zapletenost ankete in povzročilo manjši odziv. Prav tako raziskava ni imela večjih teoretičnih ambicij, saj je bil glavni cilj zagotovitev podatkov/rezultatov za akcijsko naravnost, tj. (pre)oblikovanje ciljev in nalog knjižnice ter odpravljanje temeljnih pomanjklivosti v njenem delovanju v prihodnjem strateškem obdobju. Želeli smo tudi testirati anketna vprašanja, da bi leta v prihodnjih raziskavah po potrebi oblikovali ustrezneje oziroma zagotovili večjo zanesljivost rezultatov.

2.3 IZVEDBA ANKETIRANJA

Uporabniki so lahko izbirali med spletno in tiskano različico ankete. Spletna anketa⁶ je bila izdelana pri ponudniku spletnega anketiranja www.surveymonkey.com, kjer smo zakupili uporabo programske opreme in strežnika za obdobje treh mesecev (16. 6. – 16. 9. 2008)⁷. S takšno obliko ankete smo namreč želeli pridobiti tudi mnenja tistih, ki sicer knjižnico fizično redko ali nikoli ne obiskujejo, uporabljajo pa njene elektronske storitve in vire.

Vabilo k sodelovanju v anketi in povezava do spletne ankete sta bila objavljena na vstopni spletni strani knjižnice (www.nuk.uni-lj.si), 2. 7. 2008 smo poslali še elektronsko obvestilo o izvajanju ankete vsem članom knjižnice, ki imajo v sistemu »COBISS – Moja knjižnica« naslov za elektronsko obveščanje.

Tiskano različico ankete smo ponudili vsem uporabnikom, ki so obiskali oddelke in službe NUK v času anketiranja. Anketni vprašalnik je bil v obdobju anketiranja na voljo v vseh oddelkih NUK in so ga anketiranci lahko oddali v nabiralnik v avli knjižnice ali vrnili po pošti.

Anketiranje je potekalo v času od 23. 6. do 13. 7. 2008, skupaj 21 dni ob koncu letnega semestra in zaključku spomladanskega izpitnega obdobja, s čimer sicer nismo zajeli t. i. tipičnega delovnega tedna knjižnice, je pa trajanje ankete (tri tedne) omogočilo pridobivanje podatkov tako v obdobju povečanega obiska oziroma uporabe knjižnice (do 7. julija) kot tudi v času, ko se le-ta zmanjša (7. – 13. julij). Spletna anketa je bila dostopna 24 ur na dan, tiskana različica pa v času odprtosti knjižnice oziroma posameznih oddelkov.

2.4 VZORČENJE IN ZNAČILNOSTI VZORCA

Ciljna populacija raziskave so bili uporabniki NUK, ki niso omejeni na članstvo v knjižnici ali na uporabo njenih storitev v prostorih knjižnice. S ponudbo elektronskih storitev in elektronskih informacijskih virov lahko namreč večji del storitev NUK uporablja kdor koli in od koder koli, pri čemer obstajajo le določene licenčne omejitve pri dostopu in uporabi informacijskih virov, pri katerih so licenčni režimi natančno določeni (npr. dovoljen le dostop za uporabnike z Univerze v Ljubljani). Populacija uporabnikov NUK je zato raznolika, storitve in vire NUK lahko posamezniki uporabljajo:

- kot aktivni člani NUK,
- kot člani ene od knjižnic knjižničnega sistema Univerze v Ljubljani (dalje: KIS UL),

⁶ Prednosti spletnih anket so sledeče: hitrost in nizka cena zbiranja podatkov, ni geografske in časovne omejitve (globalni doseg), fleksibilnost, udobnost (manjši napor za anketirance), tehnološka inovativnost, preprost vnos podatkov in njihova analiza, možnost vključitve raznovrstnih vprašanj, preprost način opominjanja anketiranca, nadzor nad vrstnim redom odgovorov, možnost zahteve po popolnih odgovorih (ker načelno to ni priporočljivo, tega orodja nismo vgradili v spletno anketo), možnost preskakovanja vprašanj, nadzorovano vzorčenje (če to raziskava zahteva), lažji dostop do velikih vzorcev (Evans in Mathur, 2005; cit. po: Renko, 2005, str. 33), samoanketiranje (izključen je vpliv anketarja) ter funkcija pomoči in povratne informacije anketirancu.

⁷ Strošek najema programske podpore in strežnika je znašal 19.95 USD + 2 USD za prekoračitev dovoljenega limita 1000 anket.

- kot ostali zainteresirani posamezniki, in sicer v prostorih knjižnice, prek oddaljenega dostopa ali prek spletne strani knjižnice.

Natančnih podatkov o značilnostih ciljne populacije, kar bi omogočilo vnaprejšnje oblikovanje vzorca oziroma izbiro ene od metod verjetnostnega (slučajnega) vzorčenja, npr. stratificirani verjetnostni vzorec, zato nismo mogli pridobiti. Tudi sicer raziskave nismo želeli omejiti na aktivne uporabnike/člane NUK⁸. Pri izboru enot populacije v vzorec smo se zato odločili za **neverjetnostni vzorec** anketirancev, pridobljen na osnovi priložnostnega vzorčenja. Element subjektivnosti izvajalca ankete pri izbiri enot populacije v vzorec ni bil prisoten, saj je bila anketa prosto dostopna. Kontrola spletnih anketirancev, ki bi onemogočila večkratno izpolnjevanje ankete z istega IP naslova računalnika, zaradi tehnične zahtevnosti ni bila uvedena. Kljub bistveni pomanjkljivosti neverjetnostnih vzorcev (načeloma niso reprezentativni in ne omogočajo posploševanja z vzorca na populacijo), se le-ti uporabljajo pogosto, zlasti pri različnih spletnih anketah oziroma v marketinškem raziskovanju. So hitri, poceni in pogosto dajejo »ocene«, ki so podobne verjetnostnim vzorcem. Lahko se dobijo namigi, ideje za ukrepanje in nadaljnje resno raziskovanje (Leskošek, 2006, str. 14).

Vzorec anketirancev, ki smo ga zajeli z raziskavo, je obsegal **1057 uporabnikov**, med njimi jih je 94 (8,9 %) izpolnilo tiskano različico ankete (podatke smo po zaključku anketiranja vnesli v spletno različico). Največ manjkajočih vrednosti smo zasledili pri vprašanjih o demografskih podatkih in vprašanjih o pogostosti obiskovanja knjižnice.

Glede na število aktivnih članov NUK v letu 2007 (13.258) jih je anketo izpolnilo 7 %, vendar pa v tem primeru ne gre za delež ciljne populacije, saj je le-ta veliko večja (tako je npr. storitev oddaljenega dostopa do informacijskih virov NUK v letu 2007 uporabljalo 5574 članov drugih knjižnic KIS UL, ki niso bili včlanjeni v NUK). Vendar pa je analiza rezultatov ankete pokazala, da večinski delež vzorca predstavljajo anketiranci, ki so aktivni uporabniki NUK. Glede na sestavo aktivnih uporabnikov NUK ob koncu leta 2007 (Poročilo, 2008, str. 41), med katerimi so prevladovali študentje (73 %), je bila podobna tudi sestava anketirancev v našem vzorcu – največ, tj. 67 % anketirancev, je bilo študentov. Deleži ostalih kategorij anketirancev so bili naslednji: 6 % zaposlenih v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti, 19 % zaposlenih v drugih dejavnostih, 4 % knjižničnih delavcev, 3 % brezposelnih oseb in 1 % upokojencev.

⁸ Zadnja in tudi najbolj obsežna raziskava uporabnikov NUK, izvedena pred dvajsetimi leti (Popovič, 1988), je pri določitvi vzorca anketirancev upoštevala kot ciljno populacijo v knjižnico vpisane uporabnike, kar je omogočalo določitev vzorčnega deleža in oblikovanje verjetnostnega (slučajnega) vzorca, in sicer s časovnim vzorčenjem.

2.5 STATISTIČNA ANALIZA PODATKOV

Statistično obdelavo podatkov je izvedel **mag. Janez Jug**⁹. Podatki so bili analizirani s statističnim paketom SPSS. Za statistične analize smo uporabili osnovne statistične obdelave – izračun opisnih statistik (frekvenčna porazdelitev, srednje vrednosti, mere razpršenosti – varianca in standardni odklon, mere asimetrije in sploščenosti). Za pregled podatkov smo uporabili tudi grafikone kvantilov. V analitični obdelavi smo za izbrane spremenljivke izdelali kontingenčne tabele in več analiz glavnih komponent, katerih rezultati niso vključeni v to poročilo.

Pri statističnih izračunih smo upoštevali odgovore anketirancev, ki so odgovorili vsaj na eno ponujeno možnost v okviru vprašanja. Izpuščanje vprašanj oziroma odgovorov je bilo na mestih problematično, predvsem anketirani niso želeli odgovarjati na demografska vprašanja. V bodoče bi bilo smiselno pri tem sklopu vprašanj zahtevati obvezni odgovor.

Zaradi jasnejše predstave smo pri nekaterih prikazih izločili odgovore »ne morem oceniti«. Ker je ta izbira pri nekaterih anketnih vprašanjih predstavljala razmeroma velik delež, na to opozarjamo med omejitvami raziskave. Pri analizi demografskih spremenljivk (starost, izobrazba, poklic, stroka) in njihovem vplivu na rezultate, smo za potrebe statistične analize naknadno oblikovali širše odgovorne skupine; podobno smo storili tudi pri spremenljivki pogostost obiskovanja knjižnice.

Pri odprtem vprašanju je bila izvedena osnovna kvantitativna analiza besedil po modelu od spodaj navzgor. Najprej so bile identificirane osnovne enote izjave, ki so bile nato dvostopenjsko kategorizirane (teme, skupine).

Analizo podatkov in predstavitev rezultatov smo strukturirali na sledeči način:

- demografski podatki in pogostost obiska ter uporabe storitev NUK;
- prikaz in razlaga rezultatov po vrstnem redu vprašanj o zadovoljstvu;
- mnenje uporabnikov o celotni podobi NUK in o nočni čitalnici;
- analiza odprtega vprašanja.

V predstavitev rezultatov in njihovo razlago smo vključili tudi razpravo o rezultatih in je torej nismo oblikovali v posebno poglavje študije. V preglednicah in slikah oziroma pri razlagi rezultatov uporabljamo za posamezne statistične vrednosti naslednje oznake: M=aritmetična sredina, povprečna vrednost; Me=mediana; Mo=modus; SD=standardni odklon; n=število enot vzorca.

2.6 OMEJITVE RAZISKAVE

Bistveno omejitev raziskave predstavlja vzorec anketirancev, in sicer zaradi izbrane metode vzorčenja, ki ne omogoča statističnega sklepanja z vzorca na populacijo z natančno določeno stopnjo tveganja za napako. Kljub temu menimo, da je način izvedbe ankete izločil siceršnji

⁹ Zaposlen je v Osrednji družboslovni knjižnici Jožeta Goričarja, Fakulteta za družbene vede Univerze v Ljubljani. Naslov: Kardeljeva ploščad 5, 1000 Ljubljana. Elektronski naslov: janez.jug@fdv.uni-lj.si.

element subjektivnosti pri tovrstnem vzorčenju, in v sam proces vključil določene sestavine slučajnosti. Tudi velikost vzorca zmanjšuje obseg tveganja za napako pri razlagi rezultatov. Čeprav ne moremo določiti stopnje zanesljivosti in rezultate posploševati z vzorca na populacijo, menimo, da so le-ti relevantni za nadaljnjo uporabo, še zlasti, ker smo se odločili za eksplorativno (poizvedovalno) raziskavo. Pri tovrstnih raziskavah gre za spoznavanje in odkrivanje problematike, ki bo kasneje predmet natančnejših študij, in ne zahtevajo reprezentativnosti vzorca.

Zavedamo se tudi slabosti spletnih anket, ki so sledeče: zaznavanje obvestil kot nezaželene pošte, značilnosti spletne populacije (moški, mlajši, premožnejši), metoda vzorčenja (nezmožnost nadzorovanja anketiranja), tehnična izvedba in ovire, pomanjkanje izkušenj pri nekaterih anketirancih, neosebnost postopka, vprašanje zagotavljanja zasebnosti in običajno nizka stopnja odzivnosti¹⁰. Znano pa je tudi, da morajo biti spletne ankete kratke in z njimi ne moremo zaobjeti širše problematike, da je več možnosti za podajanje lažnih odgovorov ter da lahko prihaja do tehničnih težav pri izpolnjevanju vprašalnikov in kasnejši obdelavi podatkov (Evans in Marthur, 2005; cit. po: Renko, 2005, str. 33).

Ob obdelavi anketnih podatkov smo ugotovili, da so uporabniki pri določenih storitvah in ponudbi pogosto izbrali odgovor »ne morem oceniti«. Ugotavljamo, da je takšno poimenovanje možnega odgovora bilo zastavljeno nekoliko nerodno, saj so ga anketiranci lahko razumeli na dva načina, in sicer kot »ne poznam« ali kot »ne uporabljam« in zato ne morem oceniti. Ravno tako ni povsem jasno, ali določene storitve dejansko ne poznajo zato, ker je ne uporabljajo; jo sicer uporabljajo, pa zanje ni tako pomembna, da bi si ustvarili mnenje o njej; ali pa o storitvi nimajo informacij, je sploh ne poznajo. Za storitve, pri katerih je bil velik delež manjkajočih vrednosti oziroma ocen »ne vem« ali »ne morem oceniti«, bi bilo potrebno natančneje raziskati vzroke za to. Še zlasti je to pomembno v primeru storitev, v katere NUK vlaga velika finančna sredstva in človeške vire. Storitve oziroma ponudba, pri katerih več kot petina (20 %) anketirancev ni mogla ali želela oceniti stopnje zadovoljstva, so razvidne v Preglednici 1.

Preglednica 1: Storitve NUK, pri katerih največ anketirancev ni ocenilo stopnje zadovoljstva

storitev	število	odstotek
Vprašaj knjižničarja	687	65,0
Digitalna knjižnica UL – DiKUL	673	63,7
prodajalna	671	63,5
Digitalna knjižnica Slovenije – dLib	645	61,0
izobraževanje uporabnikov – tečajji	612	57,9
možnost vplivanja na oblikovanje zbirke	560	53,0
medknjižnična izposoja	552	52,2

¹⁰ V anketi o zadovoljstvu uporabnikov statističnih podatkov in informacij Statističnega urada RS (Anketa, 2007) so npr. avtorji k sodelovanju povabili skupaj 6795 uporabnikov, prejeli pa 1907 izpolnjenih anketnih vprašalnikov, kar predstavlja 28-odstotno stopnjo odgovora.

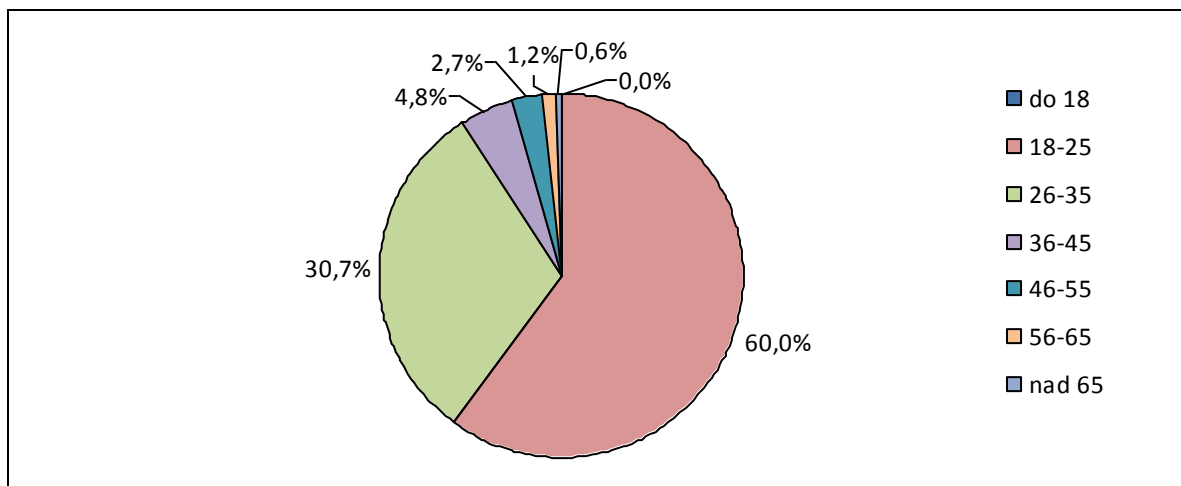
e-viri na daljavo – Mrežnik	514	48,6
razstave	375	35,5
zbirka elektronskih virov z mojega strokovnega področja	347	32,8
kavarna	335	31,7
pogoji za delo v skupini	312	29,5
posredovanje informacij iz zbirk NUK	286	27,1
fotokopiranje gradiva	281	26,6
garderoba	273	25,8
založenost z gradivom v tujih jezikih	251	23,7
rezervacija sedeža za Veliko čitalnico	240	22,7
število računalnikov za uporabnike	217	20,5
zbirka tiskanih revij z mojega strokovnega področja	212	20,1
naročanje gradiva za čitalnico	203	19,2

3 DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ANKETIRANCEV

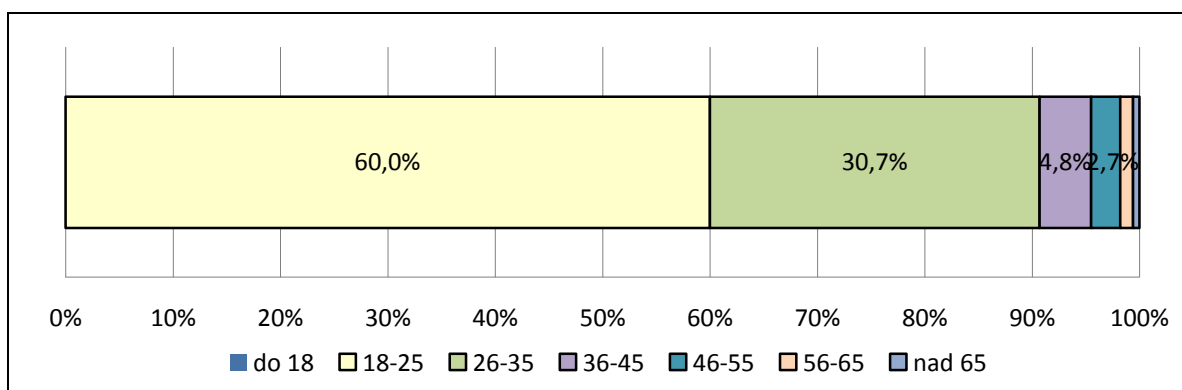
3.1 STAROST

Podatki o starosti anketiranih (n=938) kažejo, da so na anketo odgovarjali zlasti mlajši uporabniki, kot ugotavljamo v nadaljevanju, so to študenti, ki so tudi sicer prevladujoča kategorija članov NUK (Slika 1 in Slika 2). Vzorec je vključeval 60,0 % starih od 18 do 25 let, 30,7 % od 26 do 35 let, 4,8 % od 36 do 45 let, 2,7 % od 46 do 55 let, 1,2 % od 56 do 65 let in 0,6 % starejših od 65 let. Kar 95,5 % anketirancev je bilo mlajših od 46 let.

Dokaj podoben vzorec anketirancev je bil zajet v raziskavi Golobove (Golob, 1995). Vključeval je 49,3 % anketirancev, starih od 18 do 24 let, 34,5 % od 25 do 34 let, 7,6 % od 35 do 44 let, 4,0 % od 45 do 54 let, 1,8 % od 55 do 64 let in 2,7 % starejših od 65 let. Mlajših od 45 let je bilo v vzorcu 91,4 % anketirancev. Je pa bilo v vzorcu v primerjavi z našo raziskavo nekaj več starejših uporabnikov. Popovič (1988) podatkov o starosti anketirancev ni zbiral.



Slika 1: Struktura anketirancev glede na starost (n=938; v %)



Slika 2: Struktura anketirancev glede na starost (n=938; v %)

Za nadaljnjo analizo smo anketirance (n=938) razvrstili v tri starostne skupine, in sicer: 1) 18–25 let; 2) 26–35 let; in 3) 36 in več let. Kar 90,7 % anketirancev je bilo starih med 18 in 35 let (Preglednica 2). Pričakovali bi, da bo porazdelitev uporabnikov knjižnice starostno bolj uravnotežena, saj v primeru NUK ne gre za tipično univerzitetno knjižnico. Vendar pa tudi statistični podatki o uporabnikih za zadnjih dvajset let ne kažejo bistvenega povečanja deleža kategorije ne-študentov (ob koncu leta 1986 je bil glede na podatke o delovanju knjižnice delež študentov 76 % (Popovič, 1988), ob koncu leta 2007 pa 73 % (Poročilo, 2008)). Zato bi bilo v bodoče potrebno natančnejše raziskati vzroke neuporabe knjižnice s strani starejših uporabnikov, zlasti visokošolskih učiteljev in raziskovalcev.

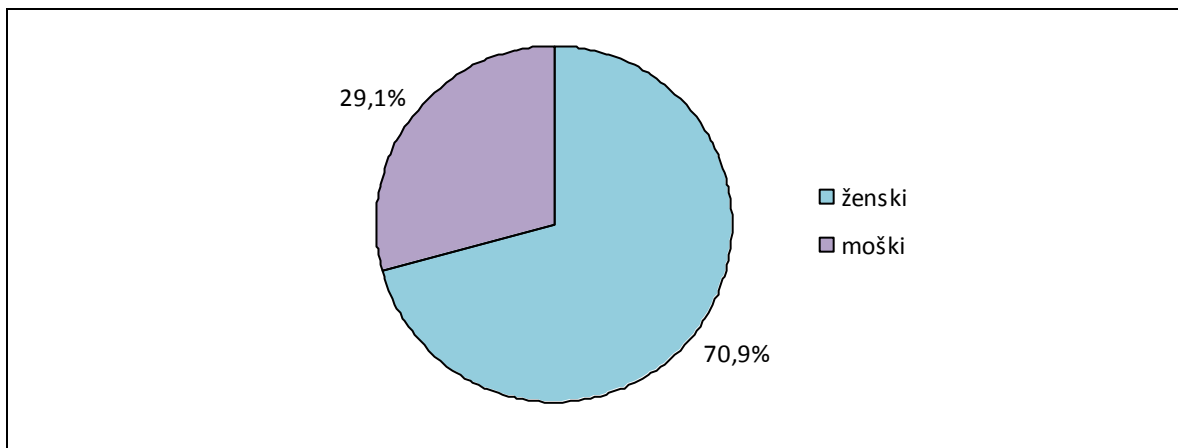
Preglednica 2: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na starostne skupine

starost	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
18–25	563	53,3	60,0	60,0
26–35	288	27,2	30,7	90,7
36 in več	87	8,2	9,3	100,0
SKUPAJ	938	88,7	100,0	
<i>manjkajoče vrednosti</i>	119	11,3		
SKUPAJ	1.057	100,0		

3.2 SPOL

Na vprašanje o spolu je odgovorilo 927 udeležencev ankete, od tega je bilo 657 (70,9 %) žensk in 270 (29,1 %) moških (Slika 3). Manjkajočih vrednosti je bilo kar 130 (12,3 %). Ker v evidencah o članih NUK ne razpolagamo s podatkom o spolu, strukture vzorca ne moremo primerjati z dejansko strukturo aktivnih uporabnikov knjižnice. Prav tako podatkov o spolu ne moremo primerjati s podatki študije uporabnikov NUK iz leta 1987 (Popovič, 1988), ker vprašanja o tem ni vključevala. Lahko pa predvidevamo, da smo zajeli običajno porazdelitev po spolu, saj v Sloveniji povprečno študira več žensk in se jih več vpiše na študijske programe humanistike in družboslovja (Statistični, 2008), ki sta, kot to ugotavljamo v nadaljevanju, v našem vzorcu prevladujoči strokovni področji udeležencev ankete.

Struktura vzorca po spolu je v raziskavi Golobove (Golob, 1995) močno odstopala od ostalih, kajti v vzorcu je bilo 50,7 % žensk in 49,3 % moških. V študiji uporabnikov UKM (Vereš, 2006) je bilo med anketiranimi 62,5 % žensk in 37,5 % moških¹¹, v anketnem vzorcu UKM (Samoevalvacijsko, 2009, str. 14) pa 53 % moških, 43 % žensk in 4 % neopredeljenih.

**Slika 3:** Struktura anketirancev glede na spol (n=927; v %)

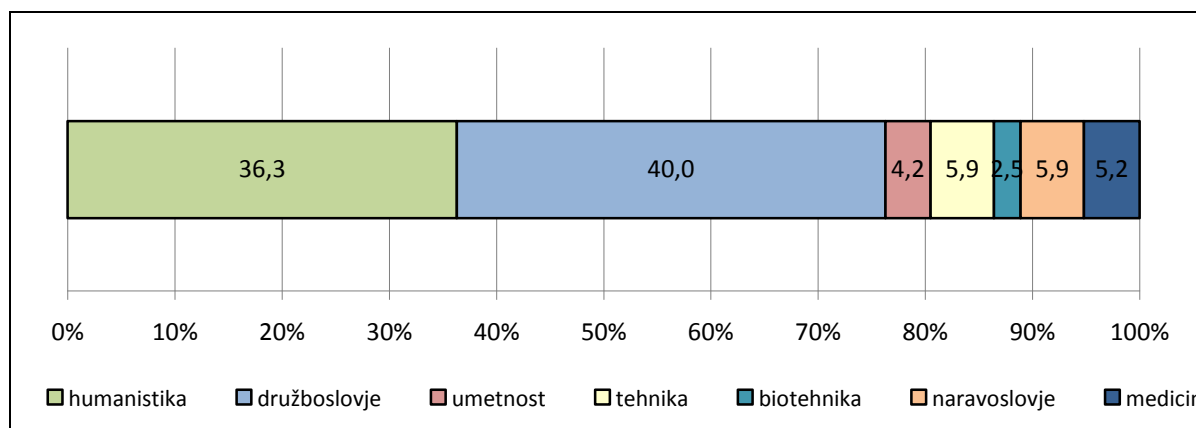
¹¹ Predvidevamo, da je delež moških višji kot v primeru naše študije, zato ker ima Univerza v Mariboru le eno univerzitetno knjižnico, ki pokriva vsa znanstvena področja in jo v večjem obsegu kot NUK obiskujejo tudi uporabniki s področja tehnike in naravoslovja, med katerimi je več moških.

3.3 POKLICNA USMERJENOST OZIROMA STROKOVNO PODROČJE ANKETIRANCEV

Zanimala nas je tudi pripadnost anketirancev določenemu strokovnemu oziroma znanstvenemu področju, na katerem delujejo ali se izobražujejo. Glede na tradicionalno usmerjenost NUK na humanistiko in družboslovje¹², je bil tudi odziv anketirancev s teh področij največji (Preglednica 3, Slika 4 in Slika 5), in sicer s področja humanistike 36,3 % in družboslovja 40,0 %. Nekaj anketirancev pa je bilo takšnih, ki so hkrati izbrali eno od ponujenih kategorij in pod »Drugo« vpisali še pojasnilo.

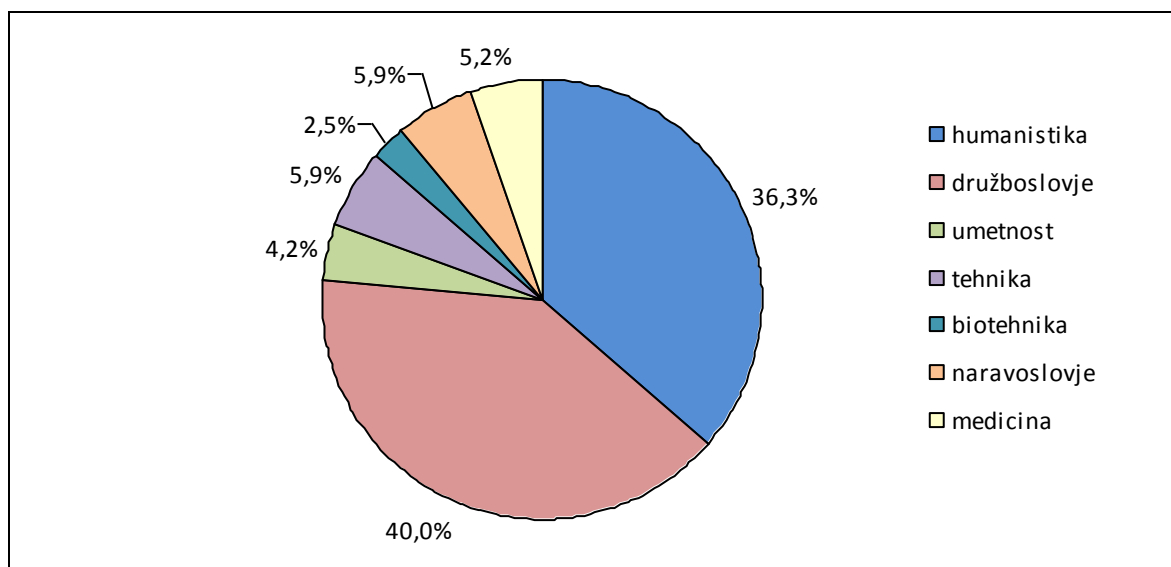
Preglednica 3: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na strokovno področje oziroma poklicno usmerjenost

strokovno področje	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
humanistika	339	32,1	36,3	36,3
družboslovje	374	35,4	40,0	76,3
umetnost	39	3,7	4,2	80,5
tehnika	55	5,2	5,9	86,4
biotehnika	23	2,2	2,5	88,9
naravoslovje	55	5,2	5,9	94,8
medicina	49	4,6	5,2	100,0
SKUPAJ	934	88,4	100,0	
<i>manjkajoče vrednosti</i>	123	11,6		
SKUPAJ	1.057	100,0		



Slika 4: Struktura anketirancev glede na strokovno področje (n=934; v %)

¹² Ostala področja pokrivajo Centralna tehniška knjižnica UL in visokošolske knjižnice za posamezna znanstvena področja.



Slika 5: Struktura anketirancev glede na strokovno področje (n=934; v %)

Žal smo šele pri analizi podatkov ugotovili, da ponujenih izbirnih kategorij nismo zasnovali najboljše, saj so pri kategoriji »Drugo, kaj« anketiranci vpisovali tako področja, ki so jim sicer bila ponujena, kot tudi primere, ko se niso mogli odločiti za nobeno ponujeno kategorijo znanstvenega področja (npr. delujejo na dveh ali več področjih) ali pa svojega področja dejansko niso znali nikamor umestiti (npr. krajinska arhitektura). Klasifikacijsko shemo bo zato treba v nadaljnjih raziskavah zastaviti natančneje (npr. po klasifikaciji Agencije za raziskovalno dejavnost). Za potrebe nadaljnje analize smo omenjene primere iz kategorije »Drugo« naknadno prekodirali oziroma odgovore uvrstili v ustrezna strokovna področja, podatke pa grupirali v tri skupine. Pod »druge stroke« smo vključili tudi tiste anketirance, ki niso izbrali nobene možnosti, in upoštevali število vseh anketiranih (n=1057). Med deležem anketirancev s področja humanistike (35,8 %) in družboslovja (35,4 %) skorajda ni več razlik, ostala področja predstavljajo nekaj manj kot tretjino (28,9 %) vzorca anketirancev (Preglednica 4).

Preglednica 4: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na poklicno usmerjenost oziroma strokovno področje

strokovno področje	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
humanistika	378	35,8	35,8	35,8
družboslovje	374	35,4	35,4	71,1
druge stroke	305	28,9	28,9	100
SKUPAJ	1.057	100	100	

Če strukturo vzorca primerjamo s strukturo aktivnih članov študentov v letu 2007 (za ostale uporabnike področja delovanja ne moremo določiti), ugotavljamo podobno razmerje. V letu 2007 je bilo v NUK vpisanih največ študentov s področja humanistike in družboslovja, tj. Filozofske

fakultete (30 %), Fakultete za družbene vede (12 %), Ekonomske fakultete (6 %) in Pravne fakultete (5 %). Zastopanost drugih fakultet je bila manjša kot 5 % (Poročilo, 2008, str. 41–42).

V vzorcu študije iz leta 1987 (Popovič, 1988) je bilo prav tako največ uporabnikov s področja družboslovja (37 %) in humanistike – vključena je bila tudi umetnost (26 %), bistveno več v primerjavi z našim vzorcem pa jih je bilo s področja tehnike (20 %), v našem vzorcu le 5,9 %. Vzorec iz leta 1995 (Golob, 1995) je npr. zajel 13,9 % uporabnikov s področja tehniških ved. Čeprav ne moremo z gotovostjo trditi, da vzorec naše raziskave odseva dejansko stanje populacije sedanjih uporabnikov NUK, sklepamo, da je v zadnjem desetletju prišlo do »polarizacije« uporabnikov med dve univerzitetni knjižnici – CTK je namreč opustila izvajanje funkcij specialne knjižnice, ki je bila močno povezana z gospodarstvom, in se preusmerila na izvajanje funkcij univerzitetne knjižnice, prvenstveno za področje tehniških ved.

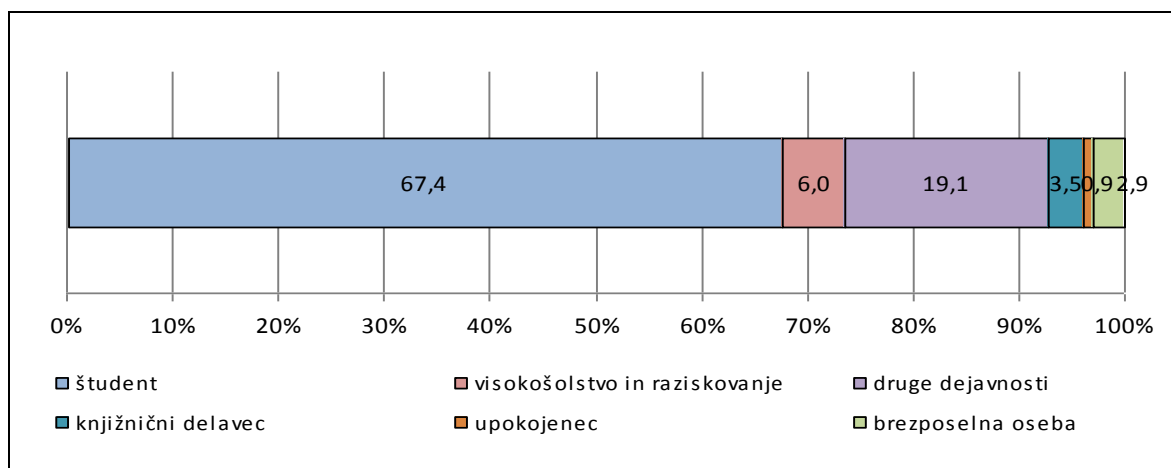
3.4 POKLIC OZIROMA STATUS ANKETIRANCEV

Na vprašanje o poklicu oziroma statusu je odgovorilo 933 anketirancev¹³. Med njimi je bilo največ dodiplomskih in podiplomskih študentov (67,4 %), sledijo zaposleni v visokem šolstvu in raziskovanju, knjižničarski ali drugi dejavnosti, ki skupaj predstavljajo 28,6 %. Med zaposlenimi osebami jih je bilo 5,8 % zaposlenih v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti, 3,6 % je bilo knjižničnih delavcev ter 18,8 % zaposlenih v drugih dejavnostih. Anketo je izpolnilo 2,9 % brezposelnih oseb in 0,9 % upokoјencev. Med anketiranci sta bila tudi 2 dijaka (Preglednica 5, Slika 6). Nekaj anketiranih je hkrati z izbiro ponujene kategorije želelo v možnosti »drugo« še dodatno pojasniti svojo poklicno usmerjenost oziroma status.

¹³ Pri naslednjih raziskavah pa bo primerno tudi ločeno zbirati podatke za domače in tuje študente in zaposlene, kajti z uvedbo bolonjskega študija se je povečala študijska mobilnost in s tem uporaba knjižnice s strani tujcev.

Preglednica 5: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na poklic oziroma status

poklic oz. status	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
dijak	2	0,2	0,2	0,2
študent	629	59,5	67,4	67,6
visoko šolstvo in raziskovanje	56	5,3	6,0	73,6
druge dejavnosti	178	16,8	19,1	92,7
knjižnični delavec	33	3,1	3,5	96,2
upokojenec	8	0,8	0,9	97,1
brezposelna oseba	27	2,6	2,9	100,0
SKUPAJ	933	88,3	100,0	
<i>manjkajoče vrednosti</i>	124	11,7		
SKUPAJ	1.057	100,0		

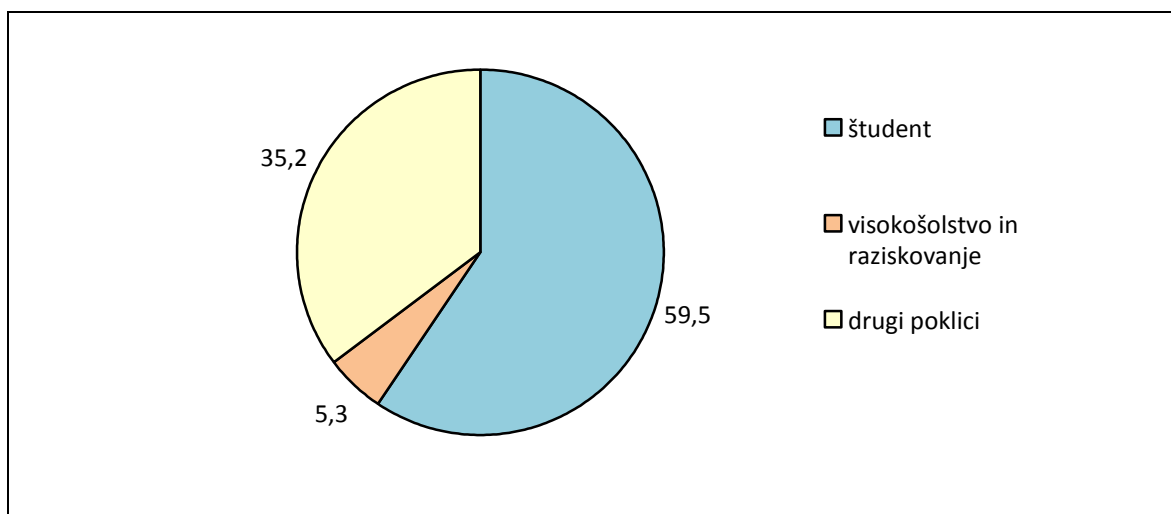


Slika 6: Struktura anketirancev glede na poklic oziroma status (n=933; v %)

Za potrebe nadaljnje analize smo odgovore grupirali v tri kategorije poklica oziroma statusa, in sicer: študent; zaposlen v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti; drugi poklici (n=1057). V novo kodiranje smo vključili tudi tiste anketirance, ki sicer niso izbrali nobene od ponujenih možnosti – uvrstili smo jih v skupino »drugi poklici«. Delež študentov je v tem primeru nekoliko manjši in znaša 59,5 %. Skupaj z anketiranci, zaposlenimi v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti še vedno predstavljajo približno dve tretjini (64,8 %) vseh anketirancev. Zaposleni v drugih dejavnostih oziroma anketiranci z drugimi statusi/poklici pa predstavljajo 35,8 % (Preglednica 6 in Slika 7).

Preglednica 6: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na poklic oziroma status

poklic oz. status	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
študent	629	59,5	59,5	59,5
visoko šolstvo ali raziskovanje	56	5,3	5,3	64,8
drugi poklici	372	35,2	35,2	100,0
SKUPAJ	1.057	100,0	100,0	



Slika 7: Struktura anketirancev glede na poklic oziroma status (n=1057; v %)

Struktura anketirancev glede na poklic oziroma status se nekoliko razlikuje od dejanske sestave članov NUK v letu 2007, ki je bila naslednja: srednješolci 1,5 %, študenti 73 %, zaposleni 14 %, zaposleni na univerzi 1 %, zaposleni v NUK 1,5 %, upokojenci 1,5 %, brezposelni 4 %, tuji državljani 1,5 % (Poročilo, 2008, str. 41). Ne vodimo pa podrobnejših podatkov o področju zaposlitve. Anketni vzorec je zajemal manjši delež študentov in upokojencev ter nekaj več zaposlenih v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti in brezposelnih.

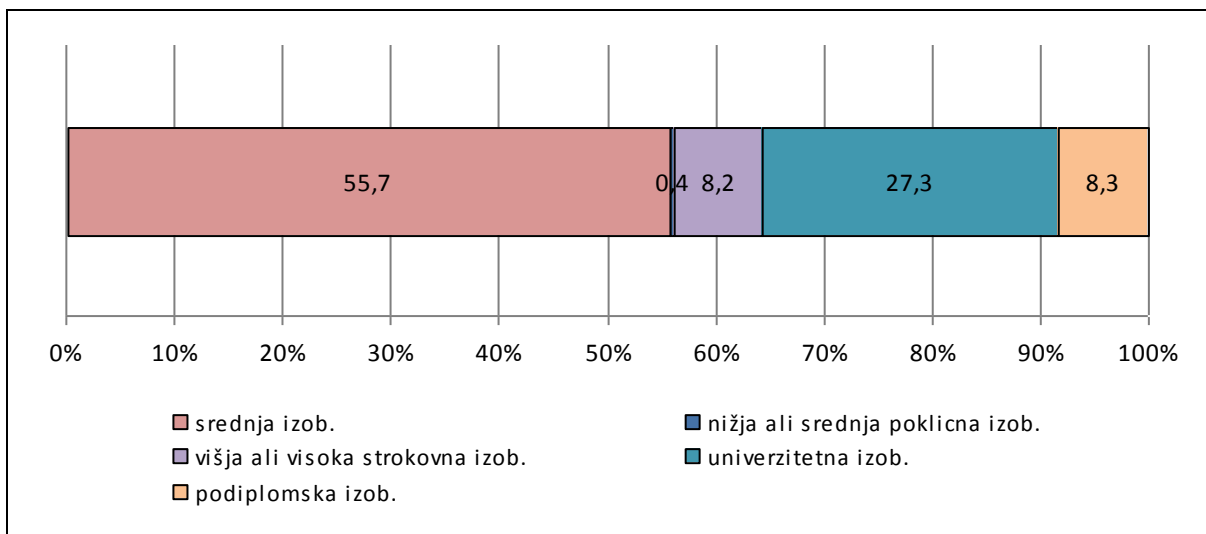
V študiji uporabnikov, ki jo je izvedel Popovič (1988), so prav tako predstavljali glavni delež anketirancev študenti (71 %), visokošolski učitelji in raziskovalci 12 %, ostali podatki zaradi uporabe različnih poklicnih kategorij niso primerljivi. Vzorec iz raziskave Golobove (Golob, 1995) je zajel 80,1 % študentov, 8 % visokošolskih učiteljev in raziskovalcev in 11,9 % ostalih. Ugotavljamo, da v primerjavi s preteklima raziskavama rezultati naše kažejo slabši odziv na anketo pri zaposlenih v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti. Predvidevali smo, da NUK fizično obiskujejo in uporabljajo redko ali sploh ne zaradi določenih slabosti v njegovem delovanju, se bodo pa odzvali na anketo in nam po tej poti sporočili, kaj jih ovira. Podatki iz študije uporabnikov UKM (Vereš, 2006) z našimi niso primerljivi, saj je bil anketni vzorec naključen in stratificiran ravno na osnovi statusa uporabnikov, v anketnem vzorcu UKM iz leta 2008 (Samoevalvacijsko, 2009, str. 14) pa je delež študentov znašal 64 %.

3.5 IZOBRAZBA

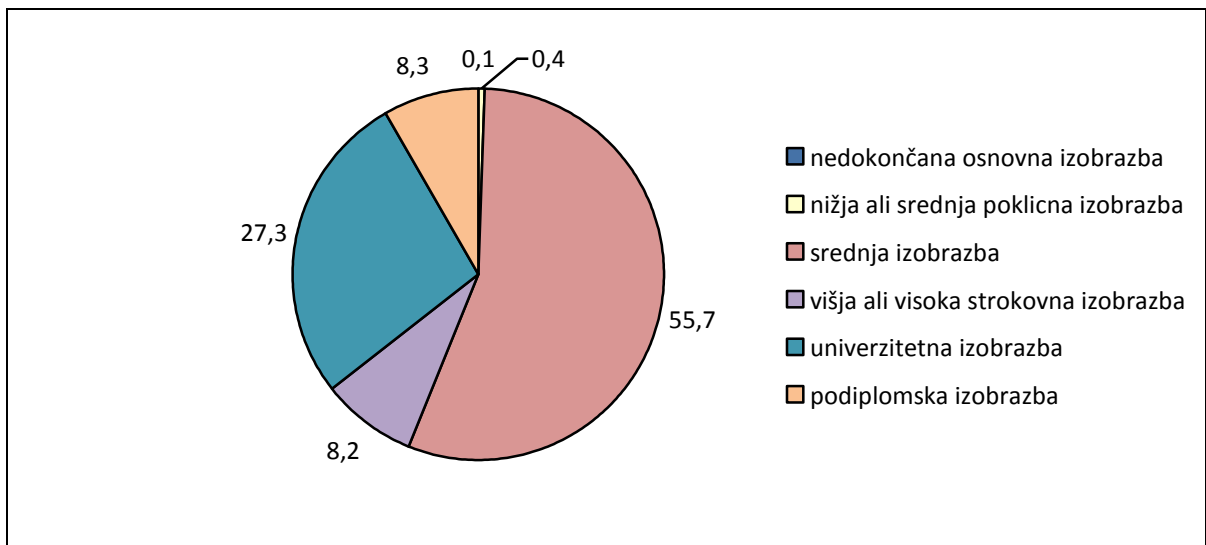
Na vprašanje o doseženi stopnji izobrazbe je odgovorilo 931 anketirancev. Največ jih je imelo srednješolsko izobrazbo (55,7 %), sledijo tisti z dokončano univerzitetno stopnjo izobrazbe (27,3 %), skoraj enaka pa sta deleža anketirancev z dokončano višjo ali visoko strokovno izobrazbo ter diplomsko stopnjo izobrazbe (tj. 8 %) (Preglednica 7, Slika 8 in Slika 9).

Preglednica 7: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na izobrazbo

izobrazba	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
nedokončana osnovna izobrazba	1	0,1	0,1	0,1
nižja ali srednja poklicna izobrazba	4	0,4	0,4	0,5
srednja izobrazba	519	49,1	55,7	56,3
višja ali visoka strokovna izobrazba	76	7,2	8,2	64,4
univerzitetna izobrazba	254	24,0	27,3	91,7
podiplomska izobrazba	77	7,3	8,3	100,0
SKUPAJ	931	88,1	100,0	
<i>manjkajoče vrednosti</i>	126	11,9		
SKUPAJ	1.057	100,0		



Slika 8: Struktura anketirancev glede na doseženo stopnjo izobrazbe (n=931; v %)



Slika 9: Struktura anketirancev glede na doseženo stopnjo izobrazbe (n=931; v %)

Tudi pri tej kategoriji demografskih podatkov smo za potrebe nadaljnje statistične analize podatke grupirali, in sicer v štiri skupine anketirancev (v prvo smo vključili anketirance z najmanj srednjo izobrazbo) in upoštevali tudi anketirance, ki niso vpisali podatka o izobrazbi (n=1057). Deleži po ponovnem kodiranju se niso bistveno spremenili (Preglednica 8).

Preglednica 8: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na izobrazbo

izobrazba	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
srednja izobrazba	519	49,1	56,0	56,0
višja ali visoka strokovna izobrazba	76	7,2	8,2	64,3
univerzitetna izobrazba	254	24,0	27,4	91,7
podiplomska izobrazba	77	7,3	8,3	100,0
SKUPAJ	926	87,6	100,0	
<i>manjkajoče vrednosti</i>	131	12,4		
SKUPAJ	1.057	100,0		

V študijah uporabnikov NUK iz leta 1987 (Popovič, 2008) in 1995 (Golob, 1995) ter študiji uporabnikov UKM (Vereš, 2006; Samoevalvacijsko, 2009) vprašanje o izobrazbi anketirancev ni bilo vključeno.

4 POGOSTOST OBISKOVANJA NUK IN UPORABE NJEGOVIH STORITEV

4.1 OBISKOVANJE NUK

Na vprašanje *Kako pogosto obiskujete NUK?* so anketiranci odgovarjali tako, da so izbrali eno od sledečih ponujenih odgovornih kategorij:

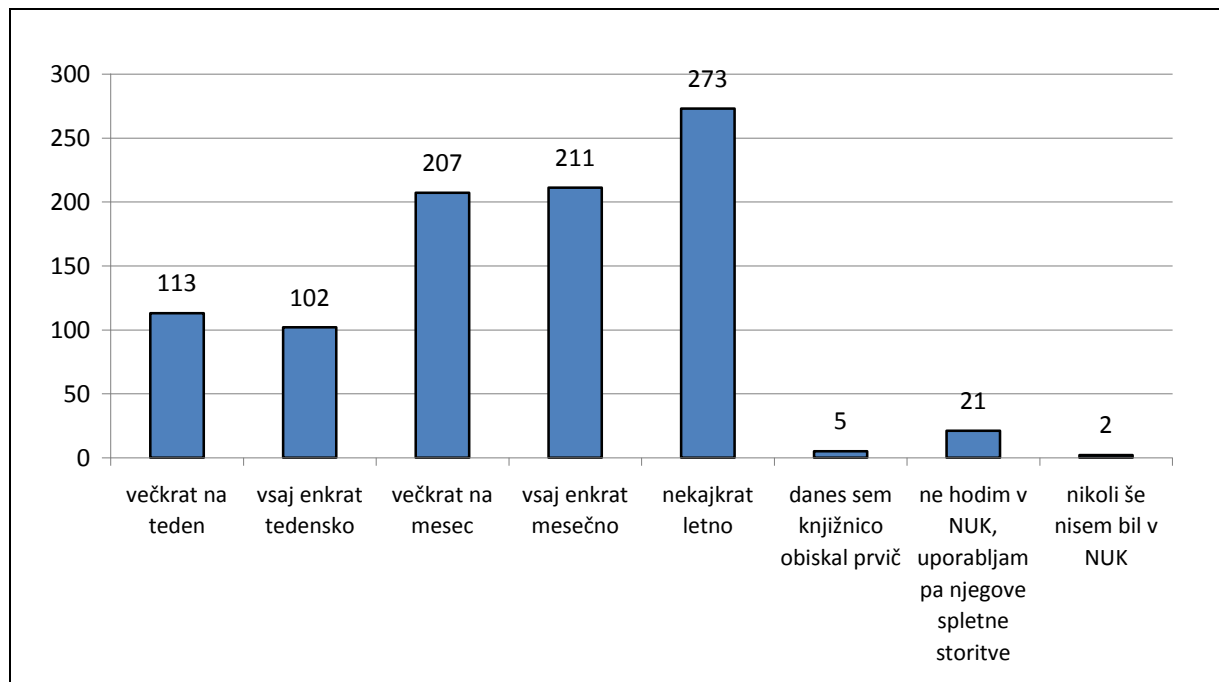
- večkrat na teden
- vsaj enkrat tedensko
- večkrat na mesec
- vsaj enkrat mesečno
- nekajkrat letno
- danes sem knjižnico obiskal prvič
- ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve
- nikoli še nisem bil v NUK

Glede na rezultate ankete ugotavljamo, da so udeleženci ankete pretežno redni obiskovalci NUK, saj jih skoraj polovica (45,2 %) obišče NUK večkrat na mesec ali pogosteje. Zelo pogosto jih NUK fizično obiskuje več kot tretjina (35,1 %), in sicer večkrat na teden ali vsaj enkrat tedensko. Slaba tretjina (29,2 %) anketirancev NUK obišče nekajkrat letno. 2 % anketirancev je t. i. virtualnih obiskovalcev, ki ne hodijo v NUK, pač pa uporabljajo njegove spletne storitve (Preglednica 9, Slika

10). Med anketiranci je bilo največ takšnih, ki NUK obiščejo nekajkrat letno, v povprečju pa vsaj enkrat mesečno (n=934, Me=4, Mo=5)¹⁴.

Preglednica 9: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na pogostost obiskovanja NUK

pogostost obiska	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
večkrat na teden	113	10,7	12,1	12,1
vsaj enkrat tedensko	102	9,6	10,9	23,0
večkrat na mesec	207	19,6	22,2	45,2
vsaj enkrat mesečno	211	20,0	22,6	67,8
nekajkrat letno	273	25,8	29,2	97,0
danes sem knjižnico obiskal prvič	5	0,5	0,5	97,5
ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve	21	2,0	2,2	99,8
nikoli še nisem bil v NUK	2	0,2	0,2	100,0
SKUPAJ	934	88,4	100,0	
<i>manjkajoče vrednosti</i>	123	11,6		
SKUPAJ	1.057	100,0		



Slika 10: Pogostost obiska NUK (n=934; št. enot)

¹⁴ Za potrebe statistične analize smo kodiranje izvedli na sledeči način: 1 – večkrat na teden; 2 – vsaj enkrat tedensko; 3 – večkrat na mesec; 4 – vsaj enkrat mesečno; 5 – nekajkrat letno; 6 – danes obiskal prvič; 7 – ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve, 8 – nikoli še nisem bil v NUK.

V primerjavi z rezultati študije uporabnikov NUK izpred dvajsetih let (Popovič, 1988), študije iz leta 1995 (Golob, 1995) in kasnejšimi statističnimi podatki o delovanju knjižnice tudi rezultati naše ankete potrjujejo trend upadanja števila fizičnih obiskovalcev in zmanjševanja pogostosti fizičnega obiska. Pred dvema desetletjema je npr. kar 75 % anketirancev navedlo, da fizično obiskujejo knjižnico večkrat mesečno ali pogosteje (večkrat tedensko celo 39 %), leta 1995 še nekaj več – 75,4 % večkrat na mesec ali pogosteje in večkrat tedensko 40,8 %. Tudi rezultati študije uporabnikov UKM (Vereš, 2006) so v primerjavi z našo pokazali večjo pogostost obiska, in sicer knjižnico obiše večkrat tedensko 43 % anketiranih, večkrat na mesec 14,5 %, vsaj enkrat na mesec 14,5 % in nekajkrat letno 15,5 % (seveda pa so bili anketirani le fizični obiskovalci knjižnice in niso imeli na voljo izbire »danes sem knjižnico obiskal prvič«). V primeru ankete UKM 2008 so bile odgovorne kategorije sicer drugačne, je pa zaslediti zmanjšanje pogostosti obiska v primerjavi s študijo iz leta 2006 (Vereš, 2006) – 18 % vsak dan, 19 % enkrat na teden, 37 % večkrat na mesec in 26 % nekajkrat letno (Samoevalvacijsko, 2009, str. 14).

Podrobnejšo analizo podatkov z vidika demografskih spremenljivk, ki smo jih upoštevali kot neodvisne spremenljivke, smo izvedli s pomočjo kontingenčnih tabel¹⁵. Pokazala je, da so najbolj pogosti obiskovalci iz starostne skupine od 18 do 25 let; 15,0 % jih obiše NUK večkrat tedensko, večkrat na mesec ali pogosteje pa skoraj polovica (48,4 %) (Preglednica 10).

Preglednica 10: Pogostost obiska knjižnice glede na starost (n=932; v %)

pogostost obiska	večkrat na teden	vsaj enkrat tedensko	večkrat na mesec	vsaj enkrat mesečno	nekajkrat letno	danes sem knjižnico obiskal prvič	ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve	nikoli še nisem bil v NUK	skupaj
starost									
18–25 let	15,0	10,2	23,2	23,4	26,6	0,7	0,9	0,2	100
26–35 let	7,3	12,2	21,0	22,4	31,8	0,3	4,9	0	100
36 in več let	9,4	11,8	20,0	18,8	36,5	0	2,4	1,2	100
SKUPAJ	12,1	10,9	22,2	22,6	29,1	0,5	2,3	0,2	100

Pogosteje knjižnico obiskujejo moški, skoraj petina (19,0 %) večkrat na teden, več kot polovica (51,8 %) pa večkrat na mesec ali pogosteje. 9,3 % anketirank obiskuje knjižnico večkrat na teden, večkrat na mesec ali pogosteje pa 42,4 % (Preglednica 11).

¹⁵ Uporabljeni so bili naknadno grupirani – kodirani podatki demografskih spremenljivk.

Preglednica 11: Pogostost obiska knjižnice glede na spol (n=921; v %)

pogostost obiska	večkrat na teden	vsaj enkrat tedensko	večkrat na mesec	vsaj enkrat mesečno	nekajkrat letno	danes sem knjižnico obiskal prvič	ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve	nikoli še nisem bil v NUK	skupaj
spol									
ženski	9,3	10,6	22,5	24,8	29,9	0,5	2,1	0,3	100
moški	19,0	11,9	20,9	17,2	27,6	0,7	2,6	0	100
SKUPAJ	12,2	11,0	22,0	22,6	29,2	0,5	2,3	0,2	100

Najpogostejši obiskovalci knjižnice so anketiranci s srednjo izobrazbo, ki knjižnico obišejo vsaj enkrat tedensko v 26 % (Preglednica 12). Večkrat na mesec ali pogosteje jo obiše največ anketirancev s podiplomsko izobrazbo (52 %), s srednjo 49,2 %, z višjo ali visoko izobrazbo 40 % in univerzitetno izobrazbo 35,7 % anketirancev. Iz Preglednice 13 razberemo, da so glede na status oziroma poklic najpogostejši obiskovalci študentje, dobra četrtina (25,4 %) jih NUK obiše vsaj enkrat tedensko.

Preglednica 12: Pogostost obiska knjižnice glede na izobrazbo (n=922; v %)

pogostost obiska	večkrat na teden	vsaj enkrat tedensko	večkrat na mesec	vsaj enkrat mesečno	nekajkrat letno	danes sem knjižnico obiskal prvič	ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve	nikoli še nisem bil v NUK	skupaj
izobrazba									
srednja izobrazba	15,4	10,6	23,2	24,1	24,9	0,4	1,2	0,2	100
višja ali visoka strokovna izobrazba	12,0	8,0	20,0	25,3	30,7	1,3	2,7	0	100
univerzitetna izobrazba	6,3	11,5	17,9	22,2	37,3	0,8	4,0	0	100
podiplomska izobrazba	9,1	13,0	29,9	11,7	32,5	0	3,9	0	100
SKUPAJ	12,1	10,8	22,0	22,7	29,4	0,5	2,3	0,1	100

Preglednica 13: Pogostost obiska knjižnice glede na poklic oziroma status (n=934; v %)

pogostost obiska	večkrat na teden	vsaj enkrat tedensko	večkrat na mesec	vsaj enkrat mesečno	nekajkrat letno	danes sem knjižnico obiskal prvič	ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve	nikoli še nisem bil v NUK	skupaj
poklic oz. status									
študent	14,9	10,5	23,5	24,3	25,1	0,6	1,0	0,2	100
visoko šolstvo in raziskovanje	5,4	19,6	23,2	10,7	33,9	0	7,1	0	100
drugi poklici	6,7	9,9	18,7	21,0	38,5	0,4	4,4	0,4	100
SKUPAJ	12,1	10,9	22,2	22,6	29,2	0,5	2,2	0,2	100

Glede na stroko so najpogostejši obiskovalci NUK anketiranci s področja humanistike, skoraj četrtina (24,8 %) jih knjižnico obiše vsaj enkrat tedensko in polovica (49,9 %) večkrat na mesec ali pogosteje (Preglednica 14).

Preglednica 14: Pogostost obiska knjižnice glede na stroko (n=934; v %)

pogostost obiska	večkrat na teden	vsaj enkrat tedensko	večkrat na mesec	vsaj enkrat mesečno	nekajkrat letno	danes sem knjižnico obiskal prvič	ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve	nikoli še nisem bil v NUK	skupaj
stroka									
humanistika	12,0	12,8	25,1	20,8	27,5	0,5	0,8	0,5	100
družboslovje	12,9	9,1	21,0	24,5	28,5	0,3	3,8	0	100
druge stroke	10,7	10,7	18,7	22,5	34,2	1,1	2,1	0	100
SKUPAJ	12,1	10,9	22,2	22,6	29,2	0,5	2,2	0,2	100

Pri analizi pogostosti obiskovanja knjižnice nas je posebej zanimala skupina anketirancev, ki je izbrala odgovor »ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve«, ki sicer pri rezultatih nima posebnega statističnega pomena (n=21 oziroma 2,2 %). Pričakovali smo namreč bistveno višji delež tovrstnih anketirancev, saj statistični podatki o delu knjižnice v letu 2007 in zlasti v letu 2008 kažejo skokovit porast t. i. virtualnih uporabnikov¹⁶. Sklepamo, da je bil njihov odziv nizek zato, ker je bila anketa vsebinsko preveč usmerjena na uporabnike t. i. klasičnih storitev knjižnice in s tem povezan fizični obisk. Za preučitev t. i. virtualnih uporabnikov bo zato potrebno opraviti novo raziskavo.

Značilnosti omenjene skupine uporabnikov so bile naslednje: anketiranci starostne skupine od 26 do 35 let uporabljajo knjižnico virtualno bistveno pogosteje kot ostale starostne skupine; pogostejši virtualni uporabniki so moški; pogostejši virtualni uporabniki so tisti z univerzitetno ali podiplomsko izobrazbo, zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti, zelo majhen pa je delež virtualnih uporabnikov študentov; največji delež predstavljajo anketiranci s področja družboslovja, zanemarljivo majhen delež pa s področja humanistike.

¹⁶ Podatki za leto 2007 kažejo, da se vrednost kazalcev fizični obisk, aktivni člani in število izposoje zmanjšuje: fizični obisk 6 % manj kot leta 2006, obisk, beležen po evidenci COBISS/Izposoja, 9 % manj kot leta 2006, število članov 4 % manj kot leta 2006 in število izposoj 7 % manj kot leta 2006. Močno pa je porasla uporaba oddaljenega dostopa do informacijskih virov s strani članov knjižnic Univerze v Ljubljani (za 67 % v primerjavi z letom 2006). Število uporabnikov storitve se je povečalo za 44 %. Virtualni člani drugih knjižnic so v letu 2007 predstavljali 13 % vseh članov NUK (Poročilo, 2008). V letu 2008 je storitve oddaljenega dostopa uporabljalo že 9967 virtualnih članov, od tega članov drugih knjižnic UL 7974. Delež virtualnih članov – članov drugih knjižnic se je povečal na 36 % (Poročilo 2009).

4.2 OBISKOVANJE ODDELKOV NUK

4.2.1 SPLOŠNI PREGLED REZULTATOV

Pri vprašanju *Kako pogosto obiskujete naslednje oddelke NUK?* smo izpostavili obisk tistih oddelkov, za katere smo menili, da jih uporabniki poznajo, omogočili smo tudi možnost vpisa oddelka, ki ga nismo navedli. V vprašanju smo navedli sledeče oddelke:

- vpis in izposoja
- Velika čitalnica
- časopisna čitalnica
- informacijsko središče
- informacijski in referalni center
- medknjižnična izposoja
- rokopisna zbirka
- glasbena zbirka
- IC za bibliotekarstvo
- kartografska in slikovna zbirka
- repro studio (kopiranje gradiv)
- garderoba
- kavarna
- prodajalna
- razstavna dvorana

Anketiranci so lahko izbirali med naslednjimi vrstami pogostosti obiska¹⁷:

- večkrat na teden
- vsaj enkrat tedensko
- večkrat na mesec
- vsaj enkrat mesečno
- večkrat letno
- danes sem knjižnico obiskal prvič
- še nisem obiskal

Primerjava obiskanosti posameznih oddelkov je razmeroma problematična, saj se le-ti razlikujejo glede na vrsto gradiva in ciljne uporabnike¹⁸. Ugotavljamo tudi, da so anketiranci na to vprašanje odgovarjali zelo raznoliko (visok standardni odklon; Preglednica 16). Glede na velikosti deležev pri odgovorih »še nisem obiskal« navedenega oddelka, ugotavljamo, da anketiranci največ uporabljajo oddelke vpis in izposoja, Velika čitalnica, garderoba in časopisna čitalnica (Preglednica 15, Slika 11). Kot je razvidno iz Preglednice 16, je modus pri vseh omenjenih oddelkih 5 – kar

¹⁷ Za potrebe analize smo odgovore kodirali na sledeč način: 1 – večkrat na teden; 2 – vsaj enkrat tedensko; 3 – večkrat na mesec; 4 – vsaj enkrat mesečno; 5 – večkrat letno; 6 – danes obiskal prvič; 7 – še nisem obiskal.

¹⁸ Za nekatere oddelke bi bilo primerneje uporabiti drugačno lestvico pogostosti oziroma vzroke obiskovanja ter rezultate interpretirati v kontekstu potreb posameznih ciljnih skupin članov (npr. za specializirane zbirke bi bil primeren podatek leta članstva, motiv, uporaba gradiva ipd.).

pomeni, da so anketiranci največkrat navedli, da jih obiskujejo večkrat letno. Delež takšnih anketirancev znaša med 40 % in 44 %. Razen za oddelek vpis in izposoja, kjer je mediana 4, tj. v povprečju so ga anketiranci obiskovali vsaj enkrat mesečno, velja da so Veliko čitalnico, časopisno čitalnico, garderobo, informacijsko središče in kavarno v povprečju obiskali večkrat letno (Me=5; Preglednica 16). Iz grupiranih podatkov o pogostosti obiska (Preglednica 17, Slika 12)¹⁹ pa razberemo, da vpis in izposoja pogosto uporablja tretjina anketirancev, Veliko čitalnico nekaj več kot četrtnina, medtem ko garderobo in kavarno pogosto uporablja približno šestina vseh anketirancev. Časopisno čitalnico pogosto obiskuje le 12,3 % anketirancev.

Podatki so pri nekaterih oddelkih razkrili razmeroma visoke deleže odgovorov »še nisem obiskal«. Nekaj manj kot polovica (40–48 %) anketirancev ni še nikoli obiskala informacijskega središča, kavarne ali razstavne dvorane. Več kot polovica anketirancev (53–74 %) ni še nikoli obiskala repro centra (kopiranje gradiv), informacijskega in referalnega centra ali službe za medknjižnično izposajo. Večina anketirancev (80–88 %) ni še nikoli obiskala posebnih zbirk (informacijski center za bibliotekarstvo, rokopisno, glasbeno, kartografsko ali slikovno zbirko) ter prodajalne NUK. Tudi rezultati po grupiranju podatkov o pogostosti obiska v tri skupine (Preglednice 17, Slika 12) ne kažejo posebno velikih odstopanj glede obiskovanja oziroma poznavanja posameznih oddelkov.

Pri vprašanju o pogostosti obiska oddelkov NUK je možnost »Drugo« izpolnil manjši delež anketirancev (n=15). Med drugimi oddelki oziroma službami, ki jih anketiranci obiskujejo, so navedli oddelek slovenske bibliografije (2 odgovora), AV zbirka (1 odgovor) in restavratorski center (1 odgovor), dva pa obiskovanje toaletnih prostorov. Dva anketiranca sta opozorila na slabost ponujene lestvice (ni bilo ponujene odgovorne kategorije med »večkrat letno« in »danes prvič«).

Statistični podatki o delu NUK za leto 2007 kažejo, da je največji delež obiska odpadel na oddelek za izposajo (43 %), sledijo Velika čitalnica (32 %), zbirka serijskih publikacij – časopisna čitalnica (10 %), informacijski in referalni center (10 %) in glasbena zbirka (3 %). V primerjavi z letom 2006 se je zmanjšal obisk v rokopisni zbirki (ki je bila šest mesecev zaprta zaradi prenove), a tudi v drugih specializiranih zbirkah gradiv (posebno knjižnično gradivo, viri EU, AV ter glasbeno gradivo) (Poročilo, 2008, str. 43).

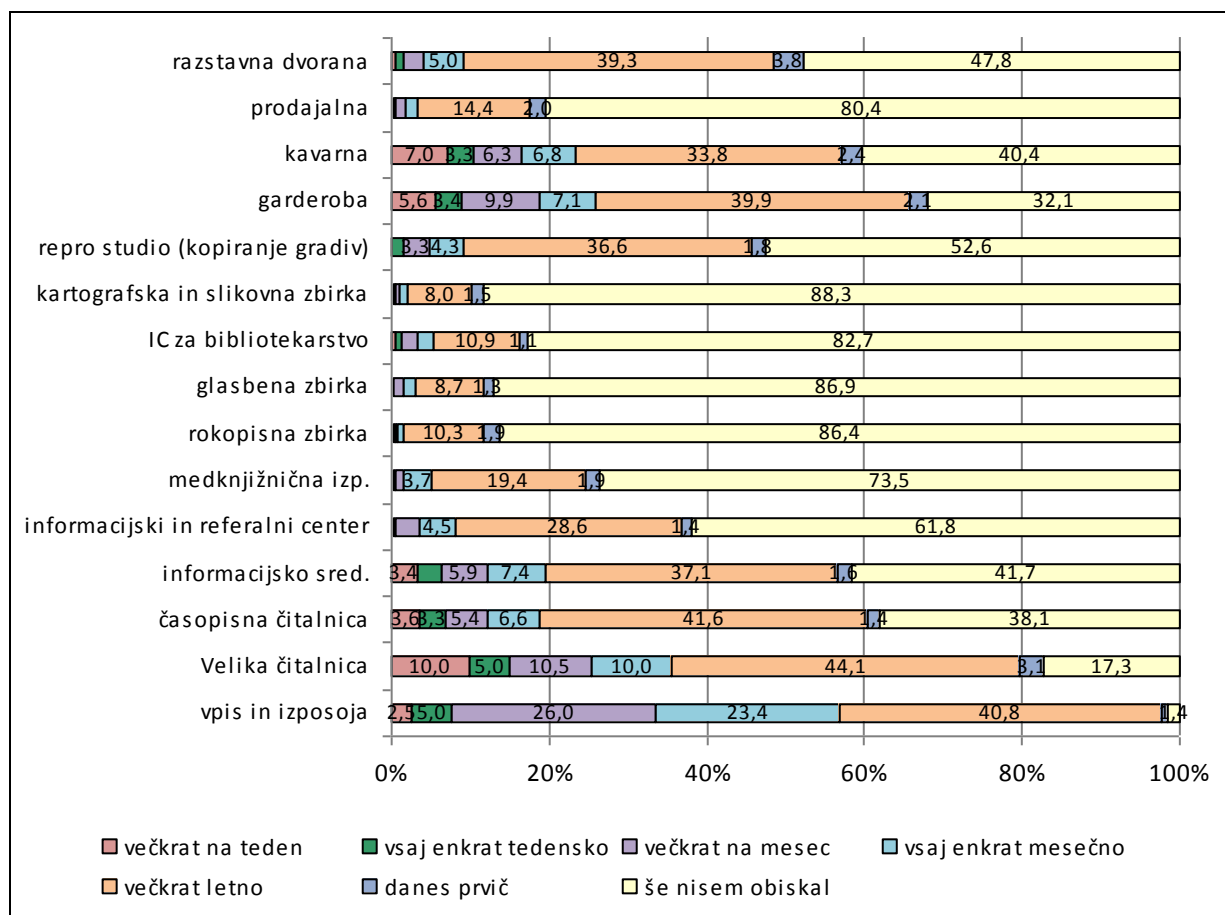
¹⁹ Prvotne kategorije pogostosti obiska smo združili v tri skupine: 1) pogosto (obisk večkrat na teden, vsaj enkrat tedensko, večkrat na mesec); 2) občasno (obisk vsaj enkrat mesečno, večkrat letno); 3) enkrat ali nikoli (še nisem obiskal, danes sem obiskal prvič).

Preglednica 15: Pogostost fizičnega obiska oddelkov NUK (v %)

pogostost obiska	n	večkrat na teden	vsaj enkrat tedensko	večkrat na mesec	vsaj enkrat mesečno	večkrat letno	danes prvič	še nisem obiskal
oddelek								
vpis in izposoja	917	2,5	5,0	26,0	23,4	40,8	0,9	1,4
Velika čitalnica	918	10,0	5,0	10,5	10,0	44,1	3,1	17,3
časopisna čitalnica	919	3,6	3,3	5,4	6,6	41,6	1,4	38,1
informacijsko središče	902	3,4	2,9	5,9	7,4	37,1	1,6	41,7
informacijski in referalni center	909	0,3	0,3	3,0	4,5	28,6	1,4	61,8
medknjižnična izposoja	913	0,2	0,2	1,1	3,7	19,4	1,9	73,5
rokopisna zbirka	911	0,2	0,2	0,3	0,7	10,3	1,9	86,4
glasbena zbirka	910	0,2	0,1	1,2	1,5	8,7	1,3	86,9
IC za bibliotekarstvo	912	0,4	0,9	2,1	2,0	10,9	1,1	82,7
kartografska in slikovna zbirka	909	0,3	0,2	0,6	1,0	8,0	1,5	88,3
repro studio (kopiranje gradiv)	911	0,1	1,4	3,3	4,3	36,6	1,8	52,6
garderoba	913	5,6	3,4	9,9	7,1	39,9	2,1	32,1
kavarna	916	7,0	3,3	6,3	6,8	33,8	2,4	40,4
prodajalna	911	0,3	0,2	1,3	1,4	14,4	2,0	80,4
razstavna dvorana	878	0,5	0,9	2,7	5,0	39,3	3,8	47,8

Čeprav posamezni deleži odgovorov pri pogostosti obiskovanja oddelkov zaradi različnega števila merjencev niso neposredno primerljivi, pa kažejo podobno sliko kot statistični podatki o delovanju knjižnice. Iz rezultatov je razvidno, da sta dejansko najbolj uporabljani storitvi knjižnice vpis in izposoja ter Velika čitalnica, kar vsaj pri anketirancih kaže, da v knjižnici še vedno iščejo storitve t. i. »klasične knjižnice«. Bistvenih sprememb v uporabi knjižnice torej v zadnjih dvajsetih letih pri anketiranih uporabnikih ne zasledimo – leta 1987 (Popovič, 1988, str. 23) sta bila najpogostejša vzroka obiska NUK izposoja gradiva (74 %) in študij v Veliki čitalnici (60 %), zelo majhen delež (8 %) anketirancev je kot najpogostejši vzrok obiska navedel uporabo posebnih zbirk, prav tako je bilo s skromnim deležem zastopano zadovoljevanje zahtevnejših informacijskih potreb. Zanimivo je, da so v raziskavi UKM (Vereš, 2006, str. 77) bila pričakovanja glede kakovosti knjižničnih storitev prav tako najvišja v povezavi s klasičnimi knjižničnimi storitvami (rezerviranje in podaljševanje izposoje gradiva; dovoljeno število hkrati izposojenih gradiv; delovni čas; rok izposoje gradiva ...).

Neposredna primerjava podatkov s študijo Popoviča (1988) sicer ni mogoča, ker so bila vprašanja v veliki meri zasnovana drugače, lahko pa ugotovimo, da so Veliko čitalnico takratni anketiranci obiskovali pogosteje (večkrat ali vsaj enkrat tedensko kar 64 %), prav tako časopisno čitalnico (takrat časopisni oddelek) – večkrat ali vsaj enkrat tedensko 28 % anketiranih. Medknjižnične izposoje jih ni uporabljal še večji delež, kot ob naši raziskavi, tj. 81 %, kartografske zbirke približno enako, tj. 89 %, glasbene zbirke 85 %, rokopisne zbirke 80 %, nacionalne bibliografije 80 %. Med anketiranimi uporabniki je bilo 56 % takšnih, ki niso še nikoli obiskali nobenega od navedenih oddelkov.



Slika 11: Pogostost obiska oddelkov NUK (v %)

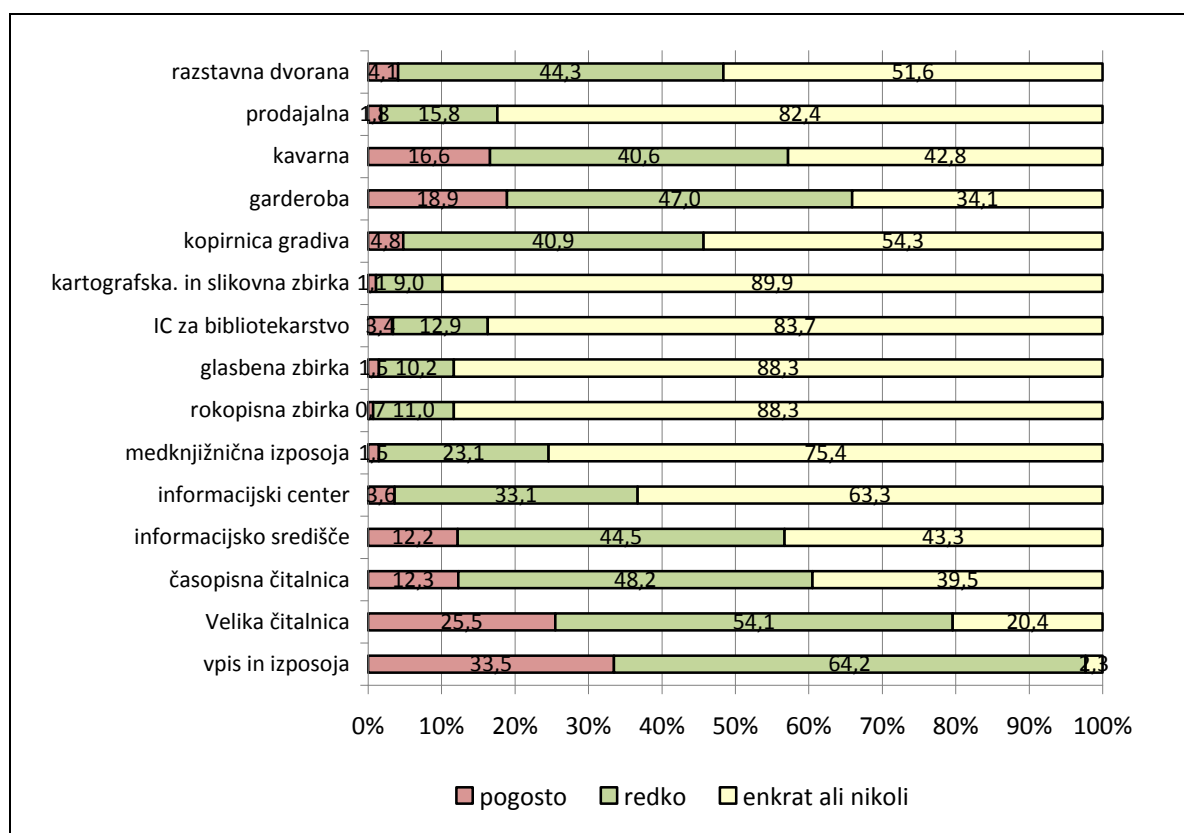
Preglednica 16: Srednje vrednosti in standardni odklon za pogostost obiska po oddelkih

oddelek	n	M	SD	Me	Mo
vpis in izposoja	917	4,03	1,121	4	5
Velika čitalnica	918	4,52	1,751	5	5
časopisna čitalnica	919	5,36	1,601	5	5
informacijsko središče	902	5,43	1,618	5	7
informacijski in referalni center	909	6,12	1,214	7	7
medknjižnična izposoja	913	6,41	1,047	7	7
rokopisna zbirka	911	6,72	0,774	7	7
glasbena zbirka	910	6,70	0,842	7	7
informacijski center za bibliotekarstvo	912	6,56	1,068	7	7
kartografska in slikovna zbirka	909	6,74	0,788	7	7
repro studio (kopiranje gradiv)	911	5,91	1,268	7	7
garderoba	913	5,07	1,723	5	5
kavarna	916	5,26	1,819	5	7
prodajalna	911	6,57	0,959	7	7
razstavna dvorana	878	5,84	1,247	6	7

1 – večkrat na teden; 2 – vsaj enkrat tedensko; 3 – večkrat na mesec; 4 – vsaj enkrat mesečno; 5 – večkrat letno; 6 – danes obiskal prvič; 7 – še nisem obiskal

Preglednica 17: Pogostost fizičnega obiska oddelkov NUK (v %)

pogostost obiska oddelek	n	pogosto	občasno	enkrat ali nikoli
vpis in izposoja	917	33,5	64,2	2,3
Velika čitalnica	918	25,5	54,1	20,4
časopisna čitalnica	919	12,3	48,2	39,5
informacijsko središče	902	12,2	44,5	43,3
informacijski in referalni center	909	3,6	33,1	63,3
medknjižnična izposoja	913	1,5	23,1	75,4
rokopisna zbirka	911	0,7	11,0	88,3
glasbena zbirka	910	1,5	10,2	88,3
IC za bibliotekarstvo	912	3,4	12,9	83,7
kartografska in slikovna zbirka	909	1,1	9,0	89,9
repro studio (kopirnica gradiv)	911	4,8	40,9	54,3
garderoba	913	18,9	47,0	34,1
kavarna	916	16,6	40,6	42,8
prodajalna	911	1,8	15,8	82,4
razstavna dvorana	878	4,1	44,3	51,6



Slika 12: Pogostost obiska oddelkov NUK (v %)

Preglednica 18: Obiskanost oddelkov NUK glede na frekvence pogostosti obiska (n=1057)

pogostost obiska	večkrat na teden	vsaj enkrat tedensko	večkrat na mesec	vsaj enkrat mesečno	večkrat letno	danes prvič	še nisem obiskal	manjkajoče vrednosti
oddelek								
Velika čitalnica	92	46	96	92	405	28	159	139
kavarna	64	30	58	62	310	22	370	141
garderoba	51	31	90	65	364	19	293	144
časopisna čitalnica	33	30	50	61	382	13	350	138
informacijsko sred.	31	26	53	67	335	14	376	155
vpis in izposoja	23	46	238	215	374	8	13	140
razstavna dvorana	4	8	24	44	345	33	420	179
IC za bibliotekarstvo	4	8	19	18	99	10	754	145
informacijski in referalni center	3	3	27	41	260	13	562	148
prodajalna	3	2	12	13	131	18	732	146
kartografska in slikovna zbirka	3	2	5	9	73	14	803	148
medknjižnična izp.	2	2	10	34	177	17	671	144
rokopisna zbirka	2	2	3	6	94	17	787	146
glasbena zbirka	2	1	11	14	79	12	791	147
repro studio (kopiranje gradiv)	1	13	30	39	333	16	479	146

Preglednica 19: Obiskanost oddelkov NUK glede na srednjo vrednost (mediano) pogostosti obiska (brez manjkajočih vrednosti)

oddelek	n	Me
vpis in izposoja	917	4
Velika čitalnica	918	5
garderoba	913	5
kavarna	916	5
časopisna čitalnica	919	5
informacijsko središče	902	5
razstavna dvorana	878	6
repro studio (kopiranje gradiv)	911	7
informacijski in referalni center	909	7
medknjižnična izposoja	913	7
informacijski center za bibliotekarstvo	912	7
prodajalna	911	7
glasbena zbirka	910	7
rokopisna zbirka	911	7
kartografska in slikovna zbirka	909	7

1 – večkrat na teden; 2 – vsaj enkrat tedensko; 3 – večkrat na mesec; 4 – vsaj enkrat mesečno; 5 – večkrat letno; 6 – danes obiskal prvič; 7 – še nisem obiskal

4.2.2 PODROBNEJŠA ANALIZA PODATKOV

Ker so rezultati pokazali velika odstopanja glede obiska posameznih oddelkov, in pri nekaterih visok delež odgovorov »še nisem obiskal«, smo nadalje oddelke oziroma ponudbo NUK grupirali v tri področja dejavnosti:

- oddelki, namenjeni osnovni dejavnosti oziroma največji skupini uporabnikov (bolj izražena univerzitetna funkcija),
- specializirane zbirke (bolj izražena nacionalna funkcija),
- dodatna ponudba oziroma storitve knjižnice.

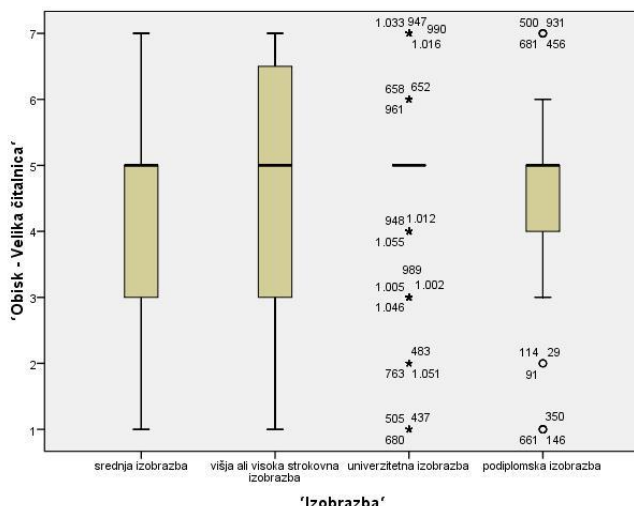
S pregledom grafikonov kvantilov z vidika demografskih spremenljivk smo poskušali ugotoviti, ali kateri od demografskih dejavnikov vpliva na pogostost obiska navedenih oddelkov. Na podlagi rezultatov smo izpostavili tudi nekatera vprašanja glede nadaljnjega razvoja posameznih oddelkov.

a) oddelki, namenjeni osnovni dejavnosti

V sklop oddelkov, ki so namenjeni osnovni dejavnosti, smo zajeli vpis in izposoja, Veliko čitalnico, časopisno čitalnico, informacijsko središče, informacijski in referalni center ter medknjižnično izposoja. Najbolj obiskana služba je bila vpis in izposoja, najmanj pa medknjižnična izposoja (Slika 15).

Vpis in izposoja v primerjavi s študenti in zaposlenimi v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti nekoliko redkeje obiskujejo anketiranci drugih poklicev; prav tako oddelek redkeje obiskujejo tisti anketiranci, ki so stari 36 in več let. Sicer pa glede na strokovno usmerjenost, spol, izobrazbo in poklic oziroma status anketirancev ni bistvenih razlik v pogostosti obiskovanja teh služb.

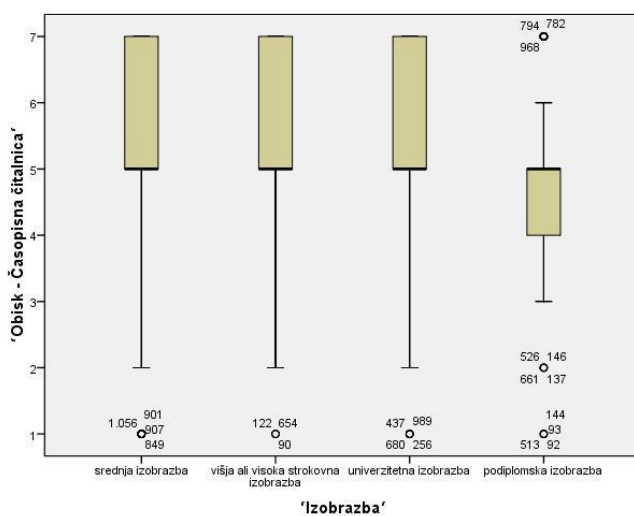
Na obisk Velike čitalnice vpliva izobrazba anketiranca. Iz grafikona kvantilov (Slika 13) lahko razberemo asimetrično porazdelitev odgovorov pri vsaki od izobrazbenih kategorij. Veliko čitalnico najpogosteje obiskujejo anketiranci s srednjo izobrazbo, tj. študenti, medtem ko so anketiranci z višjo ali visoko strokovno izobrazbo bolj neredni obiskovalci čitalnice in bolj raznoliko pogosto obiskujejo NUK. Redkeje jo obiskujejo tudi anketiranci z univerzitetno izobrazbo. Veliko čitalnico najpogosteje obiskujejo moški in mlajši anketiranci (18–25 let). Primerjava med strokovnimi področji pa kaže, da Veliko čitalnico manj obiskujejo družboslovci kot anketiranci s področja humanistike in drugih področij.



Slika 13: Pogostost obiska Velike čitalnice glede na izobrazbo anketirancev

V študiji Popoviča (1988) glede uporabe Velike čitalnice ni bilo bistvenih razlik med največjima kategorijama uporabnikov (študenti, zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovanju), bistveno več pa so Veliko čitalnico v primerjavi z drugimi strokovnimi področji uporabljali anketiranci s področja humanistike. Pri vprašanju o pogostosti obiskovanja je bil največji delež tistih anketirancev, ki so Veliko čitalnico obiskovali večkrat tedensko. Najpogostejši vzrok obiska pa sta bila lažji dostop do literature in mirno delovno okolje. Podobne rezultate je dala tudi kasnejša študija, izvedena med uporabniki Velike čitalnice (Pernat, 2002).

Časopisno čitalnico NUK po podatkih naše študije najpogosteje obiskujejo anketiranci s podiplomsko izobrazbo (Slika 14), pogosteje kot ženske jo obiskujejo moški. Časopisno čitalnico zelo malo obiskujejo anketiranci, zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti; v primerjavi z anketiranci s področja družboslovja in humanistike jo manj uporabljajo anketiranci drugih strok.



Slika 14: Pogostost obiska časopisne čitalnice glede na izobrazbo anketirancev

V študiji Popoviča (1988) je bila glede uporabe časopisne čitalnice izpostavljena njena temeljna slabost – odsotnost prostega dostopa do gradiva, kar je bil eden od vzrokov za neustrezno izkoriščenost njene zbirke. Študija je pokazala nizko uporabo gradiva – 57 % anketiranih pri svojem študiju in delu časnikov in časopisov ni uporabljalo, med študenti 69 %. Sicer pa so to gradivo najpogosteje uporabljali anketirani s področja humanistike in zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti. Večkrat tedensko je časopisno čitalnico obiskovalo 9 % anketiranih, vsaj enkrat tedensko 19 % in enkrat mesečno 30 % (kar v primerjavi z rezultati naše študije kaže, da se je pogostost obiskovanja časopisne čitalnice po dvajsetih letih zmanjšala). O fondu čitalnice so bili anketiranci zelo slabo obveščeni, še zlasti študentje. Tuje revije so največ uporabljali zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti, in sicer z ne-družboslovnih oziroma ne-humanističnih strokovnih področij.

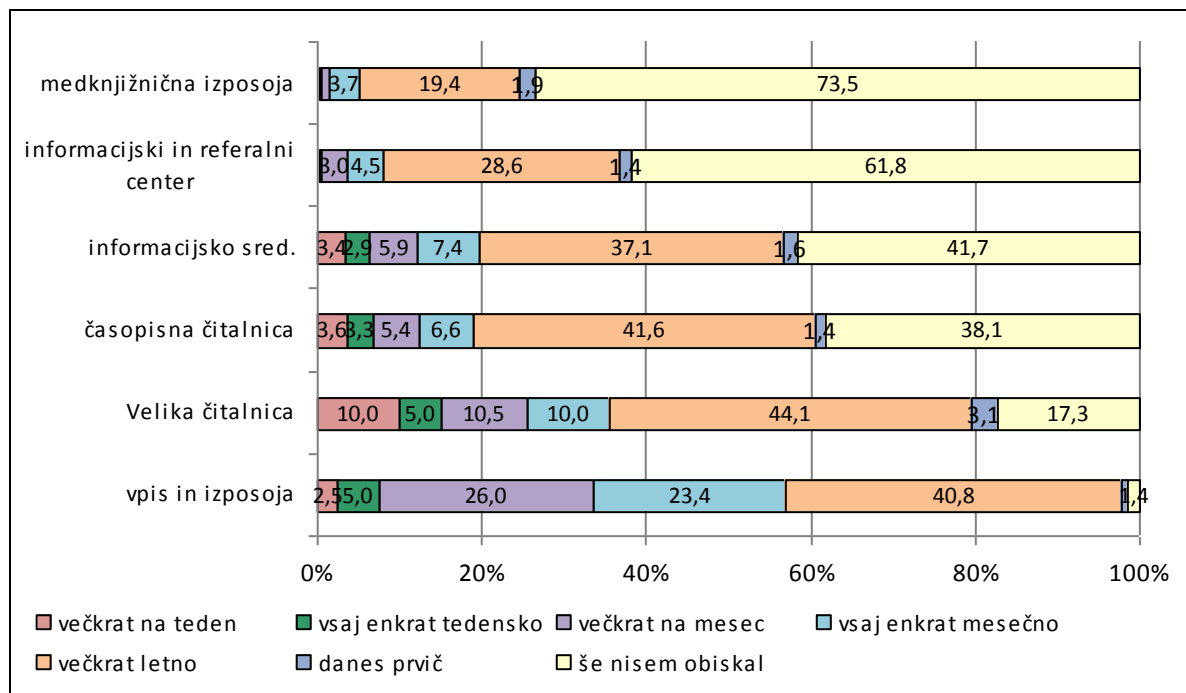
Rezultati naše ankete kažejo torej na manjši obisk časopisne čitalnice, kot bi ga pričakovali glede na prenovljene prostore. Eden od vzrokov je velik delež anketirancev študentov, ki raje uporabljajo Veliko čitalnico. Vsaj glede na rezultate ankete pa ne moremo potrditi predvidevanja, da je manjša uporaba časopisne čitalnice povezana z večjo uporabo elektronskih različic serijskih publikacij, ki so na voljo uporabnikom. Iz odgovorov na odprto vprašanje lahko sklepamo, da je vzrok manjše uporabe časopisne čitalnice tudi v neustrezni ponudbi in organizaciji gradiva v časopisni in Veliki čitalnici²⁰.

Informacijsko središče ter Informacijski in referalni center manj pogosto obiskujejo anketiranci z univerzitetno oziroma podiplomsko izobrazbo, čeprav v pogostosti obiskovanja teh oddelkov med posameznimi izobrazbenimi skupinami ni posebej velikih razlik. Ravno tako ni velikih razlik pri pogostosti obiska glede na strokovno področje in poklic oziroma status anketirancev; nekaj manj pogosto ju obiskujejo anketiranci z drugih strokovnih področij in anketiranci, zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti. Informacijski in referalni center bolj pogosto obiskujejo moški in anketiranci, ki so stari 36 in več let.

Medknjižnično izposoj najmanj uporabljajo anketiranci s srednjo izobrazbo (večinoma kategorija študentov) in najbolj tisti z višjo ali visoko strokovno izobrazbo, ki so moškega spola. Študenti so torej skupina, ki se najmanj poslužuje virov, ki jih je treba pridobiti izven NUK. Zanimivo je tudi, da medknjižnično izposoj uporabljajo nekoliko pogosteje anketiranci z drugih strokovnih področij v primerjavi s tistimi, ki delujejo na področju humanistike ali družboslovja²¹.

²⁰ Posebej problematična je umestitev in uporaba časopisov tako v prostore Velike kot časopisne čitalnice, čeprav bi vsi sodili v časopisno čitalnico. S tem bi se zmanjšali enkratni, kratki obiski Velike čitalnice in z njimi povezan hrup, dostopnost gradiva pa bi se povečala. Olajšana bi bila tudi storitev ponudbe člankov in njihovega reproduciranja, saj uporabnika ne bi več obremenjevali s potmi po zgradbi in ga ovirali pri pridobivanju zelenih virov. Vprašanje dostopnosti člankov je bilo posebej izpostavljeno tudi v odprtem vprašanju (uporabnike zlasti motita zapletenost sistema izposoje in dostopa do gradiva).

²¹ Rezultati ankete iz leta 1995 so npr. pokazali obratno – med različnimi področji so najpogosteje uporabljali medknjižnično izposoj humanisti in družboslovci (Golob, 1995, str. 104).



Slika 15: Pogostost obiska oddelkov, namenjenih osnovni dejavnosti (v %)

V tem sklopu bi opozorili, da se obiskovalci NUK še vedno večinoma poslužujejo »klasičnih« storitev knjižnice (izposoja in čitalnice), za katere je značilna uporaba tiskanega knjižničnega gradiva. Če mogoče nizka uporaba storitev medknjižnične izposoje ni posebej problematična (razen z vidika nadaljnjih vlaganj v to službo ali potrebe po večji promociji storitve in vprašanja stroškov za uporabnike), pa je zaskrbljujoč slab obisk služb za posredovanje informacij, tj. informacijskega centra in informacijskega središča (Preglednica 20 in Preglednica 21), četudi se je npr. obisk Informacijskega in referalnega centra v letu 2007 v primerjavi z letom 2006 zvišal za 16 % (Poročilo, 2008, str. 43).

Rezultati ankete kažejo, da knjižnica informacijske dejavnosti in ponudbe nima organizirane zadovoljivo in bi morala bolj jasno opredeliti namen, cilje, oblike, organizacijsko obliko itd. tega segmenta dela. Neuporaba informacijskih storitev je lahko seveda tudi posledica načina študija in znanstvenoraziskovalnega dela, pri katerem se ne izrablja ustrezno obstoječa ponudba (zlasti elektronskih virov, ki jih zagotavljajo knjižnice).

Informacijska dejavnost predstavlja eno temeljnih dejavnosti NUK, še zlasti v okviru izvajanja univerzitetne funkcije. Glede na to, da je tako slabo izkoriščena, in se podatki v primerjavi z raziskavo iz leta 1987 (Popovič, 1988) niso izboljšali, bo moralo to področje delovanja knjižnice biti stvar resne presoje. Vzroki za slab obisk oziroma uporabo informacijskih storitev so lahko:

- uporabniki na sploh ne poznajo in/ali ne uporabljajo elektronskih storitev in virov;
- uporabniki ne poznajo in/ali ne obiskujejo informacijskega in referalnega centra NUK;
- uporabniki ne vedo, kje in kaj sploh je informacijsko središče, čeprav v odprtem vprašanju pogosto navajajo kritiko računalniške opreme v njem;

- čeprav rezultati kažejo na pomembnost univerzitetne funkcije (struktura uporabnikov!), pa je ta ravno na področju informacijske dejavnosti najbolj šibka (mogoče ne dovolj kakovostna, prepoznavna in učinkovita za prevladujočo kategorijo uporabnikov NUK);
- določene elektronske vire in storitve NUK morebiti uporabljajo, ker pa niso člani NUK, jih niti ne povezujejo z NUK kot institucijo;
- pomanjkanje študij o informacijskih potrebah in vedenju (potencialnih) uporabnikov;
- namen fizičnega obiska uporabnikov, ki jim informacijsko središče, četudi ga poznajo oziroma uporabljajo, predstavlja le prostor z računalniki, ne pa mesto za pridobivanja informacij;
- počasnost delovanja oziroma zastarelost opreme v informacijskem središču uporabnike odvrča od ponovnega obiska, saj predstavlja dodatno oviro pri dostopanju do e-virov in storitev;
- ponudba, organizacija in promocija informacijskega središča morebiti ni ustrezna;
- ker se informacijska dejavnost NUK izvaja na več mestih (tudi v specializiranih zbirkah), je za uporabnika nepregledna in bodo potrebne organizacijske spremembe (uvredba informacijskih specialistov, koordinacija dejavnosti z enega mesta, boljša promocija oziroma obveščanje uporabnikov o dejavnosti).

Preglednica 20: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na pogostost obiska Informacijskega središča

pogostost obiska	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
večkrat na teden	31	2,9	3,4	3,4
vsaj enkrat tedensko	26	2,5	2,9	6,3
večkrat na mesec	53	5,0	5,9	12,2
vsaj enkrat mesečno	67	6,3	7,4	19,6
večkrat letno	335	31,7	37,1	56,8
danes sem knjižnico obiskal prvič	14	1,3	1,6	58,3
še nisem obiskal	376	35,6	41,7	100,0
SKUPAJ	902	85,3	100,0	
<i>manjkajoče vrednosti</i>	155	14,7		
SKUPAJ	1.057	100,0		

Preglednica 21: Frekvenčna porazdelitev anketirancev glede na pogostost obiska Informacijskega in referalnega centra

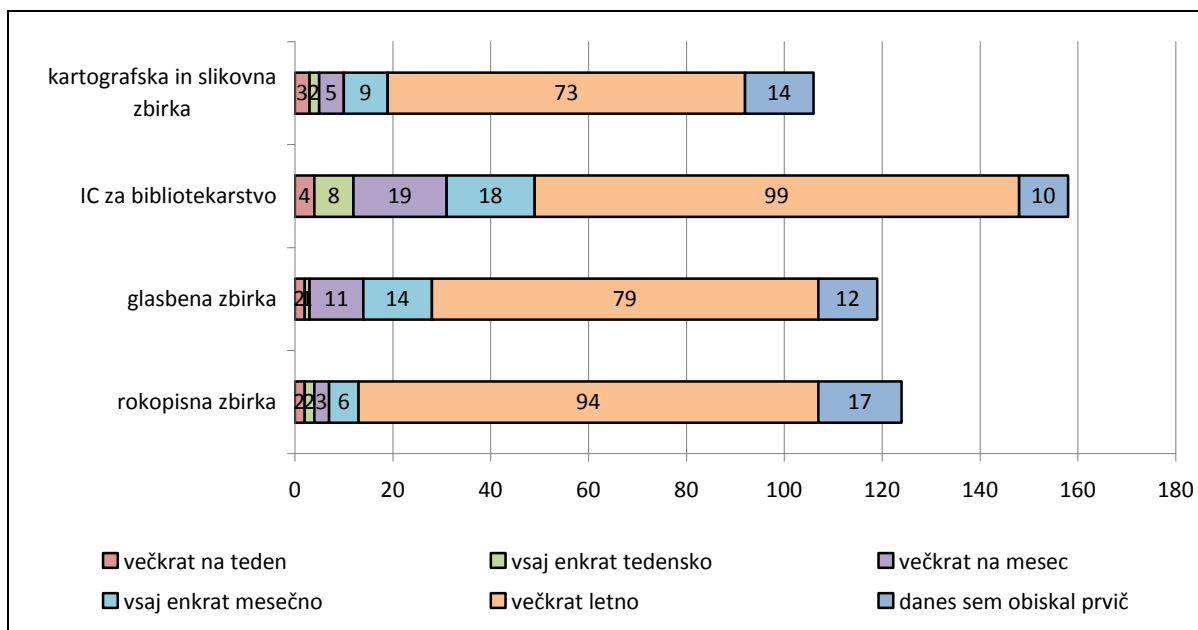
pogostost obiska	število	odstotek	odstotek veljavnih	kumulativa
večkrat na teden	3	0,3	0,3	0,3
vsaj enkrat tedensko	3	0,3	0,3	0,7
večkrat na mesec	27	2,6	3,0	3,6
vsaj enkrat mesečno	41	3,9	4,5	8,1
večkrat letno	260	24,6	28,6	36,7
danes sem knjižnico obiskal prvič	13	1,2	1,4	38,2
še nisem obiskal	562	53,2	61,8	100,0
SKUPAJ	909	86,0	100,0	
<i>manjkajoče vrednosti</i>	148	14,0		
SKUPAJ	1.057	100,0		

Storitev medknjižnične izposoje, pri kateri sta se v zadnjih letih zelo povečali hitrost in način posredovanja dokumentov, je pri anketiranih še vedno slabo uporabljena, oddelka še ni obiskalo kar 73,5 % anketiranih. Res pa se je vprašanje nanašalo na fizični obisk oddelka in ne tudi na druge oblike posredovanja dokumentov v medknjižnični izposoji. Poročilo NUK za leto 2007 kaže, da je število medknjižničnih izposoj gradiva v primerjavi z letom 2006 ostalo nespremenjeno, odstotek realizacije pa zelo visok (Poročilo, 2008, str. 47). V študiji Popoviča je prav tako večina (81 %) anketirancev odgovorila, da si prek medknjižnične izposoje gradiva še ni izposodila. Avtor je izpostavil, da je poleg večje popularizacije te storitve, odločilnega pomena ureditev finančne plati storitve, kajti »pri nas morajo uporabniki zaenkrat sami kriti vse stroške, ki pa nikakor niso nizki.« (Popovič, 1988, str. 117, 119)

b) specializirane zbirke

V sklop specializiranih zbirk smo vključili: rokopisno zbirko, glasbeno zbirko, informacijski center za bibliotekarstvo ter kartografsko in slikovno zbirko. Specializirane zbirke obiskuje v povprečju 10 % anketiranih, prevladujejo občasni obiskovalci (najpogosteje zbirke obišejo večkrat letno). Iz vzorca razberemo tudi, da je v primerjavi z drugimi oddelki anketo izpolnjevalo razmeroma večje število tistih anketirancev, ki so v času anketiranja posamezno specializirano zbirko obiskali prvič (Slika 16).

Med specializiranimi zbirkami glede pogostosti obiska nekoliko odstopa Informacijski center za bibliotekarstvo (ICB), ki je v primerjavi z drugimi zbirkami nekoliko bolj obiskan. ICB je sicer v prvi vrsti namenjen potrebam raziskovalcev NUK oziroma raziskovalnega dela na področju bibliotekarstva, vendar ga pogosteje kot ostali obiskujejo anketiranci s srednjo izobrazbo (študenti). Ugotavljamo, da so to t. i. zunanji uporabniki, v največji meri študenti Oddelka za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo Filozofske fakultete v Ljubljani.



Slika 16: Pogostost obiska specializiranih zbirk (št. enot; brez »še nisem obiskal«)

V študiji uporabnikov NUK, ki jo je izvedel Popovič (1988, str. 120–121), so bili anketiranci vprašani, če so že kdaj obiskali kartografsko, glasbeno ali rokopisno zbirko ter oddelek nacionalne bibliografije. Kot smo že izpostavili, je 56 % bilo takšnih, ki še nikoli niso obiskali nobenega od omenjenih oddelkov. Avtor je opozoril, da so ne glede na specifičnost gradiva in dejavnosti v teh enotah, kar zmanjšuje število potencialnih uporabnikov, podatki pokazali zelo slabo seznanjenost uporabnikov (zlasti študentov) z obstojem in ponudbo specializiranih zbirk gradiva. Tudi rezultati ankete iz leta 1995 kažejo na slabo obiskanost zbirk, saj je 45,6 % anketirancev odgovorilo, da še niso obiskali nobene (Golob, 1995, str. 109).

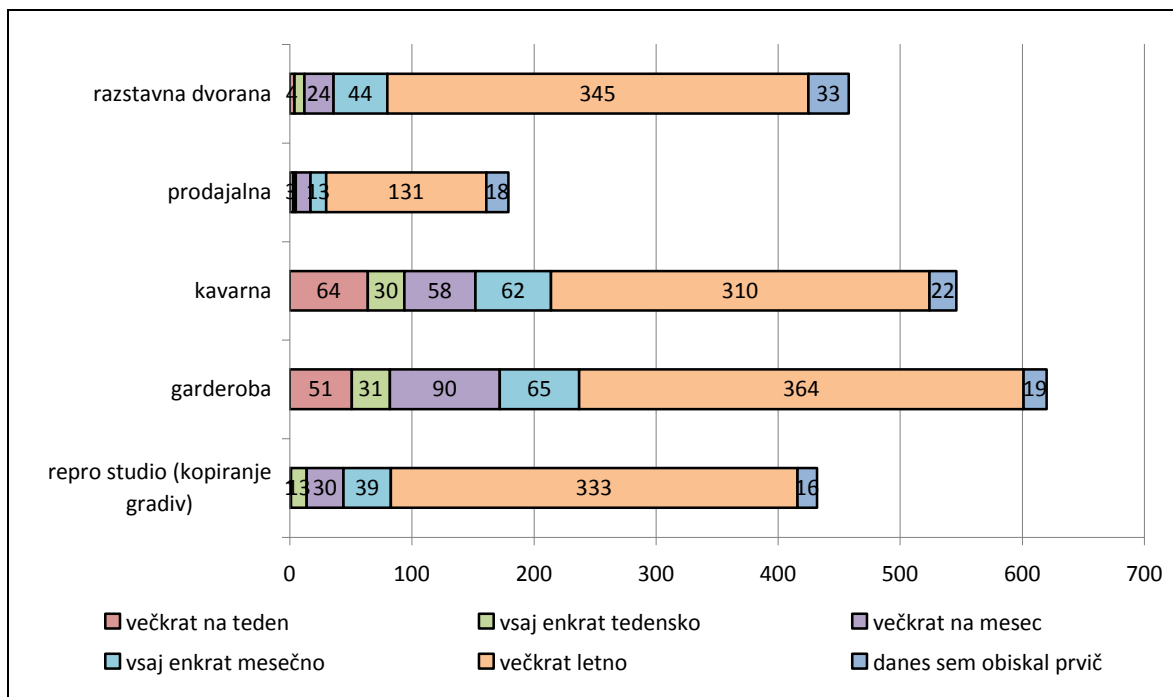
Sicer pa v naši raziskavi ne zasledimo pomembnih razlik pri obiskovanju posebnih zbirk glede na demografske spremenljivke spol, starost in strokovno usmerjenost uporabnikov. Nekaj manjših razlik je le z vidika demografske spremenljivke stopnja izobrazbe.

Pri rokopisni zbirki smo pričakovali nekaj več obiska s strani anketirancev, ki imajo podiplomsko izobrazbo. Ugotavljamo, da uporabnik to zbirko v povprečju obišče enkrat letno ali pa jo je prvič obiskal ob anketiranju. V primeru zbirke rokopisnega gradiva bi sicer manjši obisk lahko pojasnili tudi z zaprtostjo zbirke zaradi prenove, vendar pa anketirancev nismo spraševali o pogostosti obiska v točno določenem časovnem obdobju.

Tudi za glasbeno zbirko smo pričakovali večji obisk anketirancev s podiplomsko izobrazbo, vendar ugotavljamo, da jo tudi ti v povprečju obiščejo enkrat letno oziroma je anketirani v času anketiranja obiskal zbirko prvič. Za kartografsko in slikovno zbirko ne zasledimo nobenih odstopanj glede posameznih demografskih spremenljivk.

c) dodatna ponudba oziroma storitve knjižnice

V sklop dodatna ponudba oziroma storitve smo uvrstili repro center (kopiranje gradiv), garderobo, kavarno, prodajalno in razstavno dvorano. V tem sklopu služb NUK anketiranci najpogosteje obiskujejo garderobo in kavarno (Slika 17).



Slika 17: Pogostost obiska neknjižnih oddelkov oziroma storitev (št. enot; brez »še nisem obiskal«)

Večja obiskanost garderobe je posledica njene dejavnosti – rezervacija čitalniškega prostora v Veliki čitalnici. Najpogosteje jo uporabljajo študenti, mlajši anketiranci in tisti moškega spola. Na obisk ne vpliva njihova strokovna usmerjenost.

Najbolj pogosti obiskovalci kavarne so anketiranci s srednjo izobrazbo, ki so po statusu študenti, mlajši in moškega spola. Na pogostost obiska ne vpliva strokovna usmerjenost anketirancev.

Repro center (kopiranje gradiv) v primerjavi z drugimi skupinami pogosteje uporabljajo anketiranci z univerzitetno ali podiplomsko izobrazbo, zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti ter t. i. drugi poklici. Pogosteje ga uporabljajo anketiranci s področja humanistike. Ker repro center študentje manj pogosto obiskujejo, čeprav predstavljajo največji delež anketirancev, predvidevamo, da le-ti za kopiranje gradiva pogosteje uporabljajo cenovno ugodnejši način, tj. samokopirni stroj, in zunanje ponudnike.

V študiji Popoviča (1988) je storitev kopiranja gradiv pogosto uporabljalo 11 % anketirancev, 45 % včasih, 38 % nikoli (brez odgovora 6 %). Med anketiranimi študenti jih 45 % storitve ni uporabljalo. Dvajset let kasneje podatki kažejo, da se je uporaba te storitve zmanjšala (pogosto jo uporablja 4,8 %, občasno 40,9 %, nikoli oziroma enkrat je ob anketiranju storitev uporabilo 54,3 % anketirancev). Zmanjševanje obiska je mogoče pojasniti z uvedbo samokopirnega stroja in vedno večjo ponudbo digitalnih zbirk s celotnimi besedili (zlasti domačih znanstvenih in strokovnih revij), vendar moramo biti pozorni tudi na pripombe, ki so jih anketiranci o storitvi zapisali pri odprtem vprašanju (cena, kakovost, lokacija).

Pri pogostosti obiska prodajalne ni zaznati posebnih odstopanj glede na demografske spremenljivke. Ugotavljamo pa, da je ta ponudba knjižnice s strani anketirancev skoraj popolnoma prezrta. Možne vzroke za to bo treba analizirati natančneje (npr. neprimerna lokacija, označenost, prostor in ponudba, slaba promocija).

Razstave sicer redko, a med izobrazbenimi skupinami anketirancev še najbolj pogosto obiskujejo tisti z univerzitetno ali podiplomsko izobrazbo oziroma zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti ter drugih poklicih, starejši (torej ne študentje) in anketiranci moškega spola. Podatki kažejo tudi, da več kot polovica anketirancev še ni obiskala razstavne dvorane oziroma na vprašanje ni odgovorila. Med obiskovalci razstav pa prevladujejo tisti, ki jih obiskujejo redno (razstavno dvorano obiščejo večkrat letno²²). Vzroki slabe obiskanosti so lahko vsebina in način predstavitve razstavne tematike, preslaba promocija razstav ali nepriljubljen razstavni prostor. V prihodnje pa je za knjižnico izziv in priložnost za večjo popularizacijo razstav zagotovo njihova virtualna predstavitev v spletnem okolju.

4.3 UPORABA ELEKTRONSKIH STORITEV NUK

Naslednja spremenljivka v raziskavi je bila pogostost uporabe izbranih elektronskih storitev NUK, in sicer:

- online katalog v COBISS
- COBISS – Moja knjižnica
- spletna stran NUK
- Mrežnik
- Digitalna knjižnica Slovenije – dLib
- Digitalna knjižnica UL – DiKUL
- COBISS – Vprašaj knjižničarja
- Spletni splošni slovenski geslovnik

Anketiranci so izbirali med sledečimi možnimi stopnjami pogostosti uporabe storitve²³:

- vsak dan
- vsaj enkrat tedensko
- večkrat na mesec
- vsaj enkrat mesečno
- večkrat letno
- danes uporabil prvič
- še nisem uporabil

²² NUK je v zadnjih letih pripravil letno v povprečju 10 obsežnejših razstav.

²³ Za potrebe statistične analize smo odgovore kodirali na sledeči način: 1 – vsak dan; 2 – vsaj enkrat tedensko; 3 – večkrat na mesec; 4 – vsaj enkrat mesečno; 5 – večkrat letno; 6 – danes uporabil prvič; 7 – še nisem uporabil.

Podatki v Preglednici 22 in Sliki 18 kažejo, da anketiranci pogosteje uporabljajo le nekaj od ponujenih elektronskih storitev (katalog COBISS, COBISS Moja knjižnica in spletna stran NUK), medtem ko je uporaba ostalih storitev zelo nizka.

Po grupiranju podatkov v tri kategorije pogostosti uporabe storitev, in sicer pogosto, občasno in prvič oziroma nikoli²⁴ (Preglednica 23, Slika 19), ugotavljamo, da anketiranci najbolj pogosto uporabljajo online katalog v COBISS (77,9 % pogosto, 20,0 % občasno), Mojo knjižnico v COBISS (45,1 % pogosto, 44,1 % občasno) ter spletno stran NUK (21,4 % pogosto, 61,4 % občasno). Največkrat so navedli, da katalog COBISS in COBISS Moja knjižnica uporabljajo večkrat na mesec (Mo=3), spletno stran pa večkrat letno (Mo=5) (Preglednica 24). Po pogostosti uporabe sledijo ostale elektronske storitve: Mrežnik pogosto ali včasih uporablja 44,3 % anketirancev, dLib oziroma DiKUL cca 26 %, storitev Vprašaj knjižničarja pa nekaj več kot 17 % anketirancev.

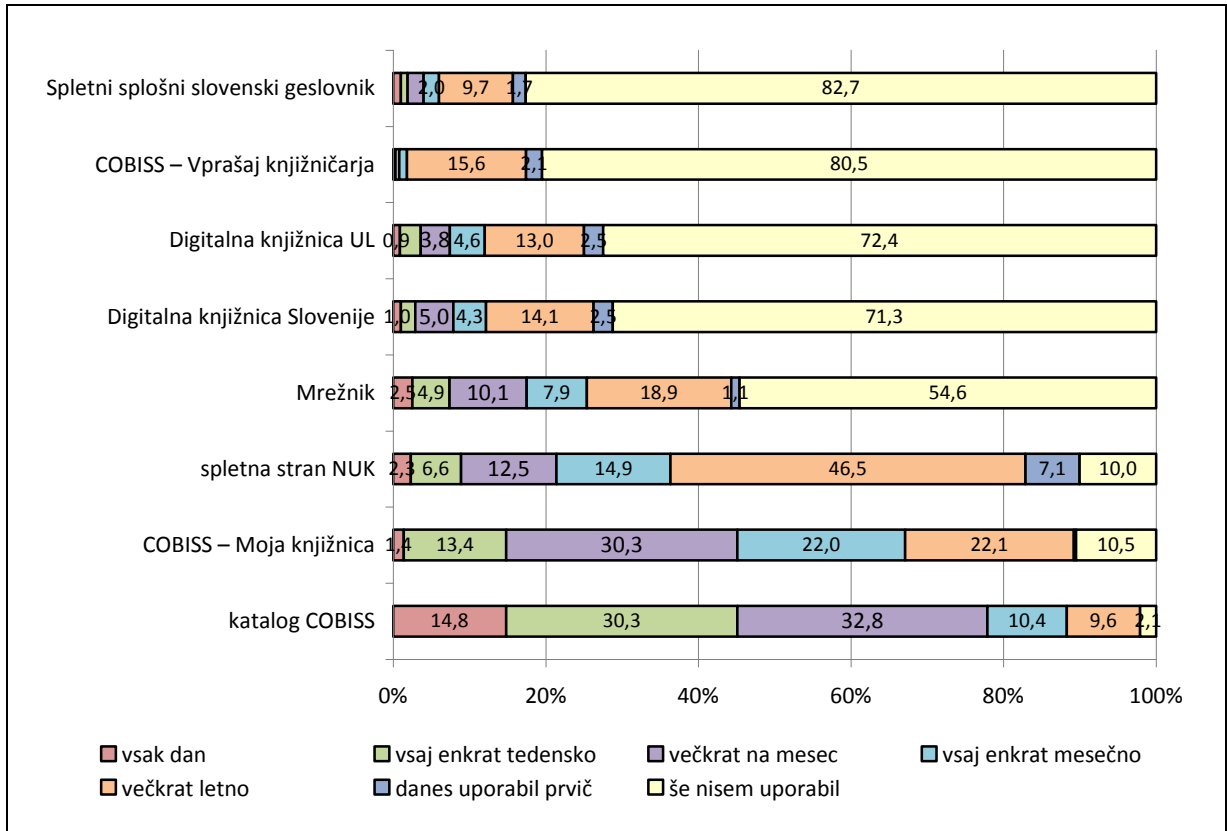
V nasprotju s predvidevanji je zelo visok delež anketirancev, ki elektronskih storitev NUK niso uporabili še nikoli. Storitve Mrežnik ni še nikoli uporabilo 55,7 % anketirancev, dLib 73,7 %, DiKUL 74,9 % in storitve »Vprašaj knjižničarja« 82,6 % anketirancev (Preglednica 22, Slika 18). Med anketiranci, ki so izjavili, da so določeno elektronsko storitev uporabili prvič ob anketiranju, so verjetno bili tudi takšni, ki jih je k uporabi storitve navedla ravno anketa.

Preglednica 22: Pogostost uporabe elektronskih storitev NUK (v %)

pogostost uporabe	n	vsak dan	vsaj enkrat tedensko	večkrat na mesec	vsaj enkrat mesečno	večkrat letno	danes uporabil prvič	še nisem uporabil
e-storitev								
online katalog v COBISS	926	14,8	30,3	32,8	10,4	9,6	0,0	2,1
COBISS – Moja knjižnica	911	1,4	13,4	30,3	22,0	22,1	0,3	10,5
spletna stran NUK	918	2,3	6,6	12,5	14,9	46,5	7,1	10,0
Mrežnik	903	2,5	4,9	10,1	7,9	18,9	1,1	54,6
Digitalna knjižnica Slovenije	909	1,0	1,9	5,0	4,3	14,1	2,5	71,3
Digitalna knjižnica UL	910	0,9	2,7	3,8	4,6	13,0	2,5	72,4
COBISS – Vprašaj knjižničarja	912	0,2	0,1	0,5	1,0	15,6	2,1	80,5
Spletni splošni slovenski geslovník	905	1,0	0,9	2,1	2,0	9,7	1,7	82,7
drugo ²⁵	10							

²⁴ Pogosto (obisk večkrat na teden, vsaj enkrat tedensko, večkrat na mesec), občasno (obisk vsaj enkrat mesečno, večkrat letno) in enkrat ali nikoli (še nisem obiskal, danes sem obiskal prvič).

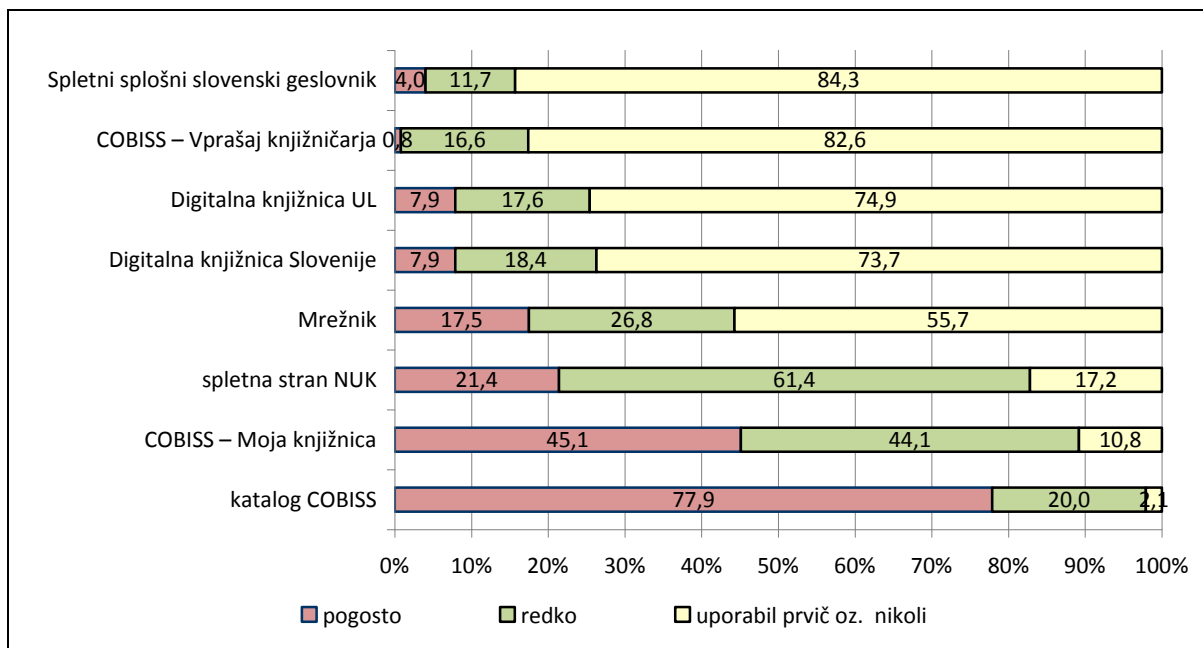
²⁵ Anketiranci so pod »drugo« navedli naslednje: »storitev »Vprašaja knjižničarja« je večinoma brez odgovora!«; »dlib in vprašaj knjižničarja sem uporabila samo parkrat in trenutno nimam namen uporabljati te dve storitvi«; »razpored izobraževanj in obrazce za prijavo«; »je SSG namenjen uporabnikom?«; »Informacijski center za bibliotekarstvo«; »statistika, imenik zaposlenih«; »NUK sem obiskala pred leti«; »manjka pogostost med večkrat letno in danes prvič«.



Slika 18: Pogostost uporabe elektronskih storitev NUK (v %)

Preglednica 23: Pogostost uporabe elektronskih storitev NUK (v %)

pogostost uporabe	n	pogosto	občasno	uporabil prvič oz. nikoli
e-storitev				
online katalog v COBISS	926	77,9	20,0	2,1
COBISS – Moja knjižnica	911	45,1	44,1	10,8
spletna stran NUK	918	21,4	61,4	17,2
Mrežnik	903	17,5	26,8	55,7
Digitalna knjižnica Slovenije	909	7,9	18,4	73,7
Digitalna knjižnica UL	910	7,9	17,6	74,9
COBISS – Vprašaj knjižničarja	912	0,8	16,6	82,6
Spletni splošni slovenski geslovnik	905	4,0	11,7	84,3



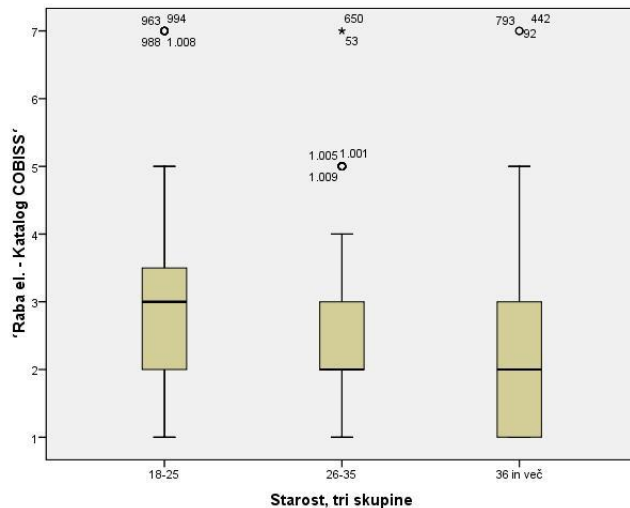
Slika 19: Pogostost uporabe elektronskih storitev NUK (v %)

Preglednica 24: Srednje vrednosti in standardni odklon za pogostost uporabe e-storitev NUK

e-storitev	n	M	SD	Me	Mo
online katalog v COBISS	926	2,78	1,290	3	3
COBISS-Moja knjižnica	911	3,93	1,465	4	3
spletna stran NUK	918	4,58	1,383	5	5
Mrežnik	903	5,57	1,788	7	7
Digitalna knjižnica Slovenije	909	6,21	1,405	7	7
Digitalna knjižnica UL	910	6,23	1,411	7	7
Vprašaj knjižničarja	912	6,60	0,875	7	7
Splošni spletni slovenski geslovník	905	6,54	1,136	7	7

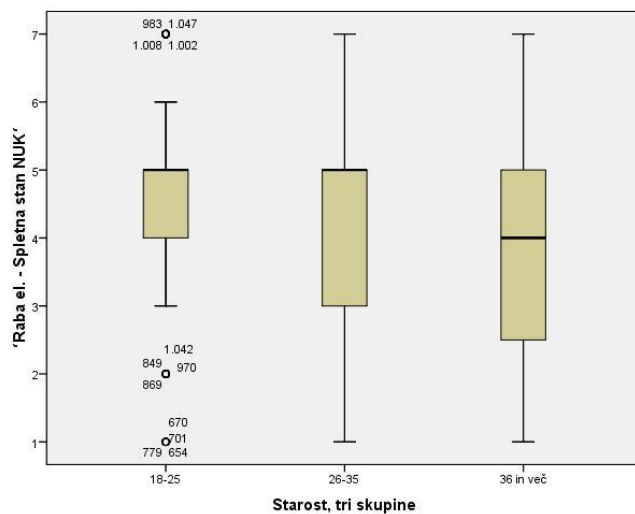
1 – vsak dan; 2 – vsaj enkrat tedensko; 3 – večkrat na mesec; 4 – vsaj enkrat mesečno; 5 – večkrat letno; 6 – danes uporabil prvič; 7 – še nisem uporabil

Natančnejša statistična analiza z vidika vpliva demografskih spremenljivk na pogostost uporabe storitev kaže, da katalog v COBISS pogosteje uporabljajo humanisti in starejši anketiranci (36 in več let). Zanimivo je, da mlajši anketiranci (18–25 let) redkeje uporabljajo online katalog kot drugi dve starostni skupini (26–35; 36 in več let) (Slika 20). Katalog v COBISS uporabljajo pogosteje ženske. Bolj pogosto ga uporabljajo tudi tisti, ki so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti in tisti, ki imajo univerzitetno oziroma podiplomsko izobrazbo. Sicer pa bistvenih razlik med študenti in drugimi poklicnimi skupinami pri uporabi kataloga ne zasledimo.



Slika 20: Pogostost uporabe kataloga COBISS glede na starost anketirancev

Nasprotno od kataloga COBISS pa storitev COBISS Moja knjižnica bolj uporabljajo mlajši anketiranci (starost 18–25 in tisti, ki so stari od 26 do 35 let). Bistvenih razlik v uporabi kataloga glede na spol, poklic oziroma status, strokovno usmerjenost in izobrazbo anketirancev ne zasledimo.

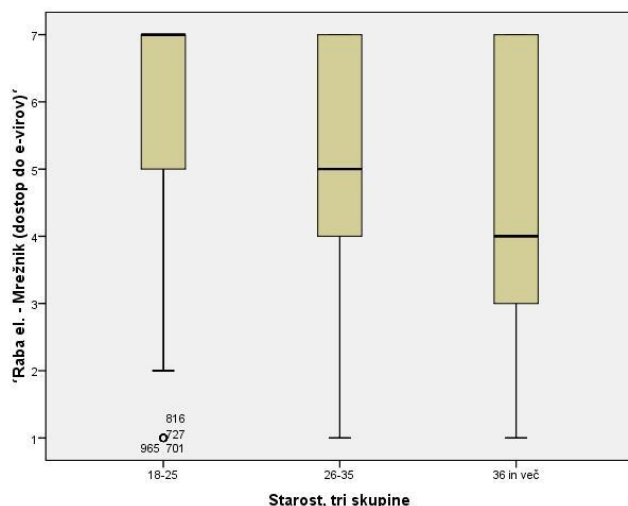


Slika 21: Pogostost uporabe spletne strani NUK glede na starost anketirancev

Spletno stran NUK najpogosteje pregledujejo anketiranci s področja družboslovja in starejši anketiranci (36 in več let) ter tisti, ki so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti. Nekoliko manj jo uporabljajo mlajši anketiranci oziroma tisti s srednjo izobrazbo, čeprav smo pričakovali največjo uporabo ravno s strani teh dveh demografskih skupin (Slika 21). Ne zasledimo pa večjih razlik pri pogostosti obiska spletne strani glede na spol in poklic oziroma status anketirancev.

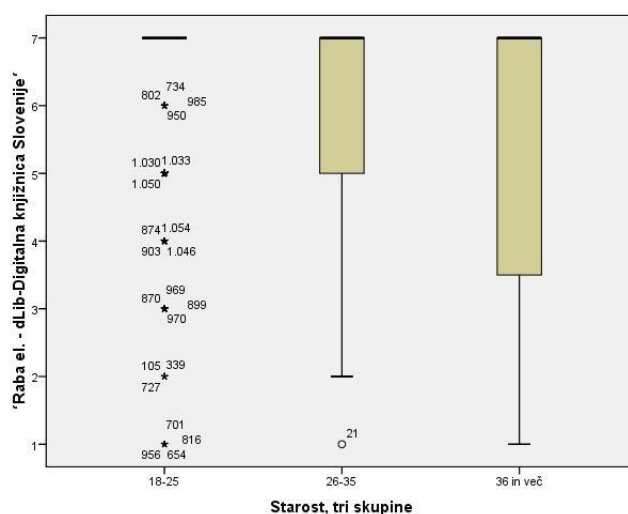
Mrežnik NUK najbolj pogosto uporabljajo anketiranci, ki so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti, medtem ko ga študenti skorajda ne uporabljajo. Pogosteje od drugih

skupin ga uporabljajo anketiranci z univerzitetno oziroma podiplomsko izobrazbo, družboslovci in tisti iz skupine starejših anketirancev (36 in več let), čeprav je med slednjimi nekaj več razlik v pogostosti obiska (interkvartilni razmik: 4; Slika 22). V primerjavi z drugimi elektronskimi storitvami so anketiranci pri odgovorih o pogostosti uporabe Mrežnika na sploh najbolj neenotni (SD=1,788). Na pogostost uporabe Mrežnika spol anketirancev ne vpliva.



Slika 22: Pogostost uporabe Mrežnika NUK glede na starost anketirancev

Digitalno knjižnico Slovenije – dLib najbolj uporabljajo humanisti in družboslovci, le izjemoma pa anketiranci iz drugih strok. Ravno tako kot Mrežnik tudi to storitev bolj uporablja starejša skupina anketirancev, so pa njihovi odgovori dokaj razpršeni (Slika 23). dLib najmanj uporablja skupina mlajših anketirancev (18–25 let). Sicer pa glede na spol pogosteje uporabljajo to storitev moški. Najbolj jo uporabljajo tisti, ki so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti, medtem ko anketiranci študenti dLib skorajda ne uporabljajo. Bolj pogosto kot ostale izobrazbene skupine dLib uporabljata skupini z univerzitetno oziroma podiplomsko izobrazbo.



Slika 23: Pogostost uporabe dLib glede na starost anketirancev

Digitalno knjižnico Univerze v Ljubljani – DiKUL pogosteje kot humanisti uporabljajo družboslovci in anketiranci iz skupine druge stroke. Bolj pogosto jo uporablja starejša skupina anketirancev, tisti, ki so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti in skupina anketirancev s podiplomsko izobrazbo. Anketiranci študenti DiKUL skorajda ne uporabljajo. Spol anketirancev ne vpliva na pogostost uporabe DiKUL.

Pri storitvi Vprašaj knjižničarja je zanimivo, da jo bolj uporabljajo anketiranci iz drugih strok kot pa družboslovci in humanisti. To storitev bolj uporabljajo tudi starejši anketiranci (36 in več let), tisti, ki imajo podiplomsko izobrazbo in tisti, ki imajo drug poklic – torej niso iz vrst študentov ali zaposlenih v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti. Tudi tukaj spol anketirancev ne vpliva na pogostost uporabe e-storitve.

Glede na rezultate ankete je med navedenimi e-storitvami najmanj pogosto uporabljan Spletni splošni slovenski geslovník, ki je sicer po podatkih o uporabi spletnega mesta NUK ena najbolj uporabljanih oziroma obiskanih spletnih strani (Poročilo, 2008). Z uvrstitvijo storitve v anketni vprašalnik smo želeli preveriti, če storitev uporabljajo (npr. pri oblikovanju iskalnih izrazov) tudi uporabniki, ne le knjižničarji. Rezultati kažejo, da jo anketiranci ne uporabljajo oziroma je ne poznajo. Predvidevamo, da se uporabniki pri iskanju virov raje zanašajo na lastno besedišče kot pa na tisto iz geslovníkov, ki jih je zato potrebno usklajevati z uporabniškim besediščem (Razpotnik, 2007), uporabnikom pa primerno prikazati koristi in načine uporabe geslovníkov pri iskanju virov. Vsekakor bi se veljalo ozreti na spoznanja s področja raziskav vedenja uporabnikov v procesu poizvedovanja oziroma pridobivanja informacij²⁶. V našem primeru drugi demografski dejavniki (spol, izobrazba, strokovna usmerjenost, starost) ne vplivajo na pogostost uporabe spletnega splošnega geslovníka.

Na osnovi rezultatov ankete ugotavljamo, da anketiranci večinoma ne poznajo in/ali ne uporabljajo elektronskih (spletnih) storitev NUK, ki niso neposredno povezane z uporabo online kataloga v COBISS. Najbolj izstopa nizka uporaba storitve Vprašaj knjižničarja, kajti 82 % anketiranih te storitve ni uporabilo nikoli, čeprav je na voljo že dalj časa. Tudi tisti, ki so jo že uporabljali, so jo le občasno (prevladuje odgovor »večkrat letno«). Da bi lahko sklepali o vzrokih za neuporabo storitve, bi bilo treba rezultate primerjati še s statističnimi podatki o uporabi storitve in z rezultati vsebinske analize vprašanj in odgovorov.

V nasprotju s pričakovanji smo ugotovili zelo nizko uporabo portalov elektronskih virov – dLib in DiKUL (pogosto ju uporablja manj kot 8 % anketirancev). Pri Digitalni knjižnici Slovenije – dLib je lahko vzrok ponudba digitalnih virov (prevladujejo starejša slovenska gradiva oziroma gradiva z urejenimi avtorsko pravnimi razmerji), ki v prvi vrsti niso učna gradiva in torej ne pritegnejo

²⁶ Opozorili bi na prispevke: Vilar, P., *Vrednotenje in načrtovanje uporabniških vmesnikov sistemov za poizvedovanje na osnovi proučevanja vedenja pri poizvedovanju*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Filozofska fakulteta, 2007; Vilar, P. in Žumer, M., *Uporabniški vmesniki sistemov za poizvedovanje in uporabniška prijaznost*. *Knjižnica*, 52(2008)1, 41–61.; Vilar, P. in Žumer, M., *Poizvedovanje in individualne razlike*. *Knjižnica*, 52(2008)2–3, 49–69; Vodeb, G., *Študij uporabnikov in organizacija referalne dejavnosti*. Magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta, 2003.

največjega deleža uporabnikov NUK, tj. študentov, temveč tiste, ki iščejo zgodovinske vire. Mrežnik NUK je naslednji redko uporabljen informacijski vir, čeprav gre za storitev oziroma ponudbo zelo dragih (tujih licenčnih) virov. Posebej izstopa podatek, da več kot polovica anketirancev storitve sploh še ni uporabila, nekaj manj kot četrtnina pa jo je uporabljala zgolj občasno (večkrat letno), čeprav je storitev na voljo že dalj časa. Ugotavljamo pa, da tisti, ki Mrežnik uporabljajo, ga uporabljajo pogosto. Nizko uporabo temeljnega portala za študijsko, pedagoško in raziskovalno delo na univerzi oziroma področju visokega šolstva – Digitalne knjižnice UL²⁷, bi lahko pojasnili z njegovim relativno kratkim obstojem (od jeseni 2007), vendar pa smo, glede na številne promocijske aktivnosti, ki so potekale tako v knjižnicah kot visokošolskih zavodih, pričakovali spodbudnejše rezultate.

Rezultati o pogostosti uporabe elektronski storitev NUK naših predvidevanj o zmanjševanju uporabe t. i. klasičnih storitev zaradi večanja uporabe elektronskih, niso potrdili. Glede na sestavo vzorca anketirancev, zlasti glede na starost in status anketirancev, bi pričakovali visoko uporabo elektronskih storitev, vendar podatki kažejo visoko stopnjo uporabe le pri storitvah, ki so tesno povezane z izvajanjem t. i. klasične funkcije knjižnice, tj. iskanje podatkov o virih v elektronskem katalogu in uporaba funkcij izposoje, rezervacij in podaljšanja izposojevalnega roka v okviru sistema COBISS. Uporaba ostalih elektronskih storitev je zelo nizka; glede na visok delež anketirancev študentov v vzorcu bi pričakovali visoko uporabo storitev, ki jim zagotavljajo dostop do gradiv v celotnem besedilu (Digitalna knjižnica UL, Digitalna knjižnica Slovenije, Mrežnik NUK). Rezultati zato terjajo razmislek ne le o morebitni neustrezni ponudbi (promocija, iskalni vmesniki ipd.) omenjenih storitev, mogoče še bolj o učnih in raziskovalnih navadah uporabnikov, katerim so v prvi vrsti namenjene.

Rezultati ankete kažejo, da so izbrane elektronske storitve na splošno obiskane oziroma uporabljene manj kot t. i. klasične storitve knjižnice, in da elektronske storitve pogosteje uporabljajo starejši anketiranci – kar se ne ujema s splošnim prepričanjem, da je mlajšim uporabnikom spletno okolje bolj domače in v primerjavi s klasičnimi pogosteje uporabljajo spletne storitve in vire. Vendar pa tudi nekatere tuje študije uporabnikov knjižnic opozarjajo, da večina uporabnikov ne pozna oziroma ne uporablja elektronskih storitev; študenti pa predstavljajo največjo uporabniško skupino tako klasičnih kot elektronskih storitev (npr. Perceptions, 2005). Študije tudi ugotavljajo, da je pri iskanju digitalnih virov vse manj razlik med generacijami (npr. Rowland, 2008; Information, 2008).

Zanimiva je primerjava z rezultati spletne ankete, ki jo je izvedla Knjižnica Pedagoške fakultete v Ljubljani v jeseni 2008 (Anketa, 2008). Tudi uporabniki omenjene knjižnice, ki so sodelovali v anketi, so namreč kot najpogosteje uporabljene elektronske storitve knjižnice navedli Katalog COBISS in COBISS Moja knjižnica. Digitalne knjižnice UL ob anketiranju še ni uporabilo 74,6 % anketirancev, Digitalne knjižnice Slovenije pa 79,2 %. Spletno stran knjižnice večkrat na leto uporablja 31,6 % anketirancev, nikoli pa je še ni obiskalo 12,2 %. Oddaljenega dostopa do elektronskih virov še ni uporabilo 52 % anketiranih.

²⁷ Z vstopne spletne strani NUK je neposredna povezava na omenjeni portal.

Popovič (1988, str. 25–26) se je pred dvema desetletjema v svoji študiji vprašal: »Za študentsko populacijo pa pomeni NUK predvsem mesto, kjer lahko dobijo določeno knjigo ali pa lahko študirajo v Veliki čitalnici. Za nadaljnjo usmerjenost NUK k uporabnikom je izredno pomemben odgovor na vprašanje, ali je NUK za te študente le 'rezervna' knjižnica in svoje zahtevnejše potrebe zadovoljujejo v matični fakultetni knjižnici, ali pa celotna študentska populacija raste v neinovacijski atmosferi, v kateri za dokončanje svojega študija poleg učbenikov in skript ne potrebujejo dodatnih informacijskih virov.«²⁸ Odgovor na zadnje vprašanje bi verjetno prej kot knjižnice moral zanimati izvajalce visokošolskega procesa.

5 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z IZBRANIMI STORITVAMI IN PONUDBO NUK

V nadaljevanju predstavljamo rezultate ankete po posameznih vprašanjih na dva načina, in sicer glede na delež anketirancev, ki so izbrali določeno stopnjo zadovoljstva, in glede na srednje vrednosti ocen zadovoljstva s posameznimi kategorijami ocenjevanja. V obeh primerih smo iz analize izločili odgovore z vrednostjo 0 – ne morem oceniti/ne vem. Upoštevali smo torej le odgovore (ocene) tistih anketirancev, ki so stopnjo zadovoljstva ocenili na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen) do 5 (zelo sem zadovoljen). Rezultate, ki zajemajo tudi kategorijo odgovorov »ne morem oceniti«, predstavljamo posebej.

5.1 ZADOVOLJSTVO Z OKOLJEM, PROSTORI IN OPREMO NUK

Glede na to, da je knjižnica v zadnjem desetletju izvedla kar nekaj prenov prostorov in opreme²⁹, nas je zanimalo, če se je zadovoljstvo s prostori in opremo knjižnice v primerjavi s preteklimi raziskavami spremenilo. Zanimalo nas je tudi, če so se spremenile potrebe uporabnikov glede odpiralnega časa knjižnice, še zlasti zato, ker v zadnjih treh letih zasledimo rast števila t. i. virtualnih uporabnikov, ki uporabljajo elektronske storitve in vire knjižnice, in niso člani knjižnice (je torej ne uporabljajo kot fizični prostor).

Anketiranci so ocenjevali stopnjo zadovoljstva z naslednjimi elementi kategorije »okolje, prostor in oprema«:

- lokacija knjižnice
- odpiralni čas
- udobnost knjižničnega okolja
- pogoji za individualno delo
- pogoji za delo v skupini
- orientacija in oznake v prostoru
- število čitalniških mest

²⁸ Najpogostejša vzroka za obisk NUK sta bila tudi za anketirance iz leta 1995 izposoja knjig (33,8 %) in študij v Veliki čitalnici (28,6 %) (Golob, 1995, str. 106).

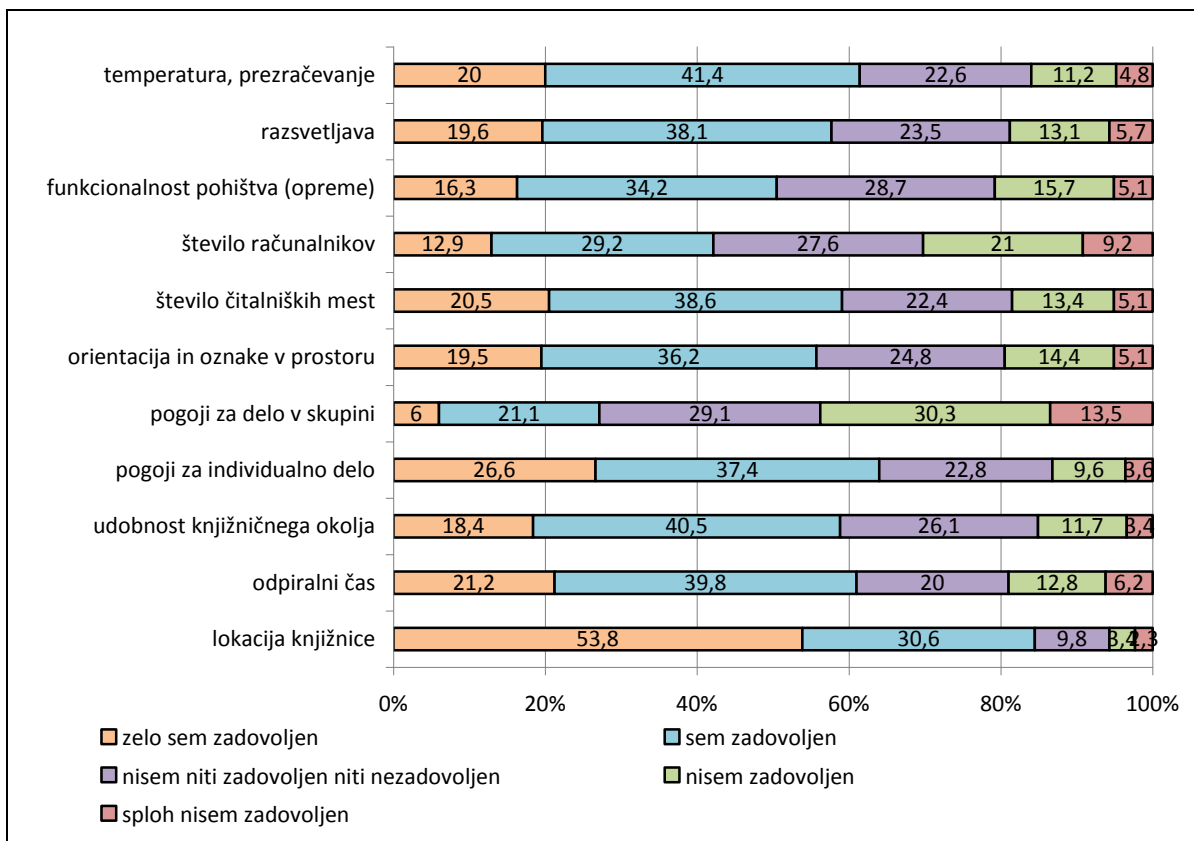
²⁹ Ureditev kletnih prostorov, novi časopisna in rokopisna čitalnica, prostori za skupinsko delo, računalniška učilnica, informacijsko središče, kopirnica gradiva, ureditev prezračevanja prostorov, nove oznake za prostore itd.

- število računalnikov
- funkcionalnost pohištva (opreme)
- razsvetljava
- temperatura, prezračevanje

Iz rezultatov ankete (Preglednica 25 in Slika 24) razberemo, da je z lokacijo knjižnice zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 84,4 % anketiranih; z delovnim časom za uporabnike 70 %; s pogoji za individualno delo 64 %; s temperaturo v prostorih 61,4 %; s številom čitalniških mest 59,1 %; z udobnostjo notranjega okolja 58,9 %; z razsvetlavo 57,7 %; z orientacijo in oznakami v prostoru 55,7 %; s funkcionalnostjo pohištva 50,5 %; s pogoji za delo v skupini pa le 27,1 % anketirancev.

Preglednica 25: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z okoljem, prostori in opremo knjižnice (v %)

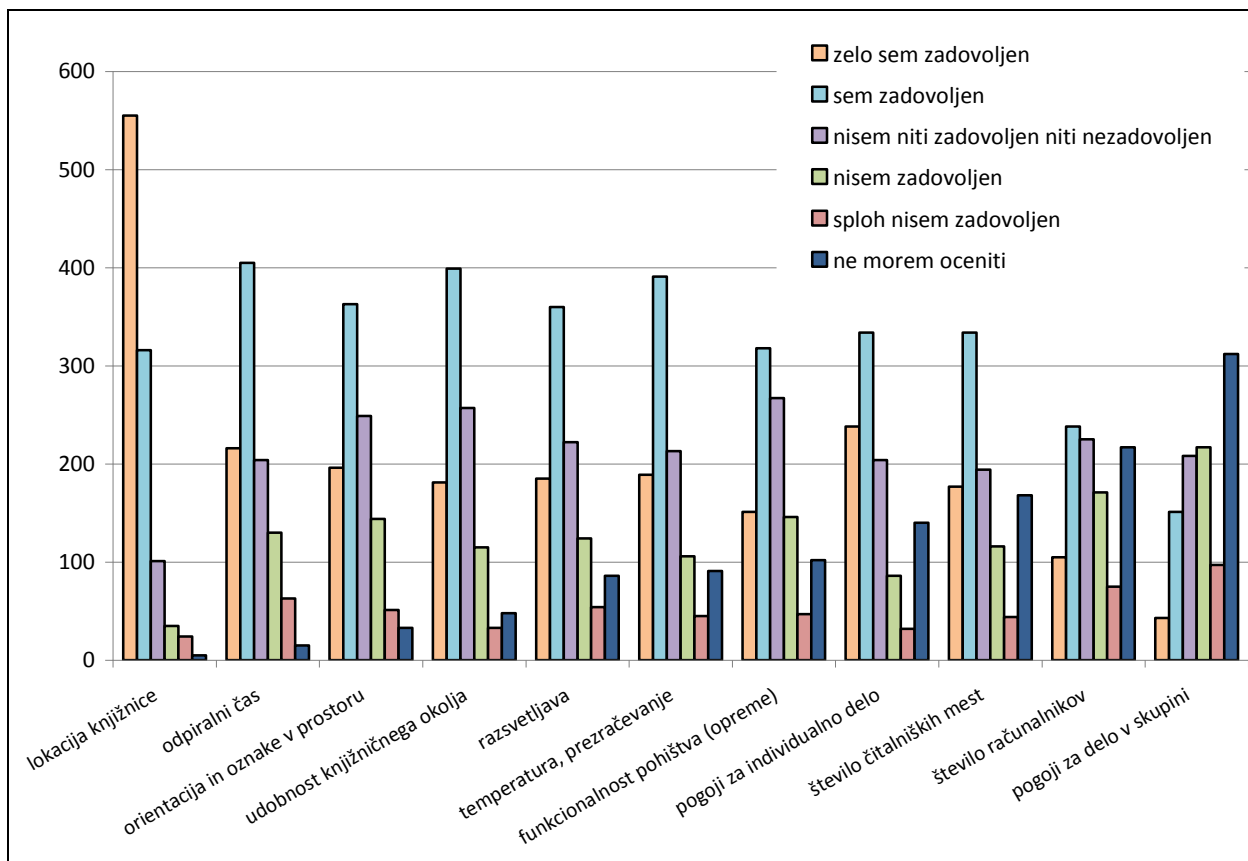
element okolja	n	(1) sploh nisem zadovoljen	(2) nisem zadovoljen	(3) nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen	(4) sem zadovoljen	(5) zelo sem zadovoljen
lokacija knjižnice	1031	2,3	3,4	9,8	30,6	53,8
odpiralni čas	1018	6,2	12,8	20	39,8	21,2
udobnost knjižničnega okolja	985	3,4	11,7	26,1	40,5	18,4
pogoji za individualno delo	894	3,6	9,6	22,8	37,4	26,6
pogoji za delo v skupini	716	13,5	30,3	29,1	21,1	6,0
orientacija in oznake v prostoru	1003	5,1	14,4	24,8	36,2	19,5
število čitalniških mest	865	5,1	13,4	22,4	38,6	20,5
število računalnikov	814	9,2	21	27,6	29,2	12,9
funkcionalnost pohištva (opreme)	929	5,1	15,7	28,7	34,2	16,3
razsvetljava	945	5,7	13,1	23,5	38,1	19,6
temperatura, prezračevanje	944	4,8	11,2	22,6	41,4	20



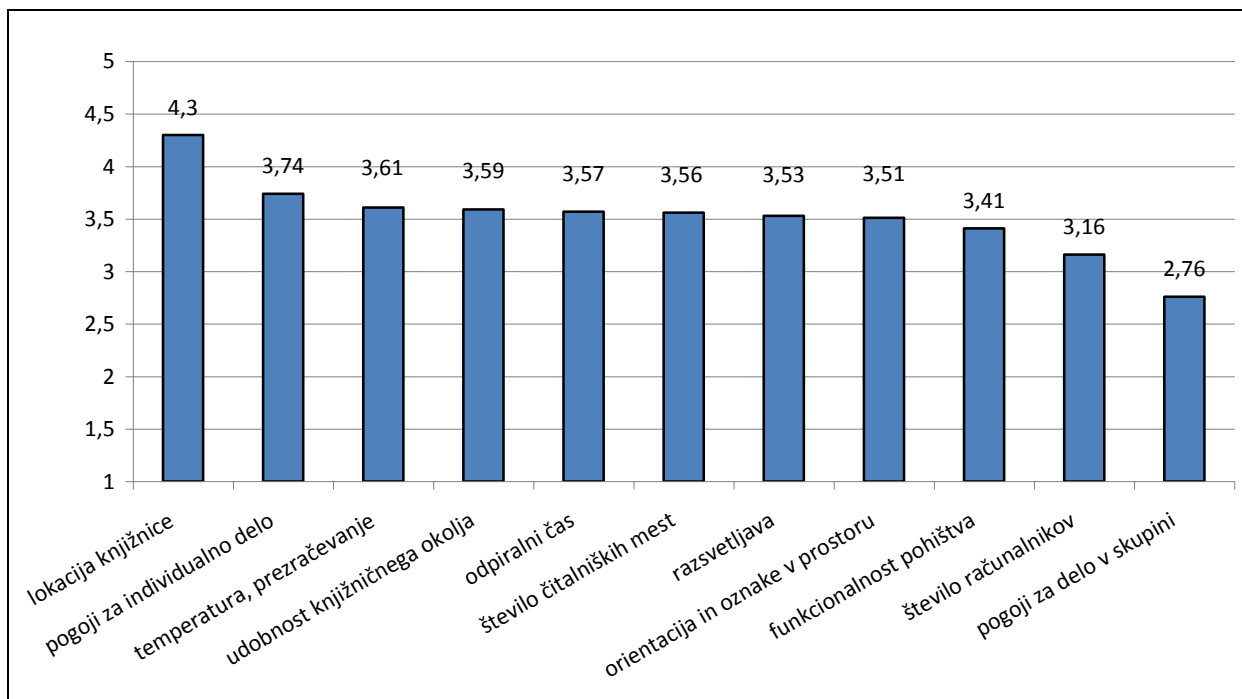
Slika 24: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z okoljem, prostori in opremo (v %; brez »ne morem oceniti«)

Povprečna vrednost (M) ocene **zadovoljstva z okoljem, prostori in opremo** NUK znaša **3,52**³⁰ (Preglednica 26, Slika 26). Najbolj so anketiranci zadovoljni z lokacijo knjižnice, najmanj pa s pogoji dela v skupini. Pogojev dela v skupini ni moglo oceniti (ni poznalo oziroma uporabljajo) 32 % anketirancev (Slika 25). Prostor za delo v skupini je bil odprt v kletnem hodniku NUK le nekaj tednov pred izvajanjem ankete in tudi še ni bil primerno opremljen za skupinsko delo.

³⁰ V primeru študije UKM (Vereš, 2006, str. 73) so bile ocene zadovoljstva s prostori in opremo manj razpršene (manjši standardni odklon po posameznih kategorijah ocenjevanja), povprečnih ocen ne moremo primerjati neposredno, ker je bila uporabljena drugačna ocenjevalna lestvica (od 1 – zelo nezadovoljen do 4 – zelo zadovoljen). Povprečna ocena (M) zadovoljstva z razsvetlavo: 3,16, temperaturo in prezračevanjem – 3,0, številom čitalniških mest – 2,84, pogoji za individualno delo: 2,88, pogoji za skupinsko delo – 2,60, oznakami v prostoru in na policah – 2,99, funkcionalnostjo pohištva – 2,96 in številom računalniških postaj za uporabnike – 2,58.



Slika 25: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z okoljem, prostori in opremo (n=1057; št. enot)



Slika 26: Zadovoljstvo anketirancev z okoljem, prostori in opremo v NUK (M – aritmetična sredina)

Preglednica 26: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva uporabnikov NUK z okoljem, prostori in opremo

element okolja	n	M	SD	Me	Mo
lokacija knjižnice	1031	4,30	0,944	5	5
odpiralni čas	1018	3,57	1,139	4	4
udobnost knjižničnega okolja	985	3,59	1,022	4	4
pogoji za individualno delo	894	3,74	1,065	4	4
pogoji za delo v skupini	716	2,76	1,113	3	2
orientacija in oznake v prostoru	1003	3,51	1,111	4	4
število čitalniških mest	865	3,56	1,109	4	4
število računalnikov	814	3,16	1,168	3	4
funkcionalnost pohištva	929	3,41	1,089	4	4
razsvetljava	945	3,53	1,117	4	4
temperatura, prezračevanje	944	3,61	1,073	4	4

1 – sploh nisem zadovoljen; 2 – nisem zadovoljen; 3 – nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen; 4 – sem zadovoljen; 5 – zelo sem zadovoljen

Na osnovi podrobnejše statistične analize z vidika demografskih spremenljivk ugotavljamo, da so z lokacijo knjižnice manj od ostalih zadovoljni anketiranci z višjo ali visoko strokovno izobrazbo. V primerjavi s študenti in tistimi, ki so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti, so manj zadovoljni anketiranci, ki so navedli druge poklice ali status. Z lokacijo so nekaj manj zadovoljni tudi tisti, ki so ob anketiranju prvič obiskali NUK. Rezultati pa kažejo, da ni pomembnih razlik v oceni zadovoljstva glede na starost, spol in strokovno usmerjenost anketirancev.

Med anketiranci, ki so ocenili zadovoljstvo z odpiralnim časom knjižnice, je skoraj 20 % takih, ki so z njim nezadovoljni oziroma zelo nezadovoljni, 20 % je takih, ki niso niti zadovoljni niti nezadovoljni. Najbolj različne ocene zadovoljstva z odpiralnim časom je podala skupina anketirancev z višjo ali visoko strokovno izobrazbo. Manjše zadovoljstvo od ostalih izkazujejo anketiranci s podiplomsko izobrazbo in tisti, ki knjižnico obiskujejo vsaj enkrat tedensko. V ocenah zadovoljstva ni zaslediti večjih razlik glede na poklic, status, starost, spol ali strokovno usmerjenost anketirancev.

Udobnost knjižničnega okolja je ocenjena višje, kot smo glede na razmere v zgradbi pričakovali, skoraj 60 % anketiranih je namreč z notranjim okoljem zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, 15,1 % jih ni zadovoljnih ali so popolnoma nezadovoljni. Manj od ostalih so zadovoljni anketiranci zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti, sicer pa v ocenah ni bistvenih razlik glede na starost, spol in strokovno usmerjenost anketirancev. Pri tej ocenjevalni kategoriji je ocena zadovoljstva najnižja pri anketirancih, ki so ob anketiranju NUK obiskali prvič.

Ocene zadovoljstva s pogoji za individualno delo so bolj raznolike pri skupini uporabnikov z višjo ali visoko strokovno izobrazbo in med tistimi s srednjo stopnjo izobrazbe. S pogoji za individualno delo so manj kot ostale skupine zadovoljni zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti; ni pa posebnih razlik v ocenah glede na starost, spol ali strokovno usmerjenostjo

anketirancev. S pogoji za individualno delo so manj zadovoljni tisti, ki so ob anketiranju NUK obiskali prvič.

S pogoji za delo v skupini so manj kot ostale skupine zadovoljni anketiranci z univerzitetno izobrazbo, zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti ter mlajši (18–25 let). Najbolj so s pogoji nezadovoljni družboslovci; nekaj manj so zadovoljni tudi tisti, ki knjižnico obiščejo nekajkrat letno. Pričakovali smo večje nezadovoljstvo pri uporabnikih, ki prostore knjižnice uporabljajo najpogosteje, vendar se je izkazalo, da ni posebnih odstopanj glede na pogost obiska NUK. Tudi spol ne vpliva na zadovoljstvo s pogoji dela v skupini.

Približno polovica anketirancev (55,7 %), ki so ocenili stopnjo zadovoljstva z orientacijo in oznakami v prostoru, je zadovoljnih, druga polovica pa nezadovoljnih. Najvišjo raven nezadovoljstva z orientacijo in oznakami v prostoru izraža skupina anketirancev s področja visokega šolstva oziroma raziskovalne dejavnosti in anketiranci, ki so starejši od 36 let. Nezadovoljni so tudi tisti, ki imajo pridobljeno podiplomsko izobrazbo, čeprav je ta skupina anketirancev odgovarjala bolj raznoliko kot druge izobrazbene skupine. Strokovna usmerjenost in spol anketirancev ne vplivata na stopnjo zadovoljstva z orientacijo in oznakami v prostoru. Najmanj zadovoljni pa so tisti, ki knjižnico obiskujejo občasno (nekajkrat letno) ali so jo ob anketiranju obiskali prvič.

S številom čitalniških mest ni zadovoljnih 18,5 % anketirancev, ki so ocenili ta dejavnik, 59,1 % jih je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih. V primerjavi z drugimi skupinami so manj zadovoljni anketiranci s podiplomsko izobrazbo in zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti, ni pa bistvenih razlik v zadovoljstvu anketirancev glede na njihovo starost ali strokovno usmerjenost. Najmanj zadovoljni so anketiranci, ki so ob anketiranju NUK obiskali prvič in tisti, ki ne hodijo v NUK, uporabljajo pa njegove spletne storitve.

Zadovoljstvo anketirancev s številom računalnikov za uporabnike je med najnižje ocenjenimi elementi, saj znaša povprečna ocena 3,16. Kar 30,2 % anketirancev ni zadovoljnih oziroma sploh ni zadovoljnih. Anketiranci so bili pri ocenjevanju zadovoljstva s številom računalnikov tudi najbolj neenotni ($SD=1,168$; Slika 26). Ne zasledimo pa bistvenih razlik pri stopnji zadovoljstva glede na njihovo izobrazbo, status, poklic in strokovno usmeritev. Nekaj manj zadovoljni kot starejši so mlajši anketiranci obeh starostnih skupin (18–25 in 26–35 let), nekoliko bolj so zadovoljni tisti anketiranci, ki NUK obiskujejo pogosteje (večkrat na teden).

S funkcionalnostjo pohištva oziroma opremo knjižnice je nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih ena petina anketirancev (20,8 %), zadovoljnih ali zelo zadovoljnih pa polovica (50,5 %). Manj zadovoljni so anketiranci z višjo ali visoko oziroma podiplomsko stopnjo izobrazbe, zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti in mlajši anketiranci (starostna skupina 26–35 let). Najmanj zadovoljni so anketiranci, ki NUK obiskujejo redkeje (nekajkrat letno in tisti, ki so ob anketiranju prvič obiskali NUK). Pri zadovoljstvu z opremo knjižnice sicer ne zasledimo bistvenih razlik glede na spol in strokovno usmerjenost anketirancev.

Pri oceni zadovoljstva z razsvetljavo ni zaslediti bistvenih razlik med anketiranci glede na izobrazbo, starost, spol ali strokovno usmerjenost; nekaj manj so z njo zadovoljni zaposleni v visokem šolstvu in raziskovalci, najbolj pogosti obiskovalci knjižnice (obisk večkrat na teden) in tisti, ki so ob anketiranju prvič obiskali NUK. Povprečna ocena zadovoljstva z razsvetljavo znaša 3,53 (Slika 26), pričakovali smo še nižjo, kajti zaradi zaščite prostora kot kulturnega spomenika ostajajo v večini študijskih prostorov zastarela, »Plečnikova« svetila.

Pri ocenah zadovoljstva s temperaturo in prezračevanjem (M=3,61) ni bistvenih razlik glede na izobrazbo, starost, spol in strokovno usmerjenost anketirancev. Manj kot ostali so zadovoljni zaposleni v visokem šolstvu in raziskovalci ter tisti, ki so ob anketiranju prvič obiskali NUK. Nezadovoljnih je 16 % anketirancev, zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih 61,4 %.

Ugotavljamo, da so s prostorom, opremo in lokacijo knjižnice nasploh najmanj zadovoljni tisti, ki so ob anketiranju prvič obiskali NUK, in tisti, ki fizično ne hodijo v NUK, uporabljajo pa njegove spletne storitve³¹. Relativno visoka stopnja nezadovoljstva z orientacijo in oznakami v prostoru lahko kaže tudi višjo stopnjo nepoznavanja in/ali neobiskovanja nekaterih oddelkov, saj predvidevamo, da anketirancem niso dovolj razumljiva imena prostorov oziroma oddelkov (npr. informacijsko središče, informacijski in referalni center, repro center). Spol in strokovna usmerjenost ne vplivata na oceno zadovoljstva z nobenim izmed navedenih elementov okolja. Ker pa gre za prvo vprašanje v anketi, je nanj v primerjavi z ostalimi odgovoril največji delež anketirancev (96 %, Preglednica 25).

Rezultati ankete Knjižnice Pedagoške fakultete UL (Anketa, 2008) so npr. pokazali občutno večje zadovoljstvo (zadovoljen ali zelo zadovoljen) anketirancev z odpiralnim časom (98,4 %), udobnostjo notranjega okolja (79,8 %), številom čitalniških mest (64,6 %), orientacijo in oznakami v prostoru (79,0 %) in pogoji za skupinsko delo (45,6 %), v primerjavi z anketiranci NUK pa so bili manj zadovoljni s pogoji za individualno delo (55,1 %).

5.2 ZADOVOLJSTVO S KNJIŽNIČNO ZBIRKO

V drugem vprašanju nas je zanimalo, kako so anketiranci zadovoljni s ponudbo knjižnične zbirke. Stopnjo zadovoljstva so ocenjevali pri naslednjih elementih ponudbe:

- zbirka tiskanih knjig z mojega področja
- zbirka tiskanih revij z mojega področja
- zbirka e-virov z mojega področja
- založenost z gradivom v tujih jezikih
- število izvodov za izposajo
- vpliv na oblikovanje knjižnične zbirke

S ponudbo tiskanih virov so bili anketiranci v povprečju zadovoljni (69,3 % zadovoljen ali zelo zadovoljen z zbirko tiskanih knjig in 62,9 % z zbirko tiskanih revij), tudi zadovoljstvo z zbirko

³¹ Čeprav je bil delež anketirancev iz te kategorije statistično nepomemben, se kljub temu postavi vprašanje, na osnovi česa (čigavih izkušenj) so ocenjevali ta vidik knjižnice.

elektronskih virov je relativno visoko (zelo zadovoljnih ali zadovoljnih 53,8 % anketirancev). Zelo zadovoljnih ali zadovoljnih z založenostjo z gradivom v tujih jezikih je bilo več kot polovica (56,1 %) anketirancev, manj kot petina pa nezadovoljnih³². Najmanj zadovoljni so anketiranci s številom izvodov za izposajo in možnostjo vplivanja na oblikovanje zbirke gradiva. S številom izvodov za izposajo je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 38,3 % anketirancev, z vplivom na oblikovanje zbirke pa le 18,4 % (skoraj polovico jih z možnostjo vplivanja ni zadovoljnih)³³ (Preglednica 27, Slika 27).

Povprečna vrednost (M) ocene **zadovoljstva s knjižnično zbirko** znaša **3,28** (Preglednica 28, Slika 29). Najvišjo povprečno oceno sta dobili ponudba tiskanih knjig (3,71) in ponudba tiskanih revij (3,62), najnižjo pa število izvodov za izposajo (2,95) in možnost vplivanja na oblikovanje knjižnične zbirke (2,52).

V študiji uporabnikov UKM (Vereš, 2006) je bila najvišja povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov (3,09; najvišja možna ocena: 4) dosežena pri kategoriji založenost s knjigami z različnih strokovnih področij in prav tako kot v primeru naše študije – najnižja pri oceni zadovoljstva z možnostjo vplivanja na oblikovanje knjižnične zbirke (1,73; najvišja možna ocena: 4).

Zbirke tiskanih knjig ni znalo oceniti 6,2 % anketirancev, zbirke tiskanih revij 20,1 %, zbirke elektronskih virov 32,8 %, založenosti s tujejezičnim gradivom 23,7 %, števila izvodov za izposajo 7,9 % in možnosti vplivanja na politiko izgradnje knjižnične zbirke kar 53 % anketirancev³⁴ (Slika 28).

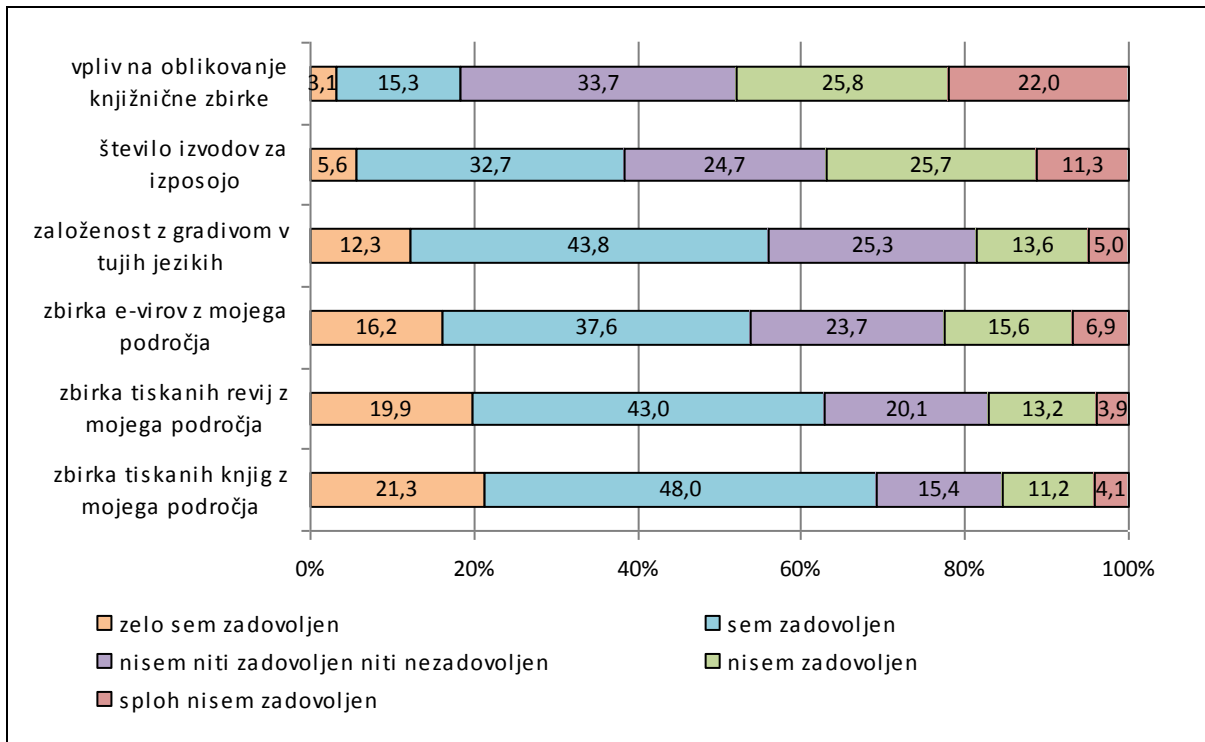
Preglednica 27: Zadovoljstvo anketirancev s knjižnično zbirko (v %; brez »ne morem oceniti«)

knjižnična zbirka	n	(1) sploh nisem zadovoljen	(2) nisem zadovoljen	(3) nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen	(4) sem zadovoljen	(5) zelo sem zadovoljen
zbirka tiskanih knjig z mojega področja	962	4,1	11,2	15,4	48,0	21,3
zbirka tiskanih revij z mojega področja	805	3,9	13,2	20,1	43,0	19,9
zbirka e-virov z mojega področja	662	6,9	15,6	23,7	37,6	16,2
založenost z gradivom v tujih jezikih	763	5,0	13,6	25,3	43,8	12,3
število izvodov za izposajo	934	11,3	25,7	24,7	32,7	5,6
vpliv na oblikovanje knjižnične zbirke	445	22	25,8	33,7	15,3	3,1

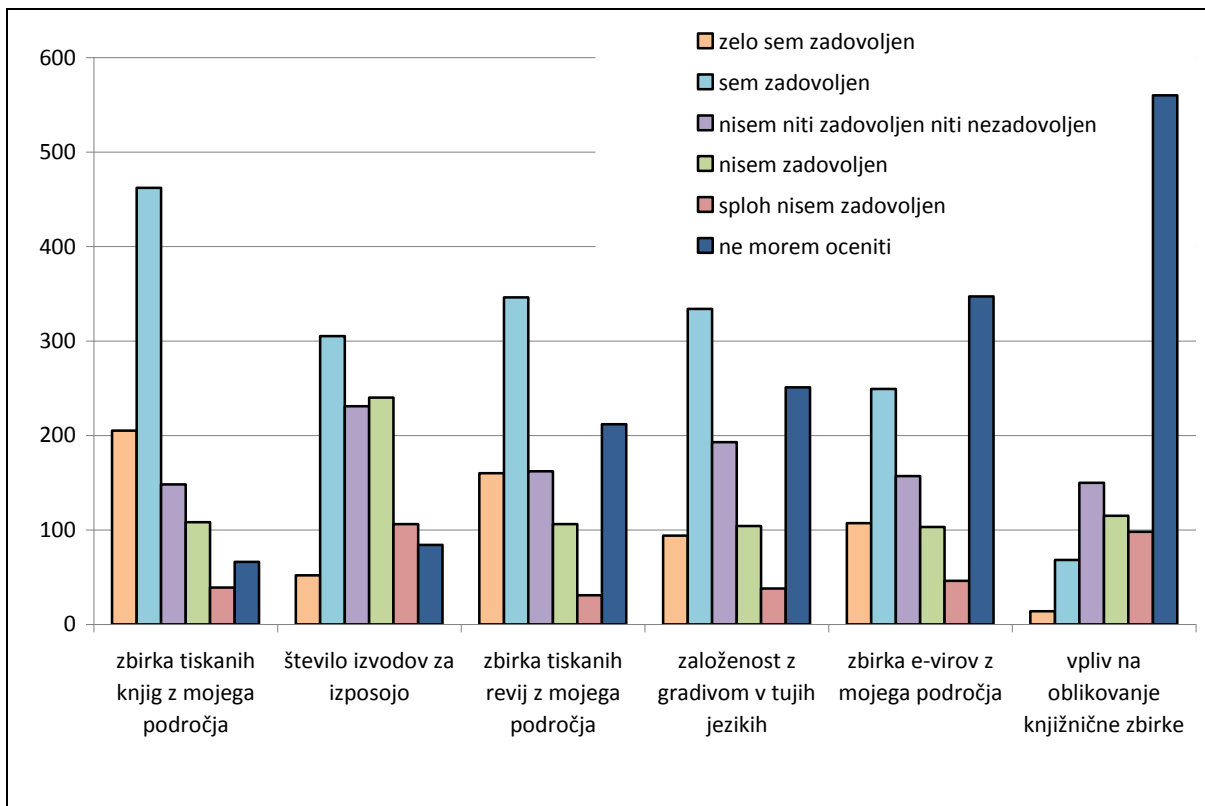
³² Domnevamo, da je ocena zadovoljstva s tujejezično zbirko gradiva relativno ugodna zaradi pretežnega dela anketirancev iz vrst študentov, ki na sploh tujejezično gradivo uporabljajo relativno malo.

³³ Če rezultate primerjamo s študijo uporabnikov knjižnice PeF UL (Anketa, 2008), je pri slednji večji delež anketirancev, ki so z zbirko tiskanih virov zadovoljni ali zelo zadovoljni, prav tako s številom izvodov za izposajo. Je pa zanimivo, da je bilo tudi uporabnikov omenjene visokošolske knjižnice, ki niso znali oceniti elektronskih virov, prek 30 % in v primerjavi z anketiranci NUK le nekaj odstotkov manj.

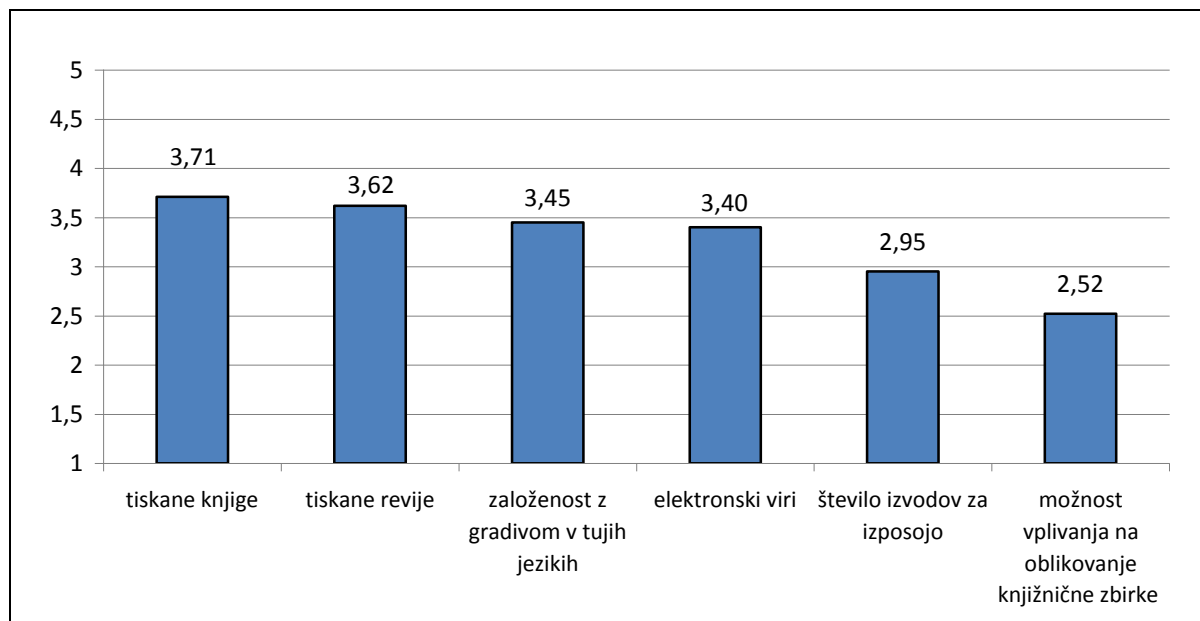
³⁴ Zbirke elektronskih virov prav tako ni znalo oceniti 30,8 % anketirancev Knjižnice PeF, založenosti knjižnice z gradivom v tujih jezikih 21,5 % in možnosti vplivanja na oblikovanje knjižnične zbirke 41,3 % (Anketa, 2008).



Slika 27: Zadovoljstvo anketirancev s knjižnično zbirko (v %; brez »ne morem oceniti«)



Slika 28: Zadovoljstvo anketirancev s knjižnično zbirko (št. enot)



Slika 29: Povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov NUK s knjižnično zbirko (M – aritmetična sredina)

Preglednica 28: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva s knjižnično zbirko

knjižnična zbirka	n	M	SD	Me	Mo
tiskane knjige	962	3,71	1,049	4	4
tiskane revije	805	3,62	1,063	4	4
elektronski viri	662	3,40	1,138	4	4
založenost z gradivom v tujih jezikih	763	3,45	1,033	4	4
število izvodov za izposajo	934	2,95	1,122	3	4
možnost vplivanja na oblikovanje knjižnične zbirke	445	2,52	1,090	3	3

1 – sploh nisem zadovoljen; 2 – nisem zadovoljen; 3 – nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen; 4 – sem zadovoljen; 5 – zelo sem zadovoljen

Podrobnejša statistična analiza rezultatov z vidika vpliva demografske spremenljivke pogostost obiskovanja NUK pri oceni zadovoljstva z zbirko tiskanih knjig najprej pokaže anomalijo, saj so z zbirko tiskanih knjig najbolj zadovoljni tisti anketiranci, ki ne hodijo v NUK (uporabljajo pa njegove spletne storitve). Vendar podatek nima posebnega pomena, saj jih je v našem vzorcu le 2 %. Višjo stopnjo zadovoljstva v primerjavi z drugimi skupinami kažejo anketiranci s področja družboslovja; sicer pa ni bistvenih razlik glede na spol, starost, izobrazbo in poklic oziroma status anketirancev.

Prav tako so rezultati ankete nezanesljivi pri oceni zadovoljstva z zbirko tiskanih revij, saj so z njo najbolj zadovoljni tisti, ki ne hodijo v NUK (uporabljajo pa njegove spletne storitve). Sicer pa ni bistvenih razlik v ocenah zadovoljstva med pogostimi oziroma občasnimi obiskovalci, ali glede na demografske spremenljivke strokovna usmerjenost, spol, izobrazba ter poklic oziroma status anketirancev.

Pri oceni zadovoljstva z elektronskimi viri je povprečna vrednost ocene nižja pri občasnih obiskovalcih NUK. Glede na strokovno usmerjenost so z elektronskimi viri v primerjavi z drugimi skupinami manj zadovoljni humanisti; ženske so z omenjenimi viri bolj zadovoljne kot moški, sicer pa zasledimo med moškimi anketiranci večje razlike v ocenah stopnje zadovoljstva z elektronskimi viri. Starost, izobrazba in poklic oziroma status ne vplivajo na oceno zadovoljstva z elektronskimi viri.

Pri oceni zadovoljstva s tujejezičnim gradivom ni posebnih razlik glede na pogostost obiskovanja knjižnice; manj kot ostale skupine so z gradivom zadovoljni humanisti in skupina anketirancev, ki so stari več kot 36 let. Glede na spol, izobrazbo in poklic oziroma status anketirancev v ocenah ne zasledimo pomembnih odstopanj.

Zadovoljstvo s številom izvodov za izposajo je v povprečju nizko, ni pa pomembnih razlik v ocenah anketirancev glede na pogostost obiska knjižnice. Ravno tako na njihovo zadovoljstvo ne vplivajo strokovna usmerjenost, spol, izobrazba, poklic oziroma status ali starost.

Z možnostjo vplivanja na oblikovanje zbirke so najmanj zadovoljni pogosti obiskovalci knjižnice (obisk večkrat na teden ali vsaj enkrat tedensko), občasni obiskovalci so bolj zadovoljni. Najbolj nezadovoljni so z možnostjo vplivanja na zbirko humanisti in starostna skupina med 26 in 35 let, glede na status študenti in glede na izobrazbo anketiranci s podiplomsko izobrazbo. Spol anketirancev nima vpliva na oceno zadovoljstva.

Pri ocenah zadovoljstva s knjižnično zbirko je bila za nas najbolj zanimiva kategorija elektronski viri NUK, saj za zagotavljanje njihove dostopnosti knjižnica vlaga precejšnja sredstva. Vendar pa zadovoljstva ni znalo ali ni ocenilo 37 % anketirancev. V nadaljnjih raziskavah bo zato treba ugotoviti vzroke za to. Naslednji pomemben rezultat je nizka ocena zadovoljstva z možnostjo vplivanja na oblikovanje knjižnične zbirke in nizek delež anketirancev, ki je to možnost sploh ocenilo. Ugotavljamo, da je nezadovoljstvo neposredno povezano s prevladujočim modelom nabavne politike, saj večino novega dotoka predstavlja obvezni izvod slovenskih publikacij, medtem ko so sredstva za nakup gradiva zelo nizka in namenjena večinoma tujim elektronskim informacijskim virom. Po novem *Zakonu o obveznem izvodu*, ki velja od oktobra 2006, knjižnica razpolaga le z enim postavitvenim izvodom gradiva, ki se ne more več izposojati na dom, ampak le v čitalnico, za nakup dodatnih izvodov visokošolskih učbenikov pa ne prejema namenskih sredstev. Zato je pričakovati, da bo nezadovoljstvo s knjižnično zbirko v prihodnje naraščalo in bo univerzitetna funkcija knjižnice vedno bolj okrnjena.

Tudi v študiji Popoviča (1988, str. 134) je bila jasno izpostavljena potreba uporabnikov po kvalitetnejšem knjižničnem fondu. Najpogosteje je bila izražena potreba po nabavi novejših strokovne literature v večjem obsegu, večjem obsegu tuje strokovne literature, nabavi večjega števila učbenikov oziroma študijske literature in želja po večjem vplivu uporabnikov na nabavno politiko NUK.

5.3 ZADOVOLJSTVO Z OSEBJEM KNJIŽNICE

Tretje vprašanje je zajemalo ocenjevanje zadovoljstva z osebjem NUK. Zanimalo nas je zadovoljstvo anketirancev s sledečimi elementi:

- strokovnost, profesionalnost
- vljuden odnos do uporabnikov
- pripravljenost pomagati uporabnikom
- pravilnost in zanesljivost odgovorov
- urejenost (zunanji videz)

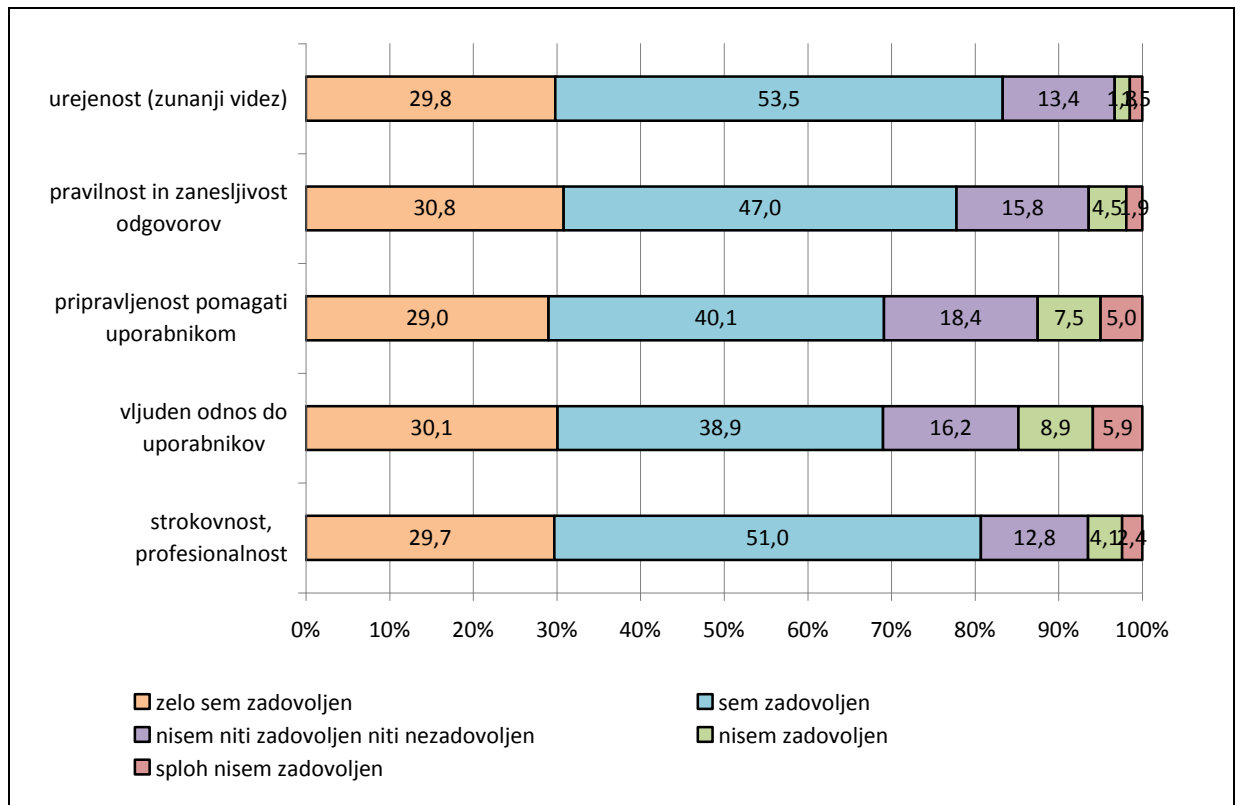
Povprečna vrednost (M) ocene **zadovoljstva z osebjem knjižnice** znaša **3,94** (Preglednica 30, Slika 32) kar predstavlja najvišje ocenjeni dejavnik zadovoljstva s knjižnico. Z osebjem je večina anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, in to pri vseh ocenjenih vidikih osebja (Preglednica 29, Slika 30). Najbolj so anketiranci zadovoljni z urejenostjo osebja (povprečna ocena 4,1) ter strokovnostjo in zanesljivostjo odgovorov (povprečna ocena 4,0). Anketiranci so manj zadovoljni z vljudnostjo osebja do uporabnikov in pripravljenostjo pomagati (povprečna ocena 3,8). Najbolj negotovi so bili pri oceni zunanjega videza osebja, saj jih 12,9 % ocene ni zapisalo (Slika 31).

Popovič (1988) v študijo uporabnikov sicer ni vključil neposrednega vprašanja o zadovoljstvu z osebjem knjižnice, lahko pa ugotovimo, da so v odgovorih na odprto vprašanje bile kritike in pripombe na osebje zastopane v zelo majhni meri, anketirani so navajali, da bi si želeli večjo pomoč zaposlenih pri iskanju literature in informacij, prijaznejši odnos do obiskovalcev, stalno pomoč ob knjižničnih katalogih in zaposleno osebje s posameznih strokovnih področij, ki bi jim pri iskanju virov in informacij lahko pomagalo bolje. So pa anketirani izrazili veliko stopnjo zaupanja v osebje glede morebitne pomoči pri tematskem iskanju informacij, saj je bilo le 2 % takšnih, ki so menili, da jim zaposleni v NUK ne morejo pomagati pri zahtevnejših informacijskih potrebah. A kljub temu kar 64 % anketiranih pri iskanju literature in informacij nikoli ni prosilo za pomoč zaposlenih v knjižnici (Popovič, 1988, str. 111–112).

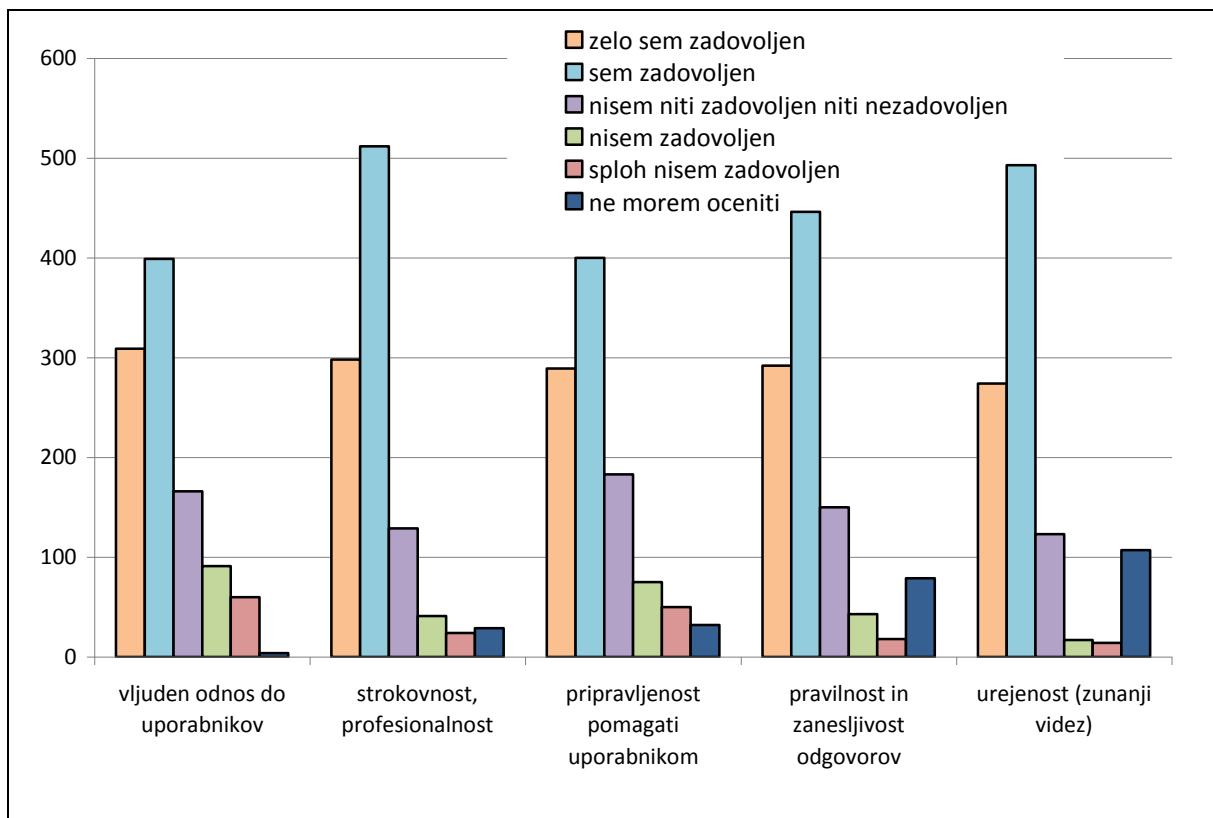
V študiji uporabnikov UKM (Vereš, 2006) je bila ugotovljena najvišja stopnja zadovoljstva (na lestvici od 1 do 4) pri kategorijah odnos zaposlenih do uporabnikov (3,39), komunikativnost (3,32) in zanesljivost (3,24). Vprašanje o zadovoljstvu z osebjem je bilo vključeno tudi v spletno anketo knjižnice Pedagoške fakultete UL (Anketa, 2008). Čeprav je bila ocenjevalna lestvica drugačna kot v primeru naše ankete, lahko ugotovimo, da je bila izkazana višja stopnja zadovoljstva z osebjem knjižnice, kot v primeru NUK, kar pomeni, da bo v prihodnjem strateškem obdobju potrebno več pozornosti namenjati pravilnemu izboru osebja za delo z uporabniki in njihovemu stalnemu strokovnemu izpopolnjevanju.

Preglednica 29: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z osebjem knjižnice (v %; brez »ne morem oceniti«)

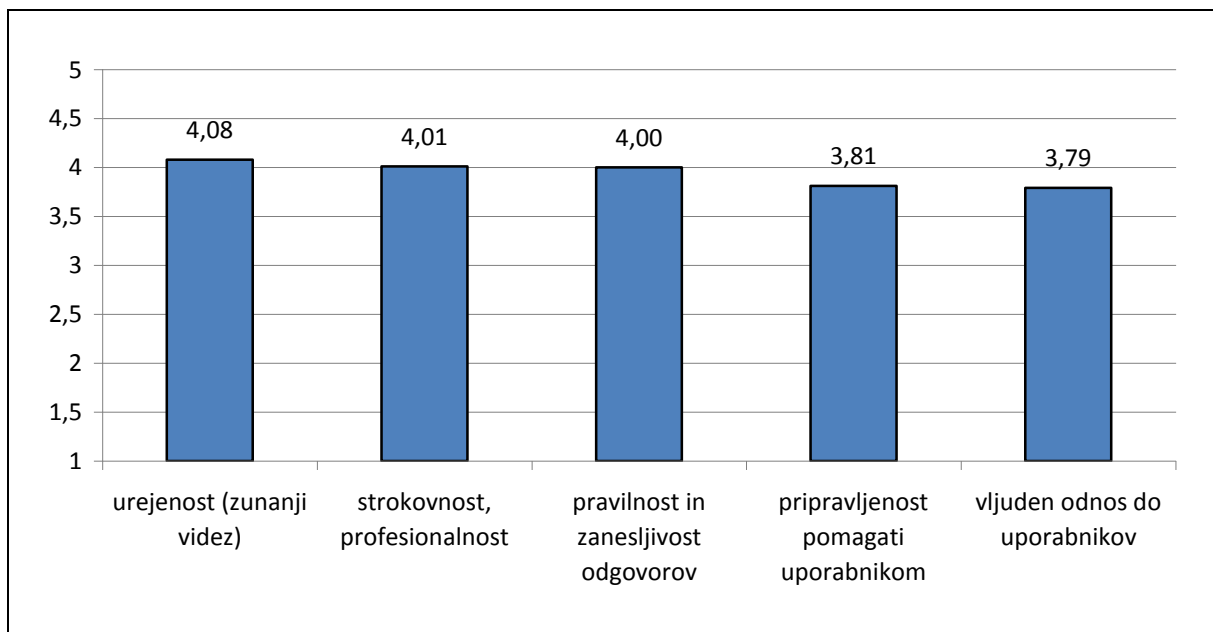
lastnost osebja	n	(1) sploh nisem zadovoljen	(2) nisem zadovoljen	(3) nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen	(4) sem zadovoljen	(5) zelo sem zadovoljen
strokovnost, profesionalnost	1004	2,4	4,1	12,8	51,0	29,7
vljuden odnos do uporabnikov	1025	5,9	8,9	16,2	38,9	30,1
pripravljenost pomagati uporabnikom	997	5,0	7,5	18,4	40,1	29,0
pravilnost in zanesljivost odgovorov	949	1,9	4,5	15,8	47,0	30,8
urejenost (zunanji videz)	921	1,5	1,8	13,4	53,5	29,8



Slika 30: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z osebjem knjižnice (v %; brez »ne morem oceniti«)



Slika 31: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z osebjem knjižnice (št. enot)



Slika 32: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z osebjem knjižnice (M – aritmetična sredina)

Preglednica 30: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva z osebjem

lastnost osebja	n	M	SD	Me	Mo
strokovnost, profesionalnost	1004	4,01	0,897	4	4
vljuden odnos do uporabnikov	1025	3,79	1,141	4	4
pripravljenost pomagati uporabnikom	997	3,81	1,090	4	4
pravilnost in zanesljivost odgovorov	949	4,00	0,905	4	4
urejenost (zunanj videz)	921	4,08	0,979	4	4

1 – sploh nisem zadovoljen; 2 – nisem zadovoljen; 3 – nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen; 4 – sem zadovoljen; 5 – zelo sem zadovoljen

Podrobnejša statistična analiza podatkov kaže, da na stopnjo zadovoljstva s strokovnostjo in profesionalnostjo osebja ne vpliva nobena demografska spremenljivka ali pogostost obiska knjižnice.

Z vljudnostjo osebja do uporabnikov so manj kot ostali zadovoljni anketiranci s srednjo in višjo ali visoko strokovno izobrazbo, glede na pogostost obiskovanja knjižnice pa so najbolj zadovoljni anketiranci, ki knjižnico obiščejo vsaj enkrat mesečno. Spol, poklic oziroma status, strokovna usmerjenost in starost anketirancev ne vplivajo na stopnjo zadovoljstva.

S pripravljenostjo pomagati uporabnikom sta manj zadovoljni mlajši skupini anketirancev (18–25; 26–35 let). Druge demografske spremenljivke (spol, poklic oziroma status, strokovna usmerjenost, obisk, izobrazba) ne vplivajo na oceno zadovoljstva.

S pravilnostjo in zanesljivostjo odgovorov osebja na vprašanja uporabnikov so manj kot ostali zadovoljni anketiranci, ki imajo univerzitetno izobrazbo in so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti. V ocenah zadovoljstva glede na spol, strokovno usmerjenost, starost ali pogostost obiska anketirancev ne zasledimo bistvenih razlik.

Z urejenostjo osebja so najbolj zadovoljni anketiranci z univerzitetno izobrazbo in tisti, ki so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti; glede na pogostost obiskovanja NUK so z urejenostjo osebja nekoliko manj zadovoljni anketiranci, ki ga obiskujejo najpogosteje (večkrat na teden). Druge spremenljivke (spol, strokovna usmerjenost, starost) ne vplivajo na ocene.

Glede na to, da je sistem dostopa do gradiv in uporabe prostorov nefunkcionalen in sam arhitekturni ambient v NUK razmeroma težak in hladen, in v prihodnjih letih knjižnica tega ne bo mogla bistveno izboljšati, bo morala večjo pozornost posvetiti primernemu (vljudnemu, ustrežljivemu in toplemu) odnosu osebja do uporabnikov. Uporabnik se mora v NUK skoraj v vseh primerih uporabe knjižnice obrniti za pomoč zaposlenim, saj v knjižnici (z izjemo Informacijskega centra za bibliotekarstvo) gradivo ni v prostem pristopu in so posamezne storitve prostorsko zelo razpršene. Zato bo kljub ugodni povprečni oceni zadovoljstva z osebjem knjižnice le-to potrebno še izboljšati in več naporov vlagati v izobraževanje zaposlenih za ustrezno komuniciranje z uporabniki.

5.4 ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI IZPOSOJE NUK

V sklopu vprašanja o zadovoljstvu s storitvami izposoje NUK smo želeli izvedeti, kako so anketiranci zadovoljni z naslednjimi elementi:

- rok izposoje gradiva na dom
- dovoljeno število hkrati izposojenih knjig
- spletno naročanje, rezervacije, podaljševanje
- naročanje gradiva za čitalnico
- hitrost dostave gradiva
- medknjižnična izposoja

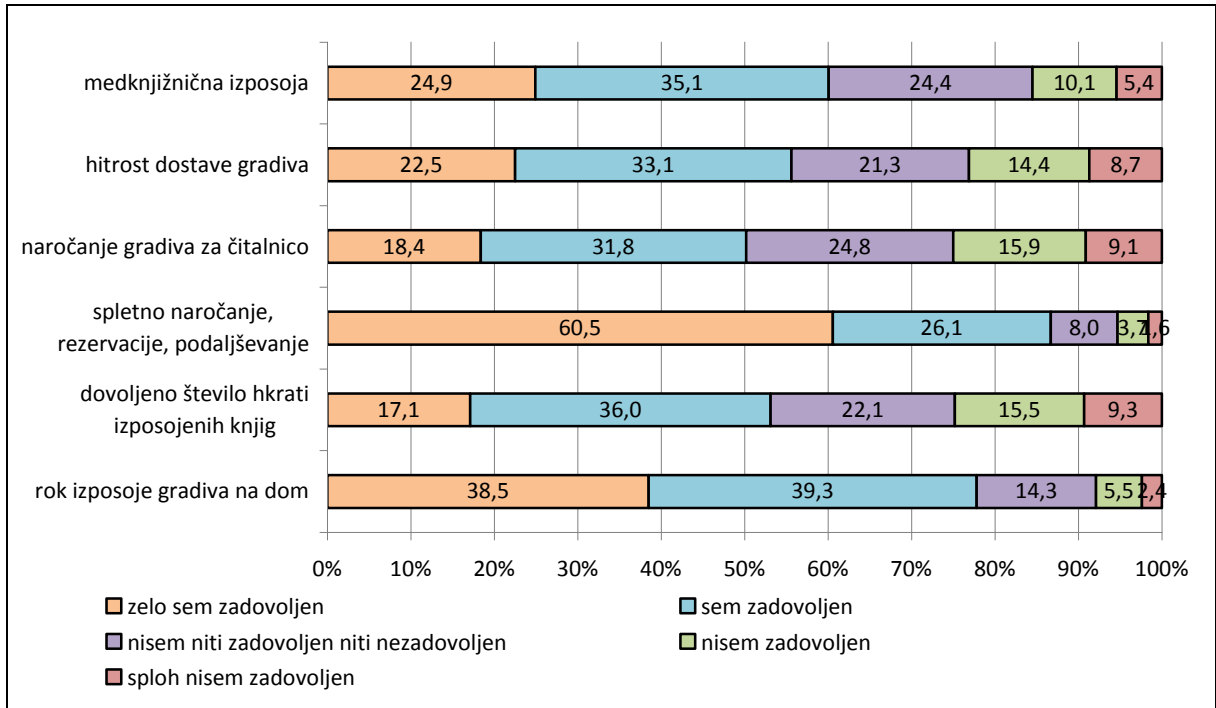
Povprečna vrednost (M) ocene **zadovoljstva s storitvami izposoje** znaša **3,71** (Preglednica 32, Slika 35). Anketiranci so najbolj zadovoljni s storitvijo spletnega naročanja gradiva, saj je kar 69,5 % anketirancev zelo zadovoljnih in 26,1 % zadovoljnih (Preglednica 31, Slika 33), povprečna ocena storitve pa znaša kar 4,40. Sledi zadovoljstvo z rokom izposoje gradiva na dom, ki so ga anketiranci ocenili s povprečno oceno 4,06. Manj zadovoljni so anketiranci z medknjižnično izposojjo (povprečna ocena 3,46), s hitrostjo dostave gradiva (povprečna ocena 3,46) in dovoljenim številom hkrati izposojenih izvodov gradiva (3,36). Najmanj zadovoljni so s postopkom naročanja gradiva za uporabo v čitalnicah (povprečna ocena 3,35).

Najmanj anketirancev je ocenilo zadovoljstvo z medknjižnično izposojjo (38,5 % vseh anketirancev) in z naročanjem gradiva iz čitalnice (72,0 %) (Slika 34).

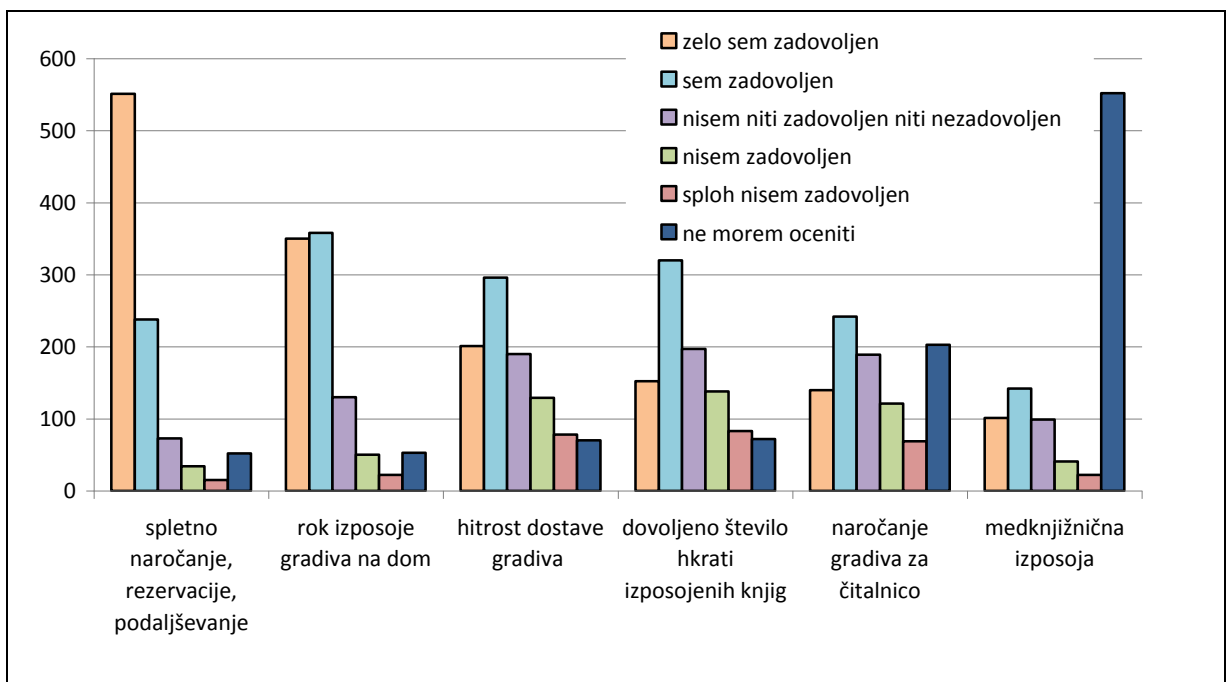
Tudi v primeru študije uporabnikov knjižnice Pedagoške fakultete UL (Anketa, 2008) so bili anketiranci najbolj zadovoljni s storitvijo spletnega podaljševanja izposoje gradiva in najmanj zadovoljni s številom izvodov posameznega gradiva, ki je na voljo za izposojjo. Enake rezultate kaže študija uporabnikov UKM (Vereš, 2006), povprečna ocena zadovoljstva s storitvijo spletnega podaljševanja izposoje gradiva je znašala 3,23 (najvišja možna ocena: 4).

Preglednica 31: Zadovoljstvo uporabnikov NUK s storitvami izposoje (v %; brez »ne morem oceniti«)

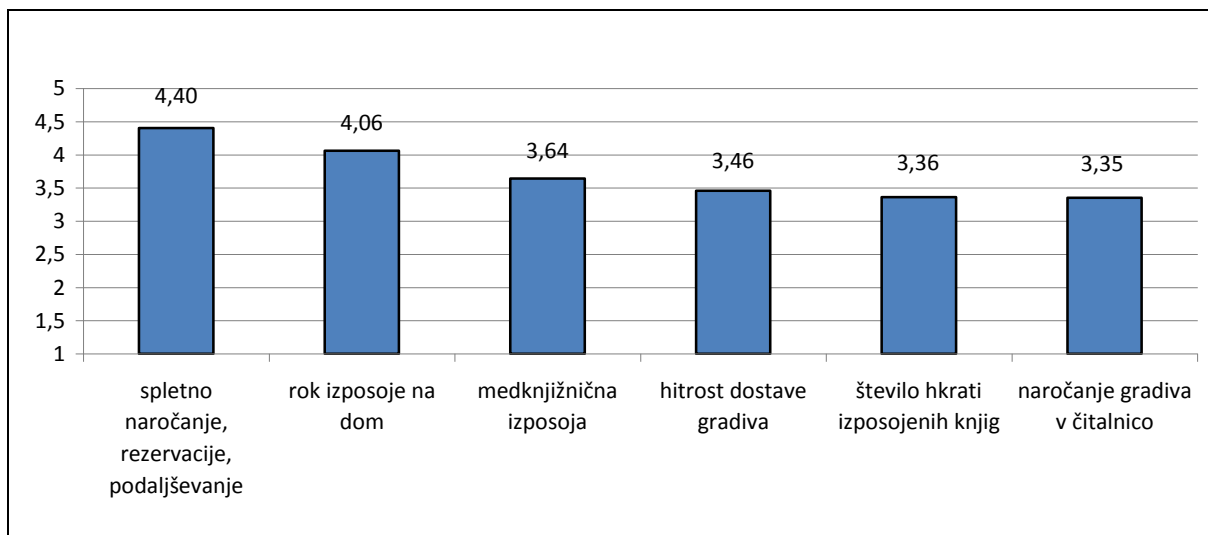
lastnost izposoje	n	(1) sploh nisem zadovoljen	(2) nisem zadovoljen	(3) nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen	(4) sem zadovoljen	(5) zelo sem zadovoljen
rok izposoje gradiva na dom	910	2,4	5,5	14,3	39,3	38,5
dovoljeno število hkrati izposojenih knjig	890	9,3	15,5	22,1	36,0	17,1
spletno naročanje, rezervacije, podaljševanje	911	1,6	3,7	8,0	26,1	60,5
naročanje gradiva za čitalnico	761	9,1	15,9	24,8	31,8	18,4
hitrost dostave gradiva	894	8,7	14,4	21,3	33,1	22,5
medknjižnična izposoja	405	5,4	10,1	24,4	35,1	24,9



Slika 33: Zadovoljstvo uporabnikov NUK s storitvami izposoje (v %; brez »ne morem oceniti«)



Slika 34: Zadovoljstvo uporabnikov NUK s storitvami izposoje (št. enot)



Slika 35: Povprečne ocene zadovoljstva uporabnikov NUK s storitvami izposoje (M – aritmetična sredina)

Preglednica 32: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva s storitvami izposoje

lastnost izposoje	n	M	SD	Me	Mo
rok izposoje na dom	910	4,06	0,981	4	4
število hkrati izposojenih knjig	890	3,36	1,201	4	4
spletno naročanje, rezervacije, podaljševanje	911	4,40	0,907	5	5
naročanje gradiva v čitalnico	761	3,35	1,207	4	4
hitrost dostave gradiva	894	3,46	1,230	4	4
medknjižnična izposoja	405	3,64	1,123	4	4

1 – sploh nisem zadovoljen; 2 – nisem zadovoljen; 3 – nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen; 4 – sem zadovoljen; 5 – zelo sem zadovoljen

Na osnovi podrobnejše statistične analize z vidika demografskih in spremenljivke pogostost obiskovanja NUK ugotavljamo, da so z rokom izposoje v primerjavi z drugimi skupinami manj zadovoljni anketiranci, ki knjižnico obiskujejo redkeje (nekajkrat letno), moški in anketiranci z univerzitetno izobrazbo. Manj zadovoljna je tudi skupina anketirancev, starih od 26 do 35 let. Ni pa zaslediti bistvenih razlik pri stopnji zadovoljstva glede na demografski spremenljivki strokovna usmerjenost in poklic oziroma status anketirancev.

Z dovoljenim največjim število hkrati izposojenih enot gradiva so v primerjavi z drugimi skupinami manj zadovoljni anketiranci, ki obiščejo knjižnico vsaj enkrat tedensko ali vsaj enkrat mesečno, s področja humanistike in družboslovja, stari med 26 in 35 leti, moški in zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti.

Pri ocenah zadovoljstva s spletnim naročanjem, rezervacijami in podaljševanjem izposojevalnega roka ne zasledimo pomembnih razlik glede na pogostost obiskovanja knjižnice in demografske značilnosti anketirancev.

Z naročanjem gradiva v čitalnico so glede na strokovno področje manj zadovoljni anketiranci s področja humanistike, mlajši (skupini od 18–25 in 26–35 let), ženske ter anketiranci z višjo ali visoko strokovno izobrazbo. S storitvijo so glede na status oziroma poklic najmanj zadovoljni študentje.

S hitrostjo dostave gradiva so manj kot ostale skupine zadovoljni anketiranci, ki obiščejo knjižnico nekajkrat letno. Manj zadovoljni so tudi anketiranci iz starostne skupine od 26 do 35 let in anketiranci, ki so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti ter tisti, ki imajo univerzitetno izobrazbo. S to storitvijo pa so bolj kot ostale skupine zadovoljni anketiranci z družboslovno strokovno usmerjenostjo. Spol anketirancev ne vpliva na stopnjo zadovoljstva s hitrostjo dostave gradiva.

S storitvijo medknjižnične izposoje so v primerjavi z drugimi skupinami bolj zadovoljni anketiranci s področja družboslovja, starejši (36 let in več) ter ženske. Druge demografske spremenljivke (pogostost obiska, poklic oziroma status, izobrazba) ne vplivajo na stopnjo njihovega zadovoljstva.

Rezultati ankete kažejo na slabo poznavanje in uporabo storitve medknjižnične izposoje (nizek delež anketirancev, ki so ocenili storitev). Predvidevamo, da je na eni strani vzrok v velikem deležu anketirancev študentov, in na drugi strani, da uporabniki ne poznajo možnosti naročanja gradiva drugih knjižnic oziroma dobaviteljev tudi prek spletne storitve NUK. Vzrok za nezadovoljstvo z naročanjem gradiva za uporabo v čitalnicah je v prvi vrsti v tem, da še vedno poteka ročno s pomočjo pisne zadolžnice. Zato bo v prihodnjem strateškem obdobju morala knjižnica prioritetno uvesti storitev naročanja vseh vrst gradiva (tudi npr. člankov in revij) prek spletne storitve, prav tako spletno naročanje gradiva za uporabo v čitalnicah.

5.5 ZADOVOLJSTVO Z ELEKTRONSKIMI STORITVAMI NUK

V petem vprašanju nas je zanimalo zadovoljstvo anketirancev z elektronskimi storitvami. Anketiranci so ocenjevali sledeče elektronske storitve:

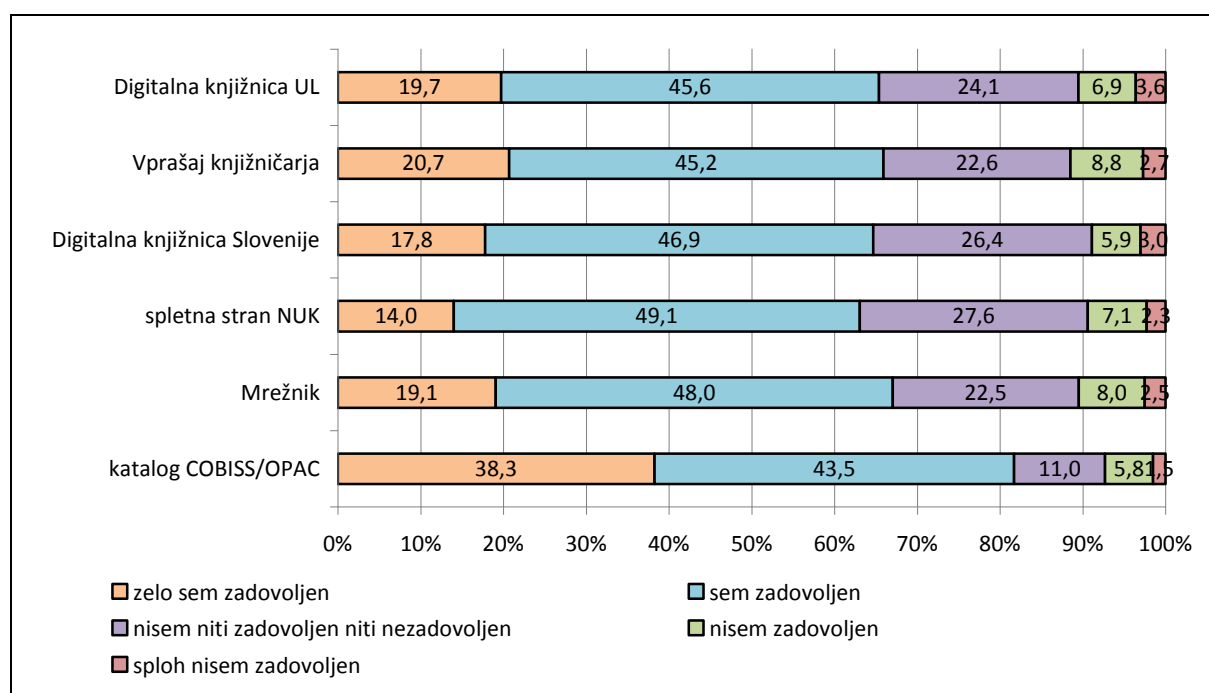
- katalog COBISS/OPAC
- Mrežnik
- spletna stran NUK
- Digitalna knjižnica Slovenije – dLib
- Vprašaj knjižničarja
- Digitalna knjižnica UL – DiKUL

Povprečna vrednost (M) ocene **zadovoljstva z elektronskimi storitvami** znaša **3,77** (Preglednica 34, Slika 38). Najvišjo povprečno oceno zadovoljstva je prejel katalog COBISS/OPAC (4,11), več kot 80 % anketirancev je z njim zelo zadovoljnih ali zadovoljnih (Preglednica 33, Slika 36). Zadovoljstvo z ostalimi elektronskimi storitvami (Mrežnik, Digitalna knjižnica Slovenije – dLib, Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani – DiKUL, storitev Vprašaj knjižničarja in spletna stran NUK) pa je bilo ocenjeno s skoraj enako povprečno oceno – 3,7. Med navedenimi elektronskimi storitvami zasledimo pri oceni spletne strani najmanjši delež popolnoma zadovoljnih s storitvijo (14,0 %) (Preglednica 33, Slika 36), ena četrtnina anketirancev pa stopnje zadovoljstva sploh ni ocenila (Slika 37).

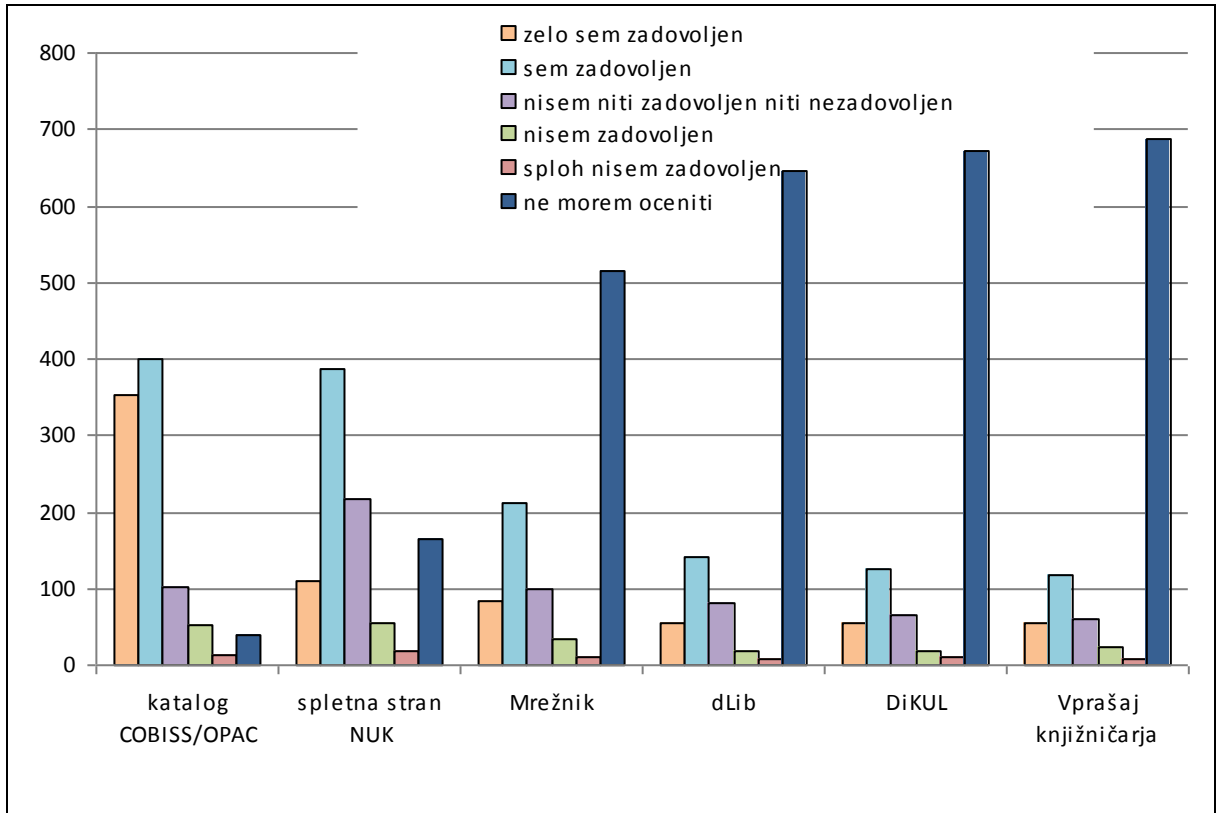
Pri ocenjevanju zadovoljstva z elektronskimi storitvami smo naleteli na najvišje deleže anketirancev, ki so izbrali odgovor »ne morem oceniti«, in sicer Mrežnika ni ocenilo 58,4 % anketirancev, Digitalne knjižnice Slovenije 71,3 %, Digitalne knjižnice UL 74,1 %, servisa Vprašaj knjižničarja pa 75 % anketiranih (Slika 37). Čeprav so bile kategorije ocenjevanja zadovoljstva z elektronskimi storitvami v primeru študije uporabnikov knjižnice Pedagoške fakultete UL (Anketa, 2008) drugačne, delež anketirancev, ki določene storitve niso mogli oceniti, tudi v tem primeru ni bil zanemarljiv, najvišji je bil v primeru ocenjevanja oddaljenega dostopa do elektronskih virov (30,9 %). Največji delež anketirancev je ocenil zadovoljstvo s knjižničnim katalogom COBISS/OPAC.

Preglednica 33: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z elektronskimi storitvami (v %; brez »ne morem oceniti«)

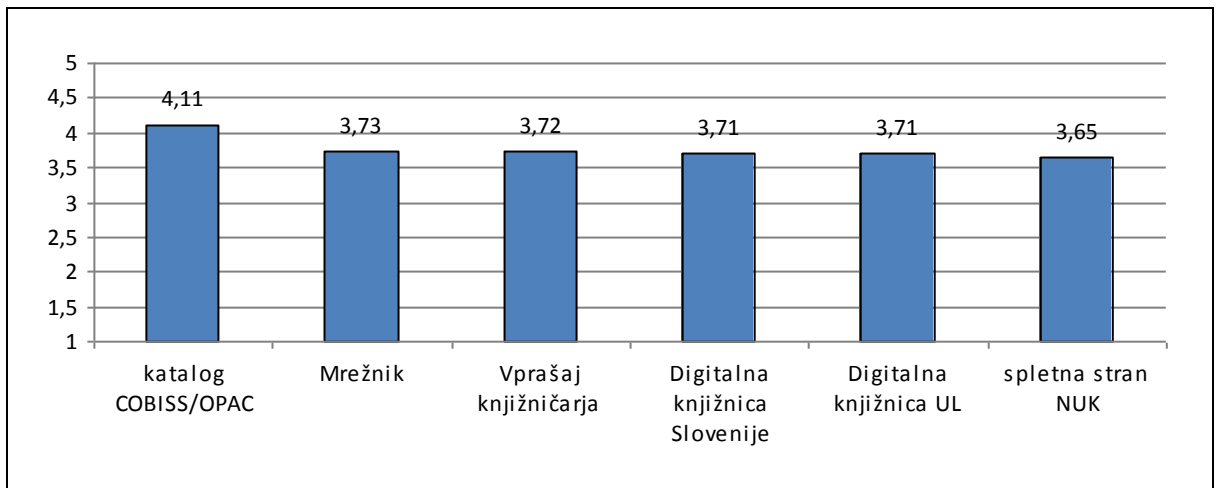
vrsta storitve	n	(1) sploh nisem zadovoljen	(2) nisem zadovoljen	(3) nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen	(4) sem zadovoljen	(5) zelo sem zadovoljen
katalog COBISS/OPAC	920	1,5	5,8	11,0	43,5	38,3
Mrežnik	440	2,5	8,0	22,5	48,0	19,1
spletna stran NUK	791	2,3	7,1	27,6	49,1	14,0
Digitalna knjižnica Slovenije	303	3,0	5,9	26,4	46,9	17,8
Vprašaj knjižničarja	261	2,7	8,8	22,6	45,2	20,7
Digitalna knjižnica UL	274	3,6	6,9	24,1	45,6	19,7



Slika 36: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z elektronskimi storitvami (v %; brez »ne morem oceniti«)



Slika 37: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z elektronskimi storitvami (št. enot)



Slika 38: Povprečne ocene zadovoljstva uporabnikov NUK z elektronskimi storitvami (M – aritmetična sredina)

Preglednica 34: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva uporabnikov z e-storitvami

vrsta storitve	n	M	SD	Me	Mo
katalog COBISS/OPAC	920	4,11	0,921	4	4
Mrežnik	440	3,73	0,943	4	4
spletna stran NUK	791	3,65	0,886	4	4
Digitalna knjižnica Slovenije	303	3,71	0,929	4	4
Vprašaj knjižničarja	261	3,72	0,977	4	4
Digitalna knjižnica UL	274	3,71	0,981	4	4

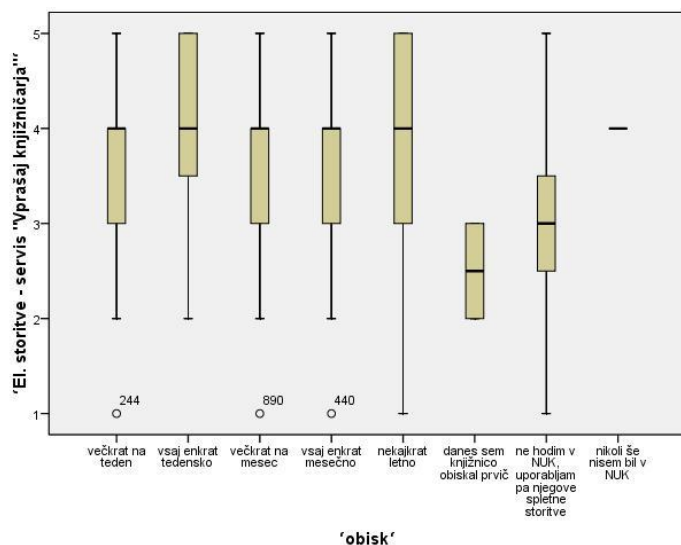
1 – sploh nisem zadovoljen; 2 – nisem zadovoljen; 3 – nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen; 4 – sem zadovoljen; 5 – zelo sem zadovoljen

Podrobnejša statistična analiza podatkov kaže, da na stopnjo zadovoljstva s kakovostjo kataloga COBISS/OPAC in uporabnostjo spletne strani NUK ne vpliva nobena demografska spremenljivka niti pogostost obiska.

Z Mrežnikom so manj kot ostale skupine zadovoljni študenti in tisti, ki so navedli drug status ali poklic (upokojenci, zaposleni idr.). Druge spremenljivke (spol, izobrazba, strokovna usmerjenost, starost, pogostost obiska) ne vplivajo na stopnjo zadovoljstva s storitvijo.

Z Digitalno knjižnico Slovenije – dLib so bolj kot ostali zadovoljni anketiranci iz starostne skupine 36 in več let, in tisti, ki so navedli drugi poklic oziroma status v primerjavi s študenti in zaposlenimi v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti. Druge spremenljivke (spol, izobrazba, strokovna usmerjenost, pogostost obiska) ne vplivajo na stopnjo zadovoljstva pri tej storitvi.

S storitvijo Vprašaj knjižničarja so najmanj zadovoljni anketiranci z višjo ali visoko strokovno izobrazbo in najbolj zadovoljni tisti, ki imajo podiplomsko stopnjo izobrazbe. Bolj so zadovoljni tudi starejši anketiranci (stari 36 in več let). Zanimivo je tudi, da so glede na pogostost obiskovanja knjižnice s storitvijo bolj zadovoljni tisti, ki obišejo NUK večkrat tedensko, in tisti, ki obišejo NUK nekajkrat letno (Slika 39). Na stopnjo zadovoljstva pa ne vplivajo spol, strokovna usmerjenost ali poklic oziroma status anketirancev.



Slika 39: Zadovoljstvo z e-storitvijo Vprašaj knjižničarja glede na pogostost obiska

Z Digitalno knjižnico Univerze v Ljubljani – DiKUL so v primerjavi s študenti in zaposlenimi v visokem šolstvu bolj zadovoljni anketiranci, ki so navedli drug poklic oziroma status. S to storitvijo so bolj zadovoljni tudi tisti, ki ne hodijo v NUK, a uporabljajo njegove spletne storitve. Ni pa zaslediti bistvenih razlik v ocenah zadovoljstva glede na spol, strokovno usmerjenost, izobrazbo ali starost anketirancev.

Ugotavljamo, da je stopnja zadovoljstva anketirancev z online knjižničnim katalogom COBISS/OPAC, glede na opozorila nekaterih avtorjev, da le-ta ne sledi novostim (kot jih npr. uvaja Amazon), presenetljivo visoka. Očitno katalog zadovoljuje potrebe večine tistih anketirancev, ki ga uporabljajo. Mogoče je ocena visoka tudi zato, ker katalog povezujejo z možnostjo naročanja in rezervacije gradiva ter podaljševanja izposojevalnega roka, kar so anketiranci visoko ocenili tudi v sklopu storitev izposoje. Predpostavljamo tudi, da je oznaka COBISS v dveh desetletjih obstoja postala ena izmed najbolj prepoznavnih oznak, ki jo uporabniki povezujejo s knjižnicami v Sloveniji.

Po drugi strani je, v primerjavi z drugimi elektronskimi storitvami, zadovoljstvo s spletno stranjo NUK manjše od pričakovanega. Spletna stran sicer ne služi kot samostojna elektronska storitev, ampak je prevladujoča oblika promocije in obveščanja in predvsem izhodiščna točka za dostop do drugih elektronskih storitev, s čimer pa seveda vpliva tudi na njihovo poznavanje in uporabo. Glede na rezultate ankete bi jo zato veljalo izboljšati v smislu bolj razumljive in strukturirane vsebine ter ponudbe čim več vstopnih točk za dostop do drugih elektronskih storitev.

Sicer pa je glede elektronskih storitev treba izpostaviti, da je njihovo poznavanje pri anketirancih zaskrbljujoče nizko, kar se ujema tudi s podatki o nizki uporabi elektronskih virov in storitev (prim. podpoglavje 4.3). Predpostavljali bi lahko, da so dLib, DiKUL in Vprašaj knjižničarja še sorazmerno nove storitve, medtem ko so se storitve sistema COBISS v več kot dvajsetih letih obstoja že dobro uveljavile med uporabniki knjižnic. Kljub temu bo z dodatno študijo treba ugotoviti, zakaj uporabniki NUK v tako velikem deležu ne morejo oceniti zadovoljstva z elektronskimi storitvami:

jih mogoče sploh ne poznajo; jih sicer poznajo, pa jim ne ustrezajo; jih sicer poznajo, a nimajo potrebe po njihovi uporabi? V prvem primeru je mogoče stanje izboljšati z boljšo promocijsko dejavnostjo za ciljne skupine uporabnikov, v drugem s podrobnejšo študijo samih virov in njihove dostopnosti, in tretjem z ugotovitvijo vzrokov za njihovo neuporabo. Predvidevamo pa lahko, da bi (bo) uporabo digitalnih knjižnic vsekakor povečalo dosledno vključevanje spletnih povezav (npr. URN naslov digitalnega objekta v dLib) v bibliografske opise v katalogu COBISS.

5.6 ZADOVOLJSTVO Z DRUGIMI STORITVAMI IN PONUDBO NUK

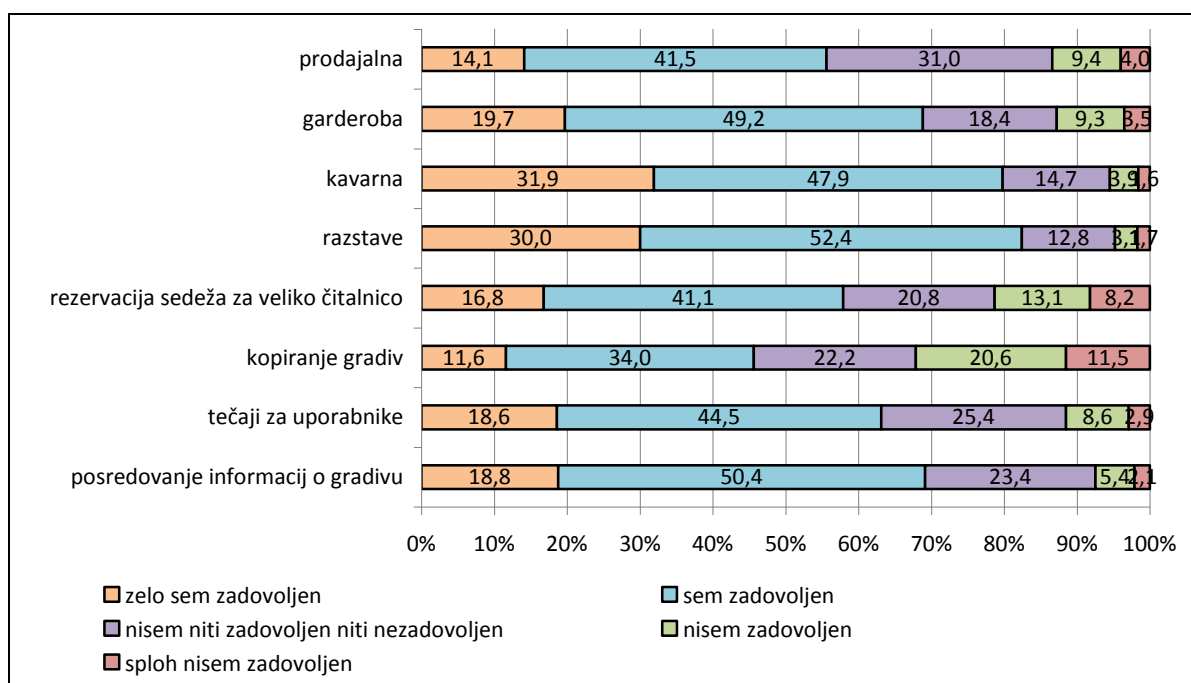
V okviru vprašanja glede drugih storitev in ponudbe NUK nas je zanimalo zadovoljstvo anketirancev s sledečimi storitvami oziroma ponudbo:

- posredovanje informacij o gradivu
- tečajji za uporabnike
- kopiranje gradiv
- rezervacija sedeža za Veliko čitalnico
- razstave
- kavarna
- garderoba
- prodajalna

Povprečna vrednost (M) ocene zadovoljstva z **drugimi storitvami in ponudbo** NUK znaša **3,67** (Preglednica 36, Slika 42); anketiranci so pri vseh storitvah najpogosteje izbrali oceno 4 – sem zadovoljen. Najvišjo povprečno oceno sta prejeli storitvi razstave in kavarna (4,06 oziroma 4,05). Z razstavami je zelo zadovoljnih 30,0 % anketirancev, zadovoljnih pa kar 52,4 %. Na podobne deleže zadovoljstva naletimo tudi v primeru kavarne, 31,9 % anketirancev je z njo zelo zadovoljnih, 47,9 % jih je zadovoljnih (Preglednica 35, Slika 40). Po višini povprečne ocene zadovoljstva sledijo: storitev posredovanje informacij o gradivu in iz gradiva NUK (povprečna ocena 3,78), garderoba (povprečna ocena 3,72) in ponudba tečajev iskanja informacij (povprečna ocena 3,67). Nižje je ocenjeno zadovoljstvo s prodajalno NUK (povprečna ocena 3,52) in s sistemom rezervacije sedeža za Veliko čitalnico (povprečna ocena 3,45). Najnižje je ocenjeno zadovoljstvo s storitvijo (foto)kopiranja gradiva (povprečna ocena 3,14), kar tretjina anketirancev ni zadovoljnih ali sploh ni zadovoljnih s to storitvijo (Preglednica 35, Slika 40).

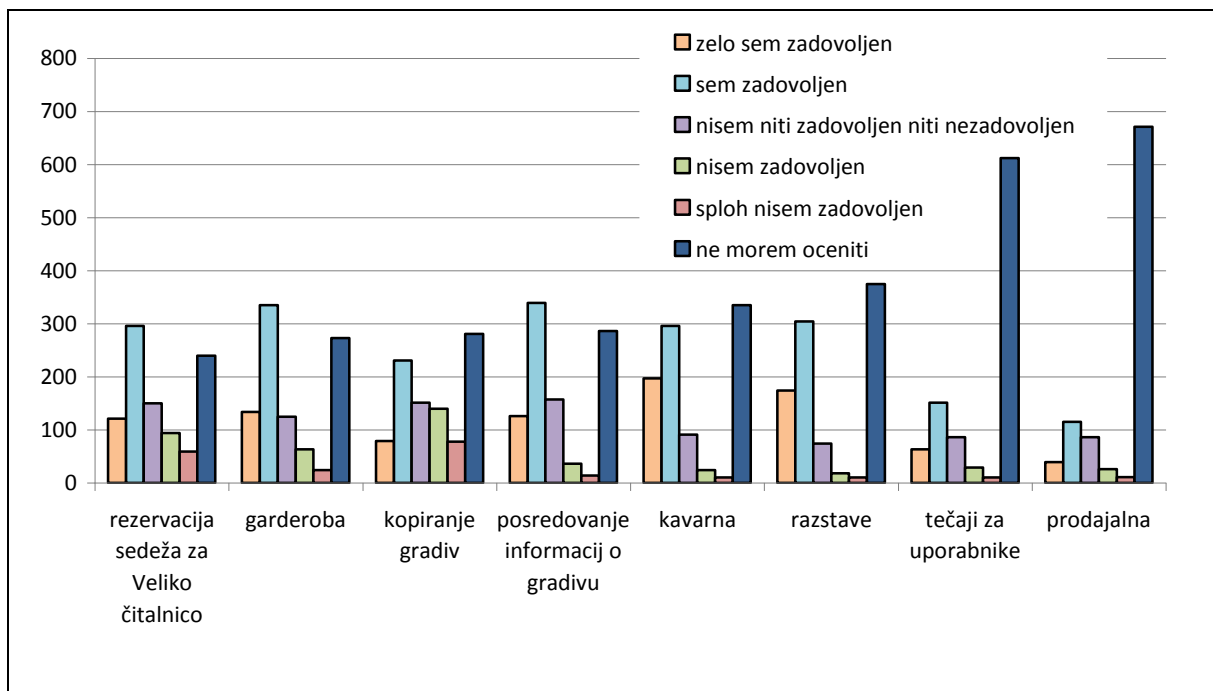
Preglednica 35: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z drugimi storitvami in ponudbo (v %; brez »ne morem oceniti«)

vrsta storitve	n	(1) sploh nisem zadovoljen	(2) nisem zadovoljen	(3) nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen	(4) sem zadovoljen	(5) zelo sem zadovoljen
posredovanje informacij o gradivu	672	2,1	5,4	23,4	50,4	18,8
tečajji za uporabnike	339	2,9	8,6	25,4	44,5	18,6
kopiranje gradiv	679	11,5	20,6	22,2	34,0	11,6
rezervacija sedeža za Veliko čitalnico	720	8,2	13,1	20,8	41,1	16,8
razstave	580	1,7	3,1	12,8	52,4	30,0
kavarna	618	1,6	3,9	14,7	47,9	31,9
garderoba	681	3,5	9,3	18,4	49,2	19,7
prodajalna	277	4,0	9,4	31,0	41,5	14,1

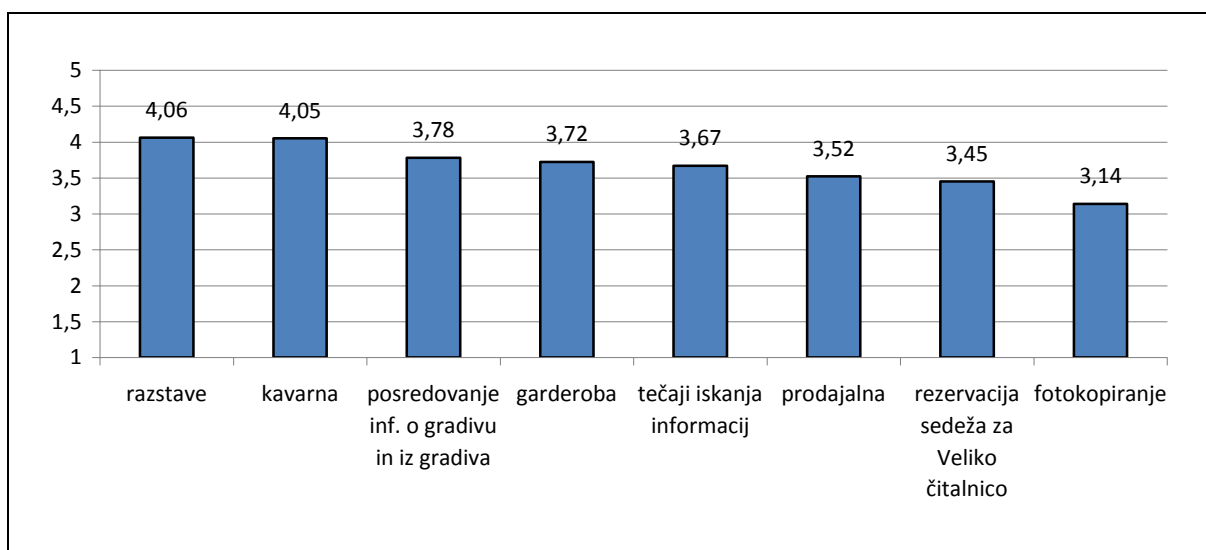


Slika 40: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z drugimi storitvami in ponudbo (v %; brez »ne morem oceniti«)

Tudi pri ocenjevanju zadovoljstva z drugimi storitvami oziroma ponudbo knjižnice smo naleteli na nizke deleže anketirancev, ki so podali svoje ocene, in sicer posredovanja informacij o gradivu in iz gradiva ni ocenilo 36,4 % anketirancev, izobraževanja uporabnikov 67,9 %, storitve kopiranja gradiv 35,8 %, sistema rezervacije sedeža za Veliko čitalnico 31,9 %, razstavne dejavnosti 45,1 %, kavarne 41,5 %, garderobe 35,6 % in prodajalne NUK 73,8 % udeležencev ankete (Slika 41).



Slika 41: Zadovoljstvo uporabnikov NUK z drugimi storitvami in ponudbo (št. enot)



Slika 42: Povprečne ocene zadovoljstva uporabnikov NUK z drugimi storitvami in ponudbo (M – aritmetična sredina)

Preglednica 36: Srednje vrednosti in standardni odklon ocen zadovoljstva uporabnikov NUK z drugimi storitvami

vrsta storitve	n	M	SD	Me	Mo
posredovanje informacij o gradivu in iz gradiva	672	3,78	0,882	4	4
tečaji iskanja informacij	339	3,67	0,971	4	4
fotokopiranje	679	3,14	1,206	3	4
rezervacija sedeža za Veliko čitalnico	720	3,45	1,157	4	4
razstave	580	4,06	0,839	4	4
kavarna	618	4,05	0,875	4	4
garderoba	681	3,72	0,996	4	4
prodajalna	277	3,52	0,980	4	4

1 – sploh nisem zadovoljen; 2 – nisem zadovoljen; 3 – nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen; 4 – sem zadovoljen; 5 – zelo sem zadovoljen

Podrobnejša statistična analiza podatkov z vidika demografskih spremenljivk in spremenljivke pogostost obiska kaže, da so s posredovanjem informacij o gradivu in iz gradiva NUK bolj zadovoljni anketiranci iz starostne skupine 36 in več let. Druge spremenljivke (spol, izobrazba, strokovna usmerjenost, poklic oziroma status, pogostost obiska) ne vplivajo na stopnjo zadovoljstva s to storitvijo.

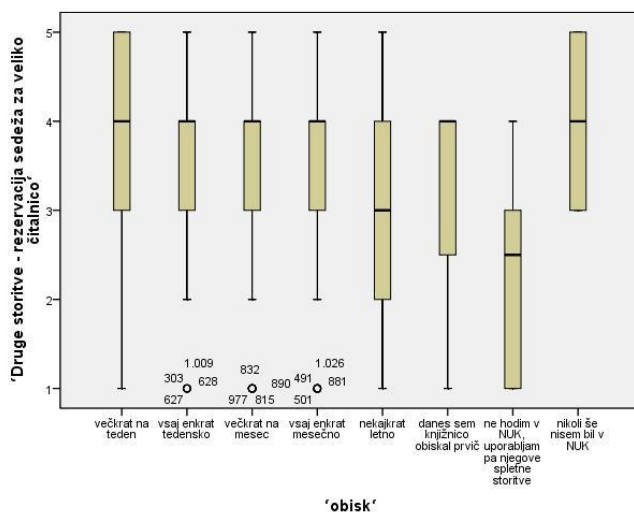
Na oceno zadovoljstva s tečaji iskanja informacij in kavarno ne vpliva nobena demografska spremenljivka, prav tako ne pogostost obiskovanja NUK.

S storitvijo kopiranje gradiva so v primerjavi z drugimi nekoliko manj zadovoljni mlajši anketiranci (stari od 18 do 25 let oziroma od 26 do 35 let). Druge spremenljivke (spol, izobrazba, strokovna usmerjenost, poklic oziroma status, pogostost obiska) ne vplivajo na stopnjo zadovoljstva s to storitvijo.

S storitvijo rezervacija sedeža v Veliki čitalnici so bolj kot ostali zadovoljni anketiranci, ki obiščejo NUK večkrat na teden, in manj tisti, ki obiščejo NUK nekajkrat letno (Slika 43)³⁵. Manj zadovoljni so tudi anketiranci z univerzitetno izobrazbo, medtem ko glede na ostale spremenljivke (spol, strokovna usmerjenost, poklic oziroma status, starost), ni bistvenih razlik v ocenah.

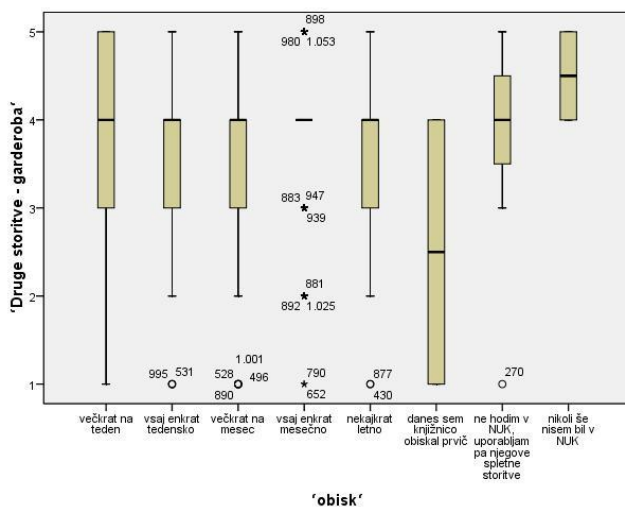
S ponudbo razstav so nekaj bolj kot ostali zadovoljni anketiranci, ki imajo višjo ali visoko strokovno izobrazbo in anketiranci, ki so zaposleni v visokem šolstvu oziroma raziskovalni dejavnosti. Pri ostalih spremenljivkah (spol, strokovna usmerjenost, starost in pogostost obiska) ne zasledimo bistvenih razlik v ocenah zadovoljstva.

³⁵ Zadnja dva kvantilna stolpca na Sliki 43 kažeta na nezanesljivost odgovorov anketirancev pri tem vprašanju. Gre za odgovore anketirancev, ki NUK niso nikoli obiskali, in anketirancev, ki ne hodijo v NUK, a uporabljajo spletne storitve, so pa kljub temu ocenili storitev, ki zahteva fizični obisk. Ker gre za izredno majhen delež anketirancev, smo ta odstopanja pri analizi zanemarili.



Slika 43: Zadovoljstvo z rezervacijo sedeža za Veliko čitalnico glede na pogostost obiska

Z garderobo so najbolj zadovoljni anketiranci, ki obiščejo NUK večkrat na teden, čeprav je med njimi zaslediti večjo razpršenost pri ocenah zadovoljstva (Slika 44). Demografske spremenljivke pa ne vplivajo na stopnjo zadovoljstva pri storitvah garderobe.



Slika 44: Zadovoljstvo z garderobo glede na pogostost obiska

S ponudbo prodajalne so manj kot ostali zadovoljni anketiranci, ki imajo podiplomsko izobrazbo; druge spremenljivke (spol, strokovna usmerjenost, starost, poklic oziroma status, pogostost obiska) ne vplivajo na stopnjo zadovoljstva s ponudbo prodajalne.

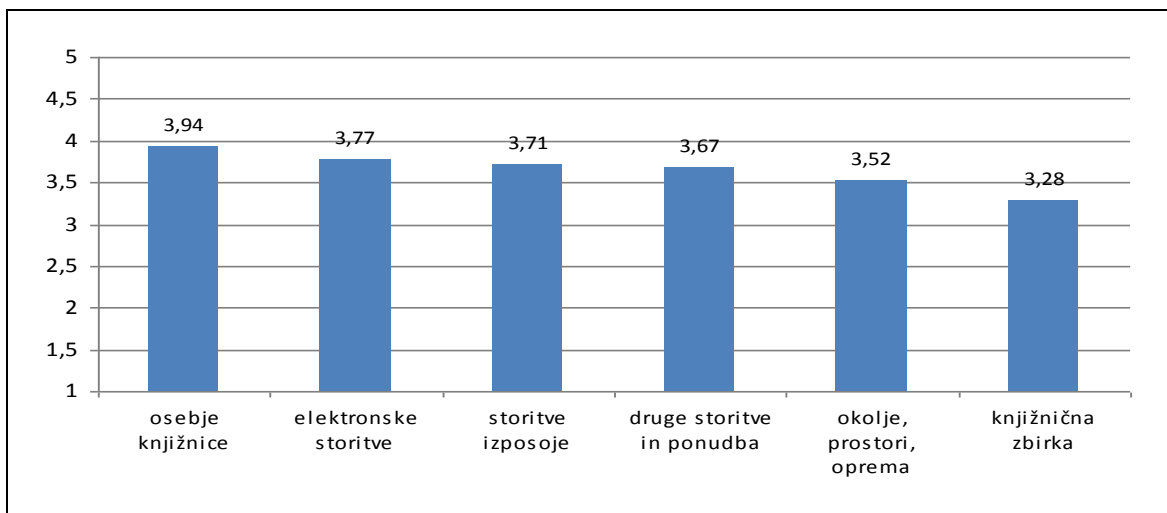
Ugotavljamo, da poklicna ali strokovna usmerjenost in spol anketirancev ne vplivajo na oceno zadovoljstva z drugimi storitvami in ponudbo NUK. Ugotavljamo tudi, da večino t. i. drugih storitev NUK anketiranci slabo poznajo oziroma jih poznajo, a ne uporabljajo. Najbolj neprepoznavna je prodajalna, so pa anketiranci, ki so jo ocenili, z njo razmeroma zadovoljni. Več kot dve tretjini

anketirancev ne pozna oziroma ne obiskuje ponujenih brezplačnih tečajev o iskanju informacij. Tisti pa, ki so se jih udeležili, so z njimi razmeroma zadovoljni.

Najmanj zadovoljni so anketiranci s storitvijo kopiranja gradiv, na kar so opozorili tudi v odgovorih na odprto vprašanje – moti jih zlasti razmerje med ceno in kakovostjo izdelanih kopij. Tudi obstoječi sistem rezervacije sedeža v Veliki čitalnici je v odgovorih pri odprtem vprašanju pogosto omenjen kot moteči element. Vendar pa je pri ocenah zadovoljstva s to storitvijo razvidna bipolarnost ocen anketirancev: polovica jih je nezadovoljnih, polovica zadovoljnih. Najbolj nezadovoljni so tisti, ki manj pogosto obiskujejo NUK in se niso navadili na način uporabe storitve. Zanimiva je tudi ocena zadovoljstva z razstavno ponudbo, saj je visok delež tistih, ki dogodke obiskujejo, z razstavami zadovoljen ali zelo zadovoljen (skupaj nekaj več kot 82 %) (Preglednica 35, Slika 40).

5.7 SPLOŠNA OCENA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV S STORITVAMI IN PONUDBO NUK

Povprečna vrednost (M) ocene zadovoljstva z vsemi navedenimi **storitvami oziroma ponudbo NUK** znaša **3,65** (Slika 45). Anketiranci so najbolj zadovoljni z osebjem, sledijo elektronske storitve, storitve izposoje ter druge storitve in ponudba. Manj zadovoljni so z okoljem, prostori in opremo, najmanj pa s knjižnično zbirko.



Slika 45: Zadovoljstvo s storitvami in ponudbo NUK po področjih ocenjevanja (M – aritmetična sredina)

Študija uporabnikov iz leta 1987 ni vključevala vprašanj o stopnji zadovoljstva s posameznimi storitvami ampak le vprašanje o zadovoljstvu uporabnikov z delovanjem NUK v celoti (Popovič, 1988, str. 121–122). Zelo zadovoljnih je bilo 16 % anketiranih, 61 % zadovoljnih, deloma zadovoljnih 21%, nezadovoljnih oziroma brez ocene zadovoljstva pa le 2 % udeležencev ankete. Najmanjšo stopnjo zadovoljstva so pokazali uporabniki s področja humanističnih ved, največjo s področja medicinskih ved. Avtor je izpostavil, da rezultati študije kažejo, da NUK dokaj uspešno zadovoljuje »enostavne« informacijske potrebe uporabnikov (izposoja, uporaba knjižnice kot čitalniškega prostora), slabše pa pozna in zadovoljuje informacijske potrebe z vidika pedagoškega

in znanstveno-raziskovalnega dela. So pa primerjave s študijo izpred dvajsetih let otežene tudi zato, ker avtor ni uporabil enake ocenjevalne lestvice.

6 MNENJE UPORABNIKOV O CELOTNI PODOBI NUK IN O NOČNI ČITALNICI

6.1 MNENJE O CELOTNI PODOBI NUK

V sedmem vprašanju smo anketirance prosili, da ocenijo NUK kot celoto, in to izrazijo s stopnjo strinjanja ali nestrinjanja z navedenimi trditvami. Želeli smo izvedeti, kakšno mnenje imajo anketiranci o NUK kot ustanovi in kako ocenjujejo vpliv NUK na njihov študij ali delo. Svoje mnenje so izrazili s stopnjo strinjanja (od 1 – sploh se ne strinjam do 5 – se povsem strinjam). Pri analizi podatkov smo upoštevali odgovore anketirancev, ki so izbrali eno od ponujenih stopenj strinjanja z navedeno trditvijo.

Anketirancem smo ponudili sledeče trditve:

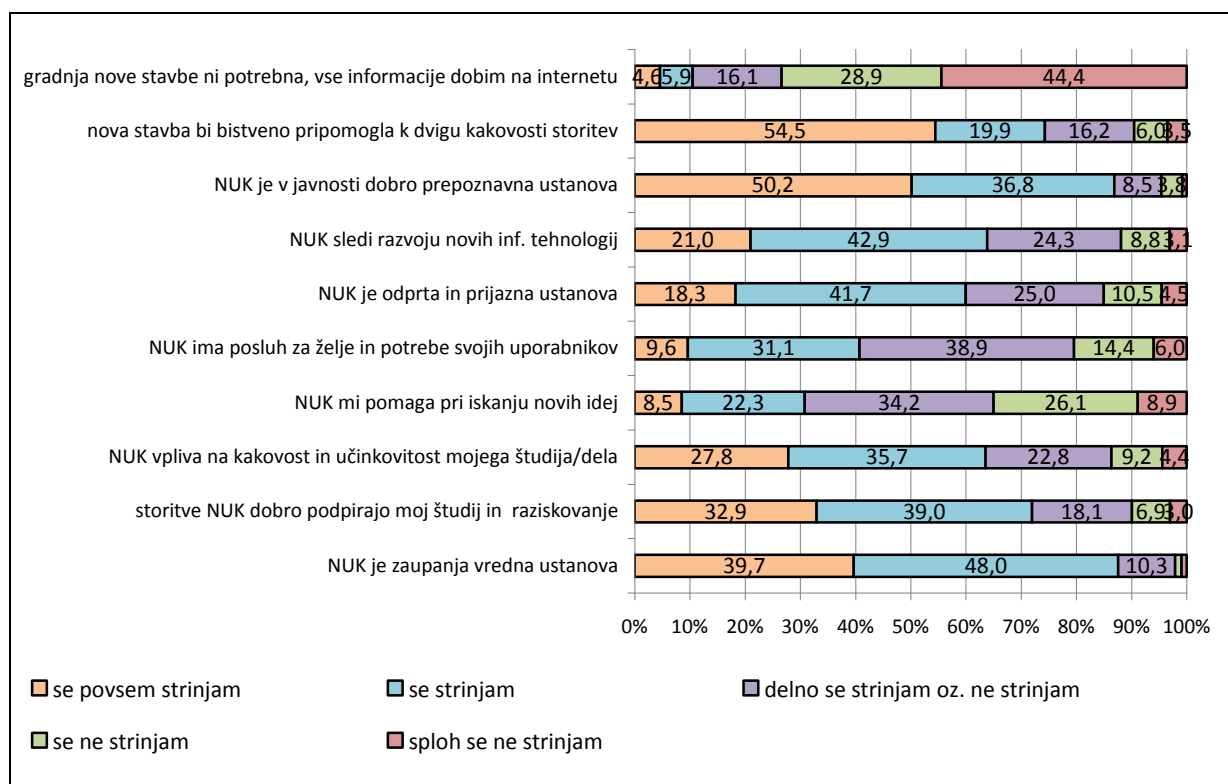
- NUK je zaupanja vredna ustanova.
- Storitve NUK dobro podpirajo moj študij in raziskovanje.
- NUK vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela.
- NUK mi pomaga pri iskanju novih idej.
- NUK ima posluh za želje in potrebe uporabnikov.
- NUK je odprta in prijazna ustanova.
- NUK sledi razvoju novih informacijskih tehnologij.
- NUK je v javnosti dobro prepoznavna ustanova.
- Nova stavba bi bistveno pripomogla k dvigu kakovosti storitev.
- Gradnja nove stavbe ni potrebna, vse informacije dobim na internetu.

87 % anketirancev se je strinjalo ali popolnoma strinjalo s trditvijo, da je NUK v javnosti dobro prepoznavna ustanova, 87,7 % da je NUK zaupanja vredna ustanova, 74,4 % da bi gradnja nove stavbe bistveno pripomogla k dvigu kakovosti storitev, 71,9 % da NUK dobro podpira njihov študij in raziskovanje, 63,9 % da NUK sledi razvoju novih tehnologij in 60 % da je NUK odprta in prijazna ustanova. 10,5 % anketirancev meni, da gradnja nove stavbe ni potrebna, ker vse informacije dobijo prek spleta, 73,3 % pa se s tem ne strinja.

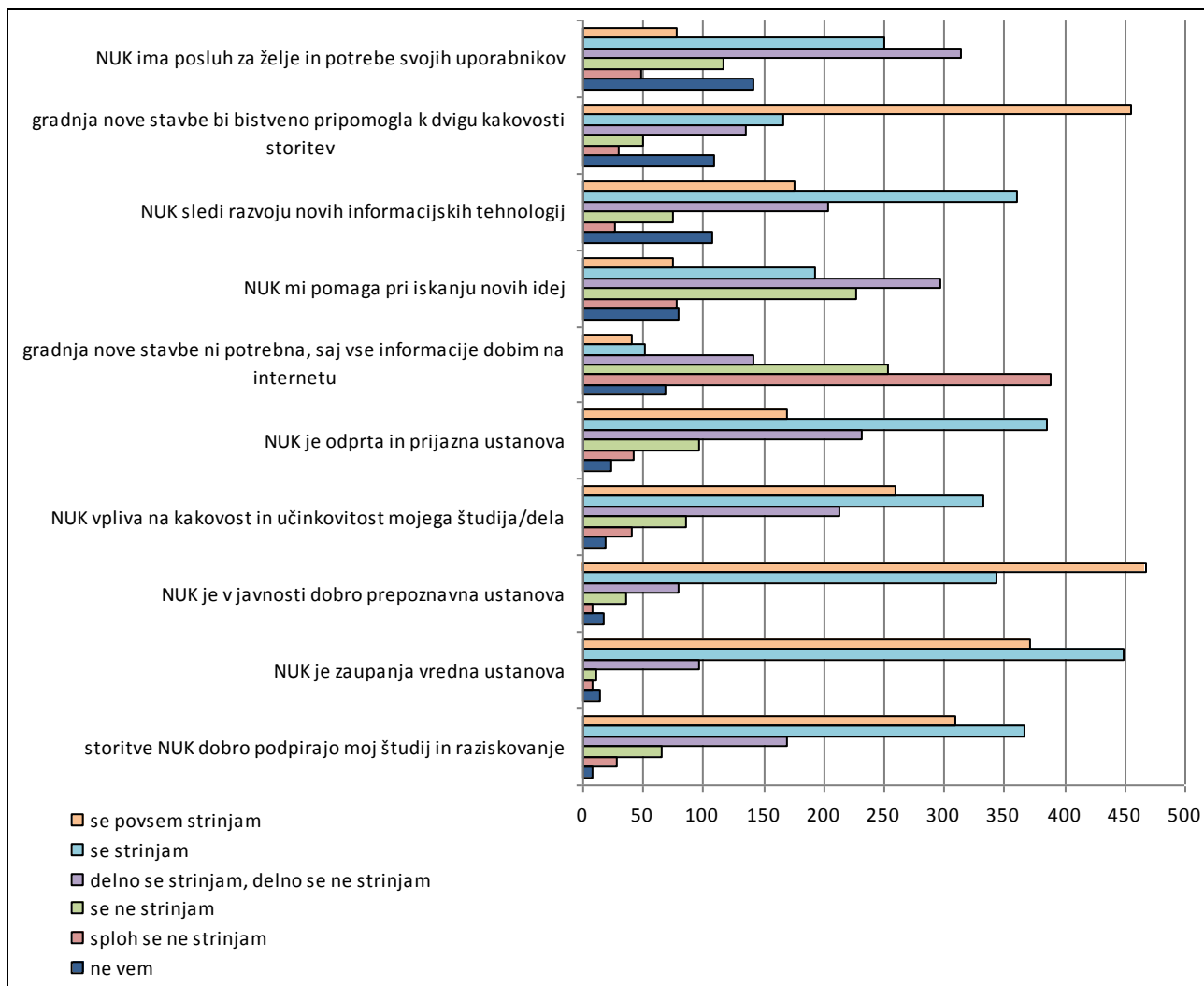
Ena petina anketirancev se ne strinja, da ima knjižnica posluh za želje uporabnikov, 40,7 % jih meni nasprotno. 35 % anketirancev meni, da jim NUK ne pomaga pri iskanju novih idej, 30,8 % jih meni nasprotno (Preglednica 37, Slika 46).

Preglednica 37: Mnenje uporabnikov o celotni podobi NUK (v %; brez »ne vem«)

trditev	n	(1) sploh se ne strinjam	(2) se ne strinjam	(3) delno se strinjam oz. ne strinjam	(4) se strinjam	(5) se povsem strinjam
NUK je zaupanja vredna ustanova.	935	0,9	1,2	10,3	48,0	39,7
Storitve NUK dobro podpirajo moj študij in raziskovanje.	938	3,0	6,9	18,1	39,0	32,9
NUK vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	930	4,4	9,2	22,8	35,7	27,8
NUK mi pomaga pri iskanju novih idej.	866	8,9	26,1	34,2	22,3	8,5
NUK ima posluš za želje in potrebe uporabnikov.	804	6,0	14,4	38,9	31,1	9,6
NUK je odprta in prijazna ustanova.	924	4,5	10,5	25,0	41,7	18,3
NUK sledi razvoju novih inf. tehnologij	840	3,1	8,8	24,3	42,9	21,0
NUK je v javnosti dobro prepoznavna ustanova.	931	0,8	3,8	8,5	36,8	50,2
Nova stavba bi bistveno pripomogla k dvigu kakovosti storitev.	835	3,5	6,0	16,2	19,9	54,5
Gradnja nove stavbe ni potrebna, vse informacije dobim na internetu.	874	44,4	28,9	16,1	5,9	4,6



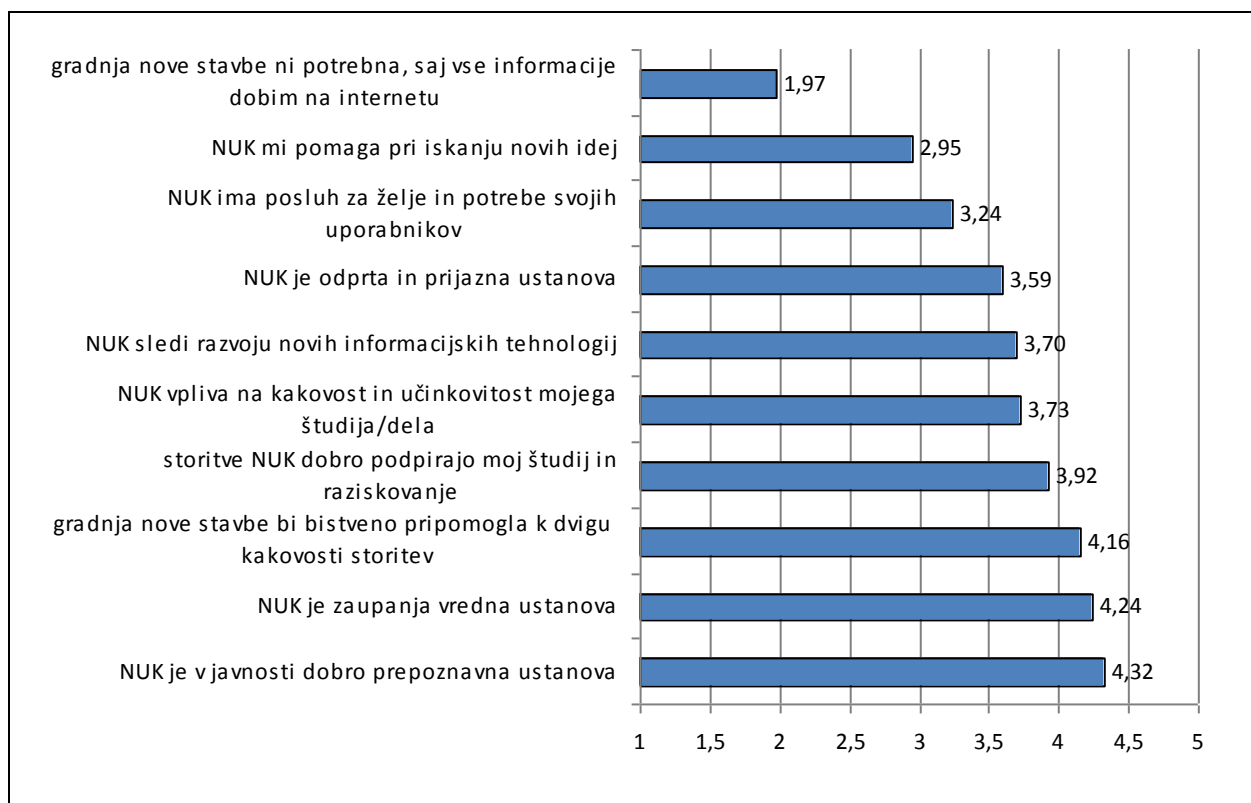
Slika 46: Mnenje uporabnikov o celotni podobi NUK (v %; brez »ne vem«)



Slika 47: Mnenje uporabnikov o celotni podobi NUK (št. enot)

Največ anketirancev (13,4 %) ni znalo oceniti strinjanja s trditvijo, da ima NUK posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov. Približno desetina anketirancev ni izrazila stopnje strinjanja s trditvama, da bi gradnja nove stavbe bistveno pripomogla k dvigu kakovosti storitev in da NUK sledi razvoju novih informacijskih tehnologij (Slika 47).

NUK je po mnenju uporabnikov dobro prepoznavna (povprečna ocena 4,24) in zaupanja vredna ustanova (povprečna ocena 4,24), a zdi se, da je premalo pozorna do svojih uporabnikov, saj so leti manj zadovoljni z odzivnostjo knjižnice na njihove želje in potrebe (povprečna ocena 3,24) in z njenim prispevkom pri iskanju in oblikovanju novih idej (povprečna ocena 2,95) (Preglednica 38, Slika 48).



Slika 48: Mnenje uporabnikov o celotni podobi NUK (M – aritmetična sredina)

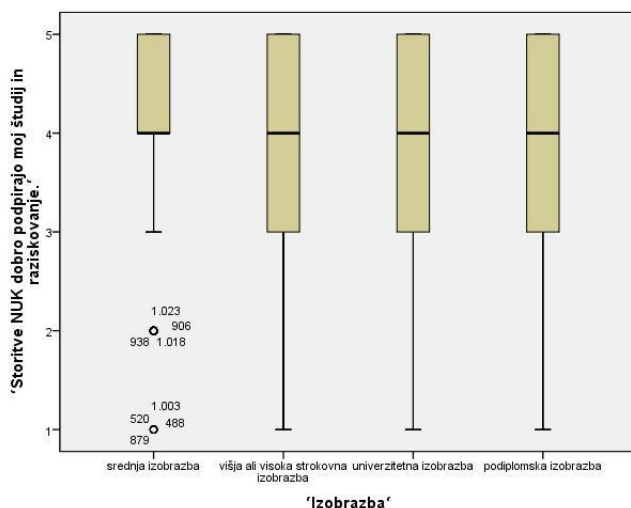
Preglednica 38: Srednje vrednosti in standardni odklon mnenja uporabnikov o celotni podobi NUK

trditev	n	M	SD	Me	Mo
NUK je zaupanja vredna ustanova.	935	4,24	0,751	4	4
Storitve NUK dobro podpirajo moj študij in raziskovanje.	938	3,92	1,025	4	4
NUK vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela.	930	3,73	1,097	4	4
NUK mi pomaga pri iskanju novih idej.	866	2,95	1,087	3	3
NUK ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov.	804	3,24	1,011	3	3
NUK je odprta in prijazna ustanova.	924	3,59	1,045	4	4
NUK sledi razvoju novih informacijskih tehnologij.	840	3,70	0,997	4	4
NUK je v javnosti dobro prepoznavna ustanova.	931	4,32	0,839	5	5
Gradnja nove stavbe bi bistveno pripomogla k dvigu kakovosti storitev.	835	4,16	1,111	5	5
Gradnja nove stavbe ni potrebna, saj vse informacije dobim na internetu.	874	1,97	1,121	2	1

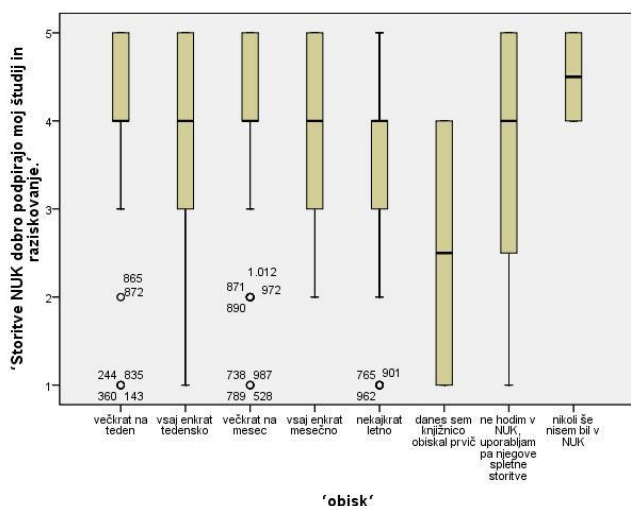
1 – sploh se ne strinjam; 2 – se ne strinjam; 3 – delno se strinjam oz. ne strinjam; 4 – se strinjam; 5 – se povsem strinjam

Na osnovi podrobnejše statistične analize podatkov bi izpostavili, da na stopnjo strinjanja s trditvijo, da je NUK zaupanja vredna ustanova, in trditvijo, da anketirancem NUK pomaga pri iskanju novih idej, bistveno ne vpliva nobena demografska spremenljivka niti pogostost obiska.

S trditvijo, da storitve NUK dobro podpirajo študij in raziskovanje, se manj strinjajo anketiranci, ki imajo dodiplomsko (višjo ali visoko, univerzitetno) in podiplomsko izobrazbo (Slika 49). Nekaj manj se s trditvijo strinjajo tudi anketiranci, ki obiščejo NUK vsaj enkrat na teden (Slika 50). Druge spremenljivke (spol, strokovna usmerjenost, poklic oziroma status, starost) ne vplivajo na stopnjo strinjanja z navedeno trditvijo.



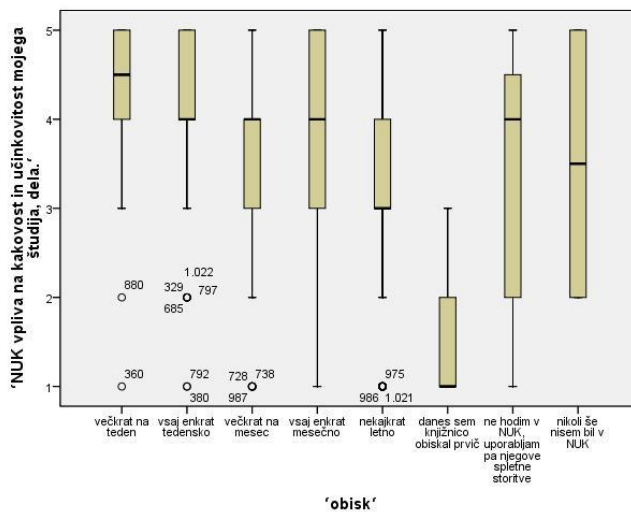
Slika 49: Stopnja strinjanja s trditvijo »Storitve NUK dobro podpirajo moj študij in raziskovanje« glede na izobrazbo anketirancev



Slika 50: Stopnja strinjanja s trditvijo »Storitve NUK dobro podpirajo moj študij in raziskovanje« glede na obisk

S trditvijo, da NUK vpliva na kakovost in učinkovitost študija/dela se manj kot ostali strinjajo anketiranci z univerzitetno izobrazbo, in tisti, ki redkeje obiskujejo NUK (vsaj enkrat mesečno,

enkrat letno) (Slika 51). Druge spremenljivke (spol, poklic oziroma status, starost, strokovna usmerjenost) ne vplivajo na stopnjo strinjanja s trditvijo.



Slika 51: Stopnje strinjanja s trditvijo »NUK vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija in dela« glede na obisk

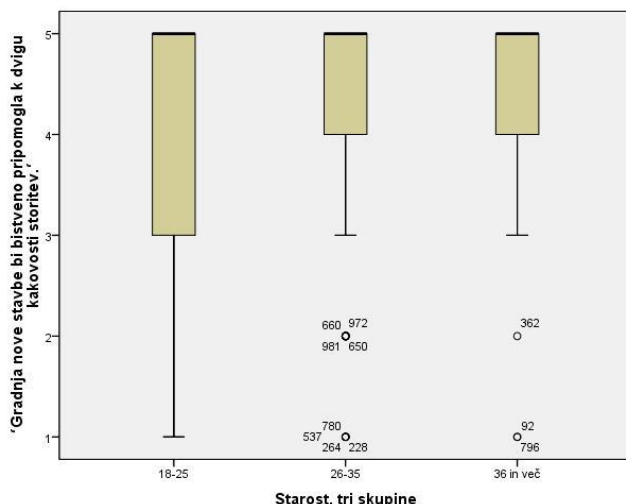
S trditvijo, da ima NUK posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov, se manj strinjajo mlajši anketiranci (stari od 18 do 25 let in od 26 do 35 let). Ni pa zaslediti bistvenih razlik glede na spol, poklic oziroma status, strokovno usmerjenostjo, izobrazbo in pogostost obiska anketirancev.

Bolj od ostalih starostnih skupin se starejši anketiranci (36 let in več) strinjajo s trditvijo, da je NUK odprta in prijazna ustanova. Pri drugih spremenljivkah (spol, izobrazba, strokovna usmerjenost, poklic oziroma status, pogostost obiska) ne zasledimo posebnih razlik.

Anketiranci, ki so stari 36 in več let, se v primerjavi z mlajšimi bolj strinjajo s trditvijo, da NUK sledi razvoju novih informacijskih tehnologij. Bolj se s trditvijo strinjajo tudi anketiranci s podiplomsko izobrazbo. Pri drugih spremenljivkah (spol, strokovna usmerjenost, poklic oziroma status, pogostost obiska) ne zasledimo izstopajočih vrednosti.

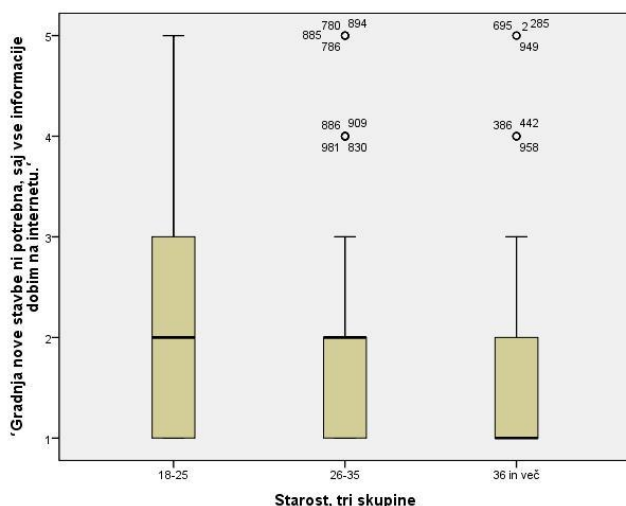
S trditvijo, da je NUK v javnosti dobro prepoznavna ustanova se manj strinjajo moški kot ženske. Druge spremenljivke (strokovna usmerjenost, starost, izobrazba, poklic oziroma status, pogostost obiska) pa ne vplivajo na stopnjo strinjanja.

Pri trditvi, da bi gradnja nove stavbe bistveno pripomogla k dvigu kakovosti storitev, zasledimo več različnih stopenj strinjanja pri anketirancih iz starostne skupine od 18 do 25 let (Slika 52). Pri drugih spremenljivkah (spol, strokovna usmerjenost, izobrazba, poklic oziroma status, pogostost obiska) ne zasledimo pomembnejših odstopanj.

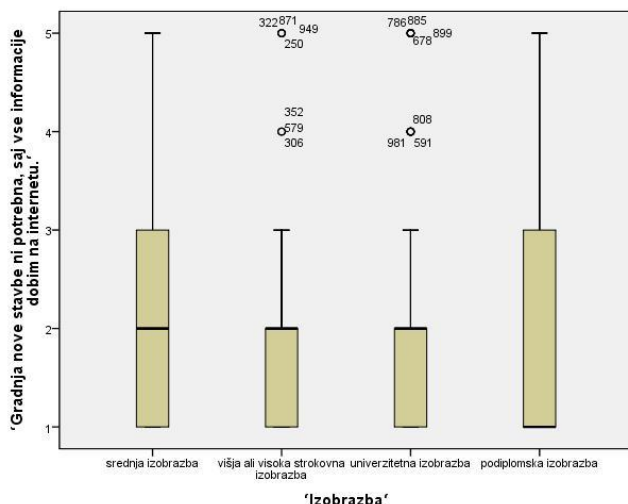


Slika 52: Stopnja strinjanja s trditvijo »Gradnja nove stavbe bi bistveno pripomogla k dvigu kakovosti storitev« glede na starost anketirancev

S trditvijo, da gradnja nove stavbe ni potrebna, saj se vse informacije dobijo na internetu, se najmanj strinjajo starejši anketiranci (36 in več let). Pri mlajših anketirancih (od 18 do 25 let) zasledimo večjo razpršenost odgovorov in so torej glede strinjanja s trditvijo bolj neodločni (Slika 53). Ravno tako zasledimo več neenotnosti glede stopnje strinjanja pri študentih in anketirancih, ki so zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti. Večjo razpršenost odgovorov glede na stopnjo izobrazbe zasledimo pri anketirancih, ki imajo pridobljeno srednjo oziroma podiplomsko izobrazbo (Slika 54). S trditvijo se manj kot ostali strinjajo humanisti, medtem ko so anketiranci z družboslovno usmeritvijo in anketiranci, ki so navedli druga strokovna področja, bolj neenotni glede stopnje strinjanja. S trditvijo se manj strinjajo ženske. Spremenljivka pogostost obiska bistveno ne vpliva na stopnjo strinjanja s trditvijo, čeprav lahko večje nestrinjanje s trditvijo zasledimo pri anketirancih, ki obiskujejo NUK pogosteje (večkrat na teden ali večkrat na mesec).



Slika 53: Stopnja strinjanja s trditvijo »Gradnja nove stavbe ni potrebna, saj vse informacije dobim na internetu« glede na starost anketirancev



Slika 54: Stopnja strinjanja s trditvijo »Gradnja nove stavbe ni potrebna, saj vse informacije dobim na internetu« glede na izobrazbo anketirancev

Ugotavljamo, da čeprav so anketiranci ugodno ocenili vpliv storitev NUK na kakovost in učinkovitost njihovega študija oziroma dela, bo glede na to, da je med uporabniki NUK največji delež študentov, v prihodnje morala knjižnica več naporov vložiti v izvajanje informacijske dejavnosti za študente, vključno s ponudbo izobraževanj o postopkih v procesu znanstvenoraziskovalnega dela, dopolnitev ponudbe digitalnih zbirk s t. i. učnimi gradivi, zagotovitev dodatnih prostorov za skupinski študij oziroma delo uporabnikov in usmeritev informacijsko-svetovalne dejavnosti na posamezna tematska področja.

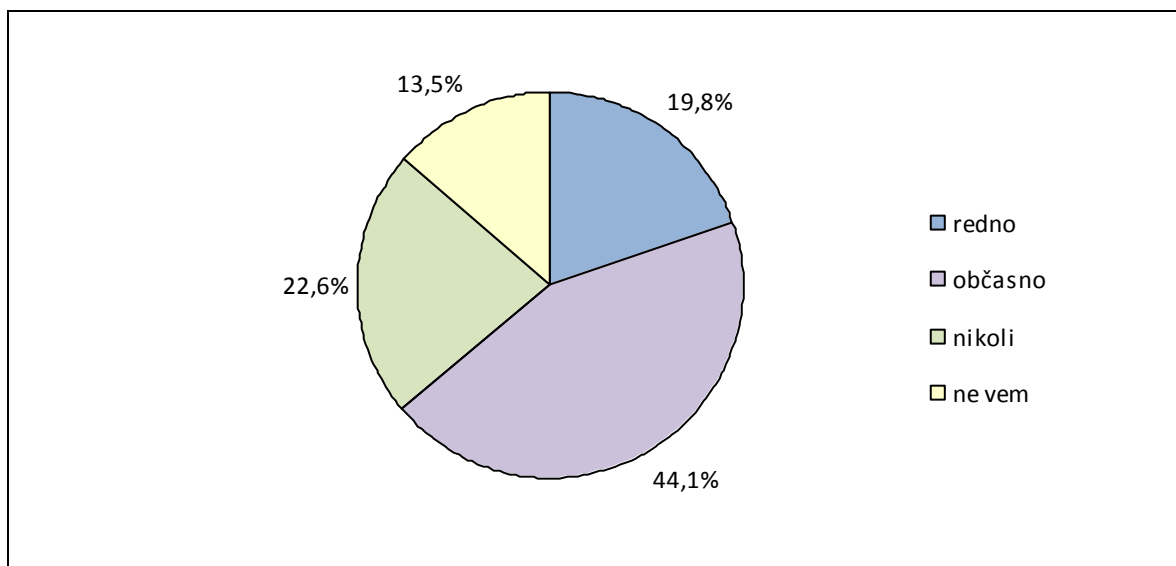
Rezultati ankete kažejo še vedno na veliko podporo uporabnikov gradnji nove stavbe, ki pa je glede na stanje projekta NUK2 knjižnica ne zna ustrezno izkoristiti. V letu 1995 je imelo 95,6 % anketiranih pozitivna stališča do izgradnje nove knjižnice (Golob, 1995, str. 138). Največ pozitivnih stališč je poudarjalo nujnost pridobitve novega knjižnega oziroma informacijskega središča, zelo pomembnega za znanstveni in kulturni razvoj Slovenije ter za razvoj izobraževanja. Je pa hkrati 80 % anketiranih izjavilo (prav tam, str. 142), da o izgradnji nove knjižnice nimajo dovolj informacij.

Izpostavili bi še relativno nizko strinjanje s trditvijo, da NUK sledi razvoju novih informacijskih tehnologij, na kar opozarjajo tudi komentarji v odgovorih na odprto vprašanje, v katerih anketiranci izražajo kritike o zastareli računalniški opremi in počasnosti dostopa do interneta. Podobno kot ostale knjižnice se namreč tudi NUK srečuje z realnim upadanjem proračunskih sredstev za razvoj dejavnosti ob hkratni rasti potrebe po dopolnjevanju računalniške in komunikacijske opreme.

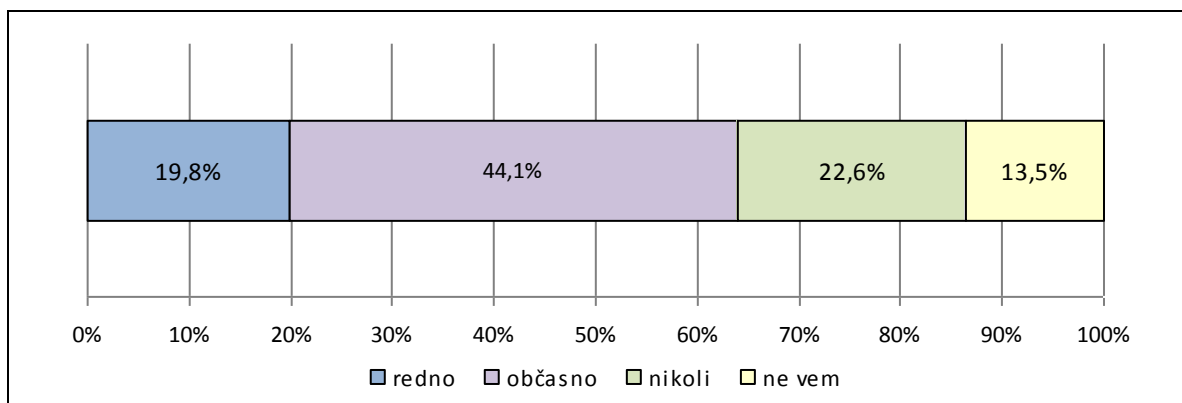
6.2 MNENJE O NOČNI ČITALNICI

Glede na pogoste pobude uporabnikov NUK, da bi podaljšali čas odprtosti Velike čitalnice, smo v dveh anketnih vprašanjih poizvedovali o potrebah anketirancev po nočni čitalnici. Zanimalo nas je sledeče: Če bi NUK odprl nočno čitalnico, kako pogosto bi jo uporabniki uporabljali? In če bi jo obiskovali, v katerem času bi jo najpogosteje? Od 1057 anketirancev jih je na to vprašanje odgovorilo 931, med njimi jih je največji delež odgovoril, da bi nočno čitalnico obiskovali občasno

(44,1 %), redno bi jih čitalnico obiskovalo 19,8 %, nikoli 22,6 %, 13,5 % anketirancev je izbralo odgovor »ne vem« (Slika 55 in Slika 56).



Slika 55: Pogostost uporabe nočne čitalnice (n=931; v %)



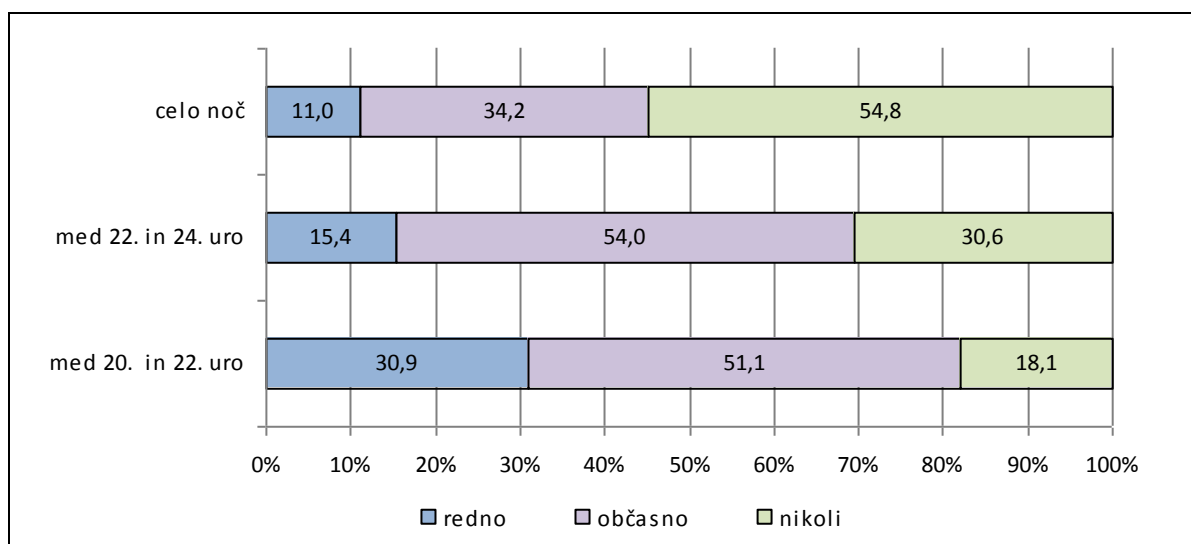
Slika 56: Pogostost uporabe nočne čitalnice (n=931; v %)

Pri analizi odgovorov na vprašanje, v katerem odpiralnem času bi anketiranci uporabljali nočno čitalnico, smo nadalje upoštevali le anketirance, ki so izbrali eno od ponujenih možnosti. Nočno čitalnico bi jih med njimi redno obiskovalo 22,9 %, polovica pa občasno. Najpogostejši obisk nočne čitalnice bi bil v času od 20. do 22. ure (redno ali občasno bi jo obiskovalo 82 % omenjenih anketirancev), 69,4 % bi jih čitalnico obiskovalo tudi v času od 22.00 do 24.00 (Preglednica 39, Slika 57).

Preglednica 39: Raba nočne čitalnice (v %; brez »ne vem«)

čas obiska	n	(1) redno	(2) občasno	(3) nikoli
obisk na sploh	805	22,9	51,1	26,1
obisk med 20. in 22. uro	745	30,9	51,1	18,1
obisk med 22. in 24. uro	674	15,4	54,0	30,6
obisk celo noč	620	11,0	34,2	54,8

Podrobnejša statistična analiza podatkov kaže, da bi anketiranci, ki zelo pogosto (večkrat na teden) in pogosto (vsaj enkrat tedensko) obiskujejo NUK, pogosteje kot ostali uporabljali tudi nočno čitalnico. Ravno tako bi pogosteje kot ostali uporabljali nočno čitalnico v vseh ponujenih terminih odprtosti. Redkeje bi nočno čitalnico uporabljali družboslovci in anketiranci s področja t. i. drugih strok, medtem ko bi jo humanisti uporabljali pogosteje, najverjetneje v času od 20. do 22. ure. Pogosteje bi jo uporabljali študenti (anketiranci s srednjo izobrazbo in mlajši – 18–25 let) in to v času od 20. do 22. ure. Odprtost čitalnice od 20. do 22. ure bi ustrezala tudi anketirancem, ki imajo podiplomsko izobrazbo, in tistim, ki so stari med 26–35 let. Pogosteje bi nočno čitalnico uporabljali moški, in sicer v času med 20. in 22. uro.



Slika 57: Raba nočne čitalnice (v %, brez »ne vem«)

Zanimivo je, da je razmeroma veliko število anketirancev v odprtem vprašanju izrazilo navdušenje nad nočno čitalnico, bi jo pa sicer večina obiskovala le občasno³⁶. Ne glede na to, pa so kumulativni deleži potencialnih obiskovalcev nočne čitalnice (reden in občasen obisk) višji od 70

³⁶ V primeru UKM, ki je z 31. marcem 2008 na pobudo študentov uvedel podaljšanje odpiralnega časa med tednom, in sicer do 21. ure, je le 4 % anketirancev navedlo, da knjižnico obišče tudi zvečer v času podaljšanega odpiralnega časa (od 19. do 21. ure). Je pa sicer bilo s tem 53 % udeležencev ankete zelo zadovoljnih, 28 % zadovoljnih, le 10 % vprašanih je menilo, da je uvedba podaljšanega delovnega časa nepotrebna (Samoevalvacijsko, 2009, str. 15).

% Občasni obiskovalci bi nočno čitalnico najpogosteje uporabljali med 20. in 22. uro. Dejstvo je, da v ljubljanskem študijskem in raziskovalnem okolju ni nočnih čitalnic, čeprav so se z bolonjsko prenovo visokega šolstva potrebe po takšnih čitalnicah povečale in jih zagotavljajo vse uglednejše univerze v svetu. Zaradi velikih stroškov, ki bi nastali s podaljšanjem odprtosti Velike čitalnice NUK, bi bilo to mogoče le s finančno podporo s strani ministrstva, pristojnega za visoko šolstvo³⁷. Obstaja pa možnost, da NUK v naslednjem strateškem obdobju z reorganizacijo prostorov zagotovi pogoje za organizacijo nočne čitalnice v obstoječi časopisni čitalnici³⁸.

Vprašanje o nočni čitalnici v študijo uporabnikov iz leta 1987 ni bilo vključeno, je pa pri vprašanju o slabostih in pomanjkljivostih delovanja NUK, kjer so anketiranci izbirali med desetimi navedenimi stvarmi, ki jih najbolj pogrešajo (izbrali so jih lahko več), kar 61 % anketiranih želelo daljšo odprtost knjižnice (Popovič, 1988, str. 123). V okviru odprtega vprašanja, kjer so navajali kritike, pripombe in predloge, pa so poleg želje po daljšem delovnem času knjižnice na sploh izrazili tudi željo po daljši odprtosti Velike čitalnice med tednom in njeni odprtosti tudi ob sobotah in nedeljah.

7 KAJ UPORABNIKE V NUK NAJBOLJ MOTI: ANALIZA ODGOVOROV NA ODPRTO VPRAŠANJE

7.1 OPIS VZORCA ANKETIRANCEV, KI SO ODGOVORILI NA ODPRTO VPRAŠANJE

Na zadnje – odprto vprašanje, ki se je glasilo: *Prosimo navedite, kaj Vas v NUK najbolj moti in bi želeli najprej spremeniti*, je odgovorilo nekaj manj kot polovica (n=505; 47 %) vseh anketiranih (n=1057).

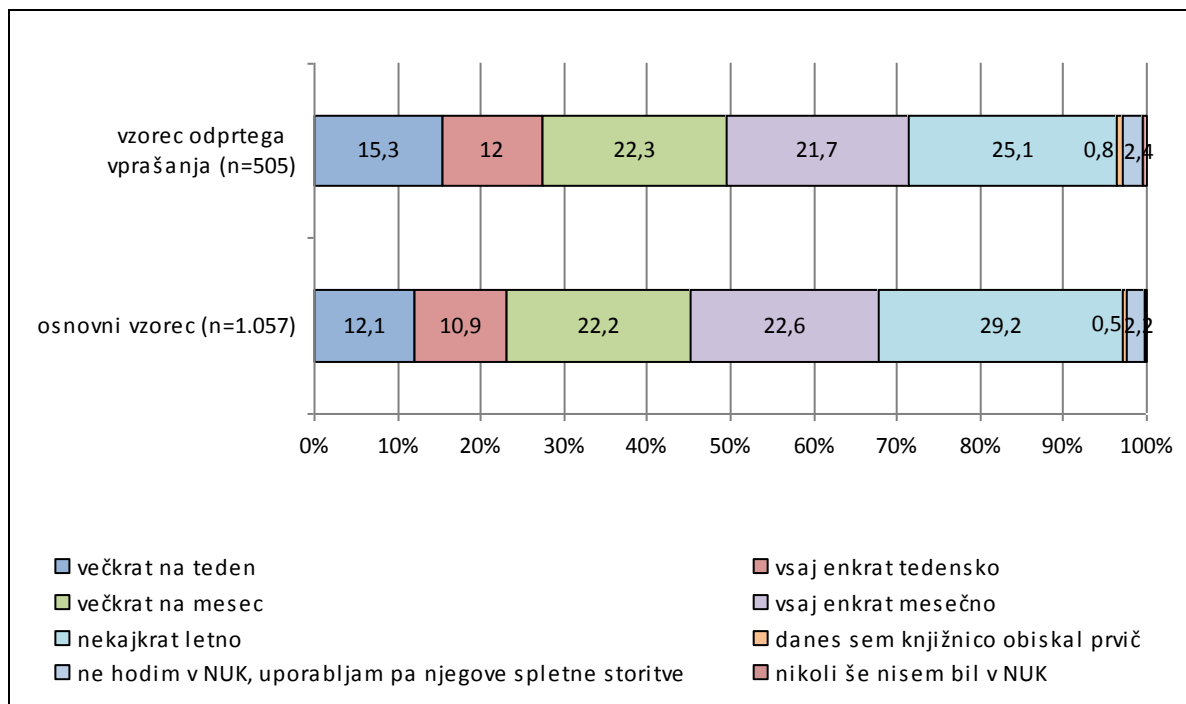
Značilnosti skupine anketirancev, ki je odgovarjala na odprto vprašanje, sovpadajo z značilnostmi celotnega vzorca anketirancev. Prevladuje skupina mlajših uporabnikov/obiskovalcev, starih od 18 do 25 let (60 %), pretežno ženskega spola (71 %), s srednjo (56,3 %) ali univerzitetno (26,7 %) izobrazbo. Največ odgovorov na odprto vprašanje je posredovala skupina študentov (68,8 %). V primerjavi z osnovnim vzorcem anketirancev je bilo manj tistih, ki so zaposleni v drugih dejavnostih, in sicer 19,2 % (18,8 % v osnovnem vzorcu), a nekaj več nezaposlenih – 3,2 % (2,9 % v osnovnem vzorcu). Ravno tako kot v osnovnem vzorcu, pri strokovni usmerjenosti anketirancev, ki so odgovorili na odprto vprašanje, prevladujeta humanistka (39,7 %) in družboslovje (36,8 %).

Anketiranci, ki so odgovarjali na odprto vprašanje, so v primerjavi z vsemi anketiranimi pogostejši obiskovalci NUK (skoraj 50 % jih knjižnico obiskuje večkrat na teden, vsaj enkrat tedensko ali večkrat na mesec; Slika 58). Najpogosteje obiskujejo vpis in izposajo (36,9 % jih oddelek obiše večkrat na leto; n=493), Veliko čitalnico (41,9 % jih obiše večkrat na leto; n=496), garderobo (39,6 % jih obiše večkrat na leto; n=493) in časopisno čitalnico (41,4 % jih obiše večkrat na leto; n=495) (prim. podpoglavje 4.2). Anketiranci, ki so odgovarjali na odprto vprašanje, so kot

³⁷ Trenutno tovrstne stroške delovanja NUK financira le ministrstvo, pristojno za kulturo.

³⁸ Potrebne bodo seveda tudi natančnejše finančne analize izvedljivosti.

anketiranci v osnovnem vzorcu podobno zadovoljni s prostori, lokacijo in opremo NUK ter s storitvami izposoje, saj so izrazili splošno zadovoljstvo z izbranimi elementi storitev. V primerjavi z osnovnim vzorcem anketirancev pa so v povprečju anketiranci, ki so odgovarjali na odprto vprašanje, manj zadovoljni s knjižnično zbirko ($M=2,40$; $M=3,28$ v osnovnem vzorcu). Nekaj manj so zadovoljni tudi z osebjem, čeprav gre le za majhno razliko pri povprečni oceni (M) vseh ocenjevanih elementov ($M=3,69$ vzorec odprtega vprašanja; $M=3,94$ osnovni vzorec)³⁹.



Slika 58: Primerjava obiska NUK anketirancev osnovnega vzorca z anketiranci, ki so odgovorili na odprto vprašanje (v %)

Podobno kot v osnovnem vzorcu anketirancev, večina tistih, ki so odgovarjali na odprto vprašanje, ni mogla oceniti oziroma ne uporablja elektronskih virov in storitev, ki jih zagotavlja NUK. Ravno tako ne zasledimo večjih razlik pri pogostosti uporabe posameznih elektronskih storitev; katalog COBISS in COBISS Moja knjižnica sta najpogosteje uporabljene storitvi. So pa anketiranci, ki so odgovarjali na odprto vprašanje, v povprečju nezadovoljni z vsemi ocenjevanimi elektronskimi storitvami ($M=1,95$), medtem ko so anketiranci iz celotnega vzorca z njimi dokaj zadovoljni ($M=3,77$).

Tudi glede celotne podobe NUK ne zasledimo večjih razlik v stopnjah strinjanja s posameznimi trditvami. Podobno kot v celotnem vzorcu so ti anketiranci izrazili visoko stopnjo nestrinjanja s trditvijo, da gradnja nove stavbe ni potrebna, ker so vse informacije dosegljive na spletu. Zanimivo je tudi to, da so se anketiranci, ki so odgovorili na odprto vprašanje, pogosteje povsem strinjali

³⁹ 1 – sploh nisem zadovoljen, 2 – nisem zadovoljen, 3 – nisem niti zadovoljen, niti nezadovoljen, 4 – sem zadovoljen, 5 – zelo sem zadovoljen, 0 – ne morem oceniti.

(Mo=5) s trditvijo, da jim NUK pomaga oziroma vpliva na kakovost njihovega dela in/ali študija, kot pa anketiranci na sploh (Mo=4)⁴⁰.

Anketiranci, ki so odgovorili na odprto vprašanje, bi v primerjavi z celotnim vzorcem pogosteje uporabljali nočno čitalnico (25,3 % redno in 44,5 % občasno v vzorcu odprtega vprašanja; 19,8 % redno in 44,1 % občasno v osnovnem vzorcu), zlasti v času do 22. ure (47,4 % občasno v vzorcu odprtega vprašanja; 46,4 % občasno v osnovnem vzorcu).

Značilno za anketirance, ki so odgovorili na odprto vprašanje, v primerjavi z anketiranci na sploh je tudi to, da jih je večina skrbneje odgovarjala tudi na ostala vprašanja ankete (povprečno 95 % odzivnost pri posameznem vprašanju).

7. 2 METODA ANALIZE ODGOVOROV

Ker je bil v anketiranju uporabljen anketni vprašalnik s kratkim in jasnim odprtim vprašanjem, so bili tudi odgovori večinoma krajši, v obliki naštevanja ali komentarja, povzetega v nekaj stavkih. Izvedli smo tri stopenjsko analizo zbranih podatkov.

Prva stopnja analize je potekala na dveh ravneh: 1.) identifikacija izjave (enote analize) in 2.) opredelitev ožje teme. Odgovore smo najprej razdelili na enote analize oziroma izjave, in tako identificirali **951 enot analize**. Na drugi ravni te stopnje analize smo enote kodirali tako, da smo opredelili tematske skupine, ki hkrati vključujejo tri vidike izjavljanja: pozitivni komentar oziroma konotacija, negativni komentar oziroma konotacija in predlogi. Vseh **tem je bilo 30**, nekatere med njimi so bile posebej ozke (npr. varnost, COBISS), druge pa razmeroma široke (npr. sistem izposoje) (Preglednica 40). Glede na obliko vprašanja so bili komentarji večinoma negativno, kritično obarvani. Na tej stopnji analize je bila pri nekaterih enotah dodana tudi navedba oziroma pojasnjevalni komentar, ki pokaže smiselnost uvrščanja identificirane enote oziroma izjave. Pojasnilo je uporabno za ponazoritev tipičnosti ali odstopanja v nadaljnji analizi posameznih tem⁴¹. Pri analizi nismo iskali skritih pomenov ampak upoštevali le izrečeno. Na takšen način smo se že na začetku izognili podvajanju oziroma uvrščanju iste enote v več tematskih skupin. Prikazanih primerov nismo jezikovno popravljali ali kako drugače spreminjali.

⁴⁰ 1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – delno se strinjam, delno se ne strinjam, 4 – se strinjam, 5 – se povsem strinjam, 0 – ne vem.

⁴¹ V strokovni literaturi se navajajo različni pristopi k identifikaciji enote analize, ki je lahko stavek, beseda – referenca, del stavka, odstavek itn., ki predstavljajo konceptualno zaokroženo enoto glede na namen analize in ki se jih v kvantitativni analizi prešteva. Pri prvi stopnji analize smo upoštevali opisni, konceptualni in strukturalni tip koda; pri oblikovanju tem smo vključili vse tri lastnosti posamezne tematske skupine (pozitivno, negativno, predlogi); pri interpretaciji pa smo upoštevali tudi širše tematske okvirje, vzroke/pojasnila, odnose med ljudmi in teoretični konstrukt izjave, ki se razbere v pojasnjevalnem komentarju izjav (prim. Splichal in Bekeš, 1990; Miles in Huberman, 1994).

Preglednica 40: Seznam tematskih skupin v odgovorih na odprto vprašanje

delovni čas (odprtost)	nova stavba
dogodki (kodirano v drugo, predlogi)	osebje
elektronski viri	poenostavljanje sistema
fotokopiranje (repro studio)	povezovanje in sodelovanje z drugimi ustanovami
garderoba	predlogi
Glasbena zbirka (oddelki, kodirano v knjižnični fond)	prostor
Informacijski center za bibliotekarstvo (oddelki, kodirano v osebje)	računalniška oprema
internet	sanitarije
kavarna z osebjem	sistem izposoje
knjižnični fond	spletna stran
lokacija	število izvodov za izposajo
medknjižnična izposoja	uporabniki
ni pripomb	varnost
nočna čitalnica	Velika čitalnica
notranja oprema	vtis o knjižnici

Na drugi stopnji analize smo izoblikovali osem identificiranih kategorij. Osnovne kategorije so bile torej postavljene po modelu od spodaj navzgor in izoblikovane tako, da so bile med seboj dovolj različne in potencialno primerljive z drugimi vprašanji raziskave. Odgovori v odprtem vprašanju, ko anketiranci podajajo svoja splošna in zaključna mnenja o ustanovi, imajo namreč običajno dve funkciji: 1) pojasnijo ali širše oziroma podrobneje komentirajo v anketi že poprej zastavljeno vprašanje, in/ali 2) izpostavijo vidike, ki se v anketnem vprašalniku ne pojavijo.

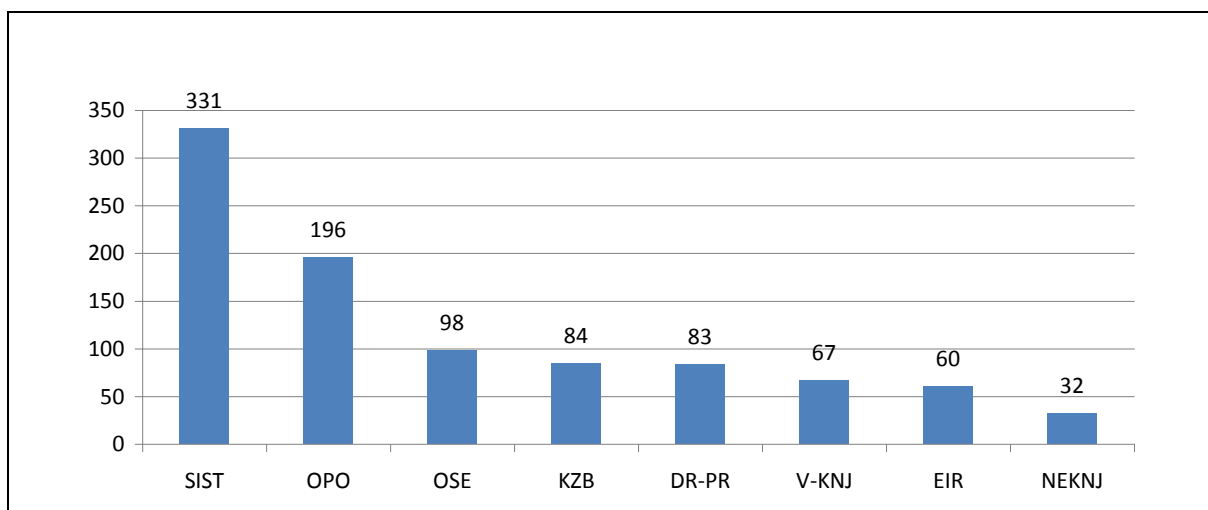
Nato je sledila tretja stopnja analize, in sicer kodiranje tematskih skupin v osem spodaj navedenih kategorij. Po preverjanju in usklajevanju uvrščenih enot je bila izvedena kvantitativna (frekvenčna distribucija enot/tema) in kvalitativno-primerjalna (induktivna) analiza tem in vidikov posamezne kategorije⁴². Porazdelitev enot analize glede na splošno shemo kategorij je razvidna iz Slike 59.

Splošna shema osnovnih kategorij:

1. **Osebje (OSE):** komentarji, ki se izrecno nanašajo na osebje – zaposlene v NUK.
2. **Sistem (SIST):** zajema sledeče teme: delovni čas (odprtost), sistem izposoje, število dovoljenih izvodov za izposajo in poenostavljanje sistema. Upoštevani so komentarji, ki eksplicitno izražajo težnjo po poenostavitvi sistema, npr. naročanja gradiva, rezervacije sedeža v Veliki čitalnici ipd.

⁴² Uporabili smo enostavno kvantitativno analizo jezikovnih podatkov, saj nismo merili stopnje konkretnosti ali drugih podrobnih statističnih izračunov pomembnosti posamezne enote oziroma odnosov med enotami. Osredotočili smo se na kontekstualni vidik in način izjavljanja za ugotavljanje tipičnosti oziroma odstopanja podanih izjav.

3. **Elektronske storitve, internet in računalniška oprema (EIR):** vključuje izjave o računalniški opremi, dostopu do interneta ter storitvah spletne strani in z njo povezane ponudbe. V to kategorijo niso vključeni elektronski viri, saj so zajeti v sklopu knjižnične zbirke (KZB).
4. **Knjižnična zbirka (KZB):** zajema knjižnični fond (tiskani in e-viri), njegov obseg, vsebino, nabavo in vprašanje dostopnosti (npr. predlogi in pripombe glede prostega pristopa). Ne vključuje pa komentarjev, da je preveč gradiva dostopnega le v čitalnicah, saj so te pripombe vključene v temo izposoje v kategoriji sistem (SIST).
5. **Okolje, prostor in oprema (OPO):** vključuje komentarje v zvezi z okoljem, tj. lokacijo, notranjim prostorom in opremo. Zajema tudi nekatere predloge (tudi glede nove stavbe), ne zajema pa pripomb o številu računalnikov, ki so vključene v kategorijo elektronske storitve, internet in računalniška oprema (EIR).
6. **Vtis o knjižnici (V-KNJ):** vključuje izjave, ki opisujejo splošne vtise o NUK in o novi stavbi.
7. **Neknjižnična ponudba in storitve (NEKNJ):** vključuje teme glede garderobe, repro centra (kopiranja gradiv) in kavarne z osebjem.
8. **Drugo in posebni predlogi (DR-PR):** zajema različne teme (npr. varnost, komentarji o uporabnikih) in predloge, ki niso vključeni v nobeno drugo kategorijo (tudi o nočni čitalnici), ter komentar anketirancev, da jih nič ne moti oziroma navedba, da nimajo predlogov.



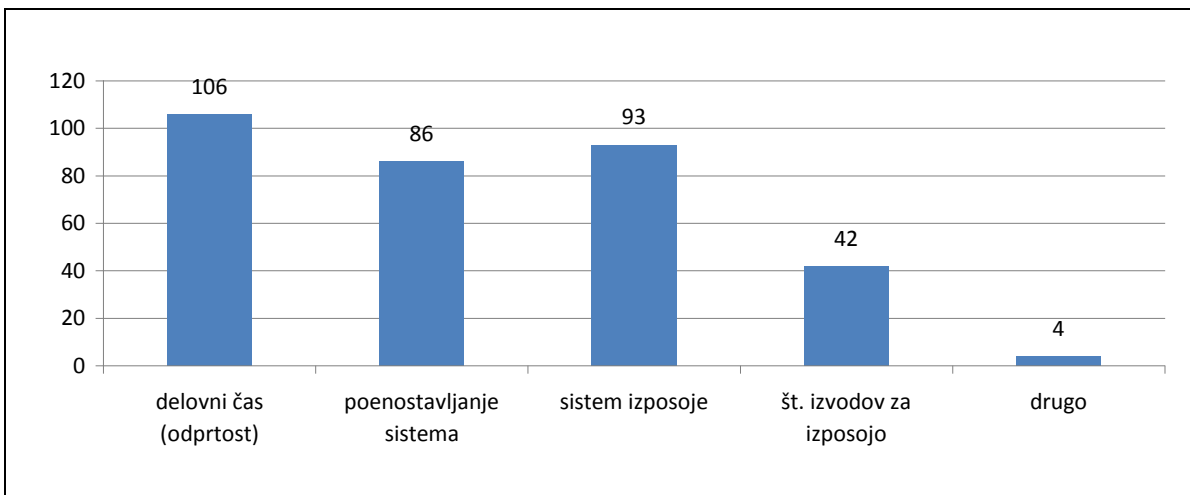
OSE – osebje; SIST – sistem; EIR – elektronske storitve, internet in računalniška oprema; KZB – knjižnična zbirka; OPO – okolje, prostor, oprema; V-KNJ – vtis o knjižnici; NEKNJ – (neknjižnična) dodatna ponudba in storitve; DR-PR – drugo in posebni predlogi

Slika 59: Splošna shema kategorij (n=951; št. enot)

7.3 REZULTATI ANALIZE

7.3.1 SISTEM

Sistem je najbolj obsežna kategorija, ki zajema skoraj 35 % (n=331) vseh enot analize (n=951). Kategorija namreč vključuje širše teme, kot so delovni čas, sistem izposoje, število dovoljenih izvodov za izposajo, poenostavljenje sistema in drugo (Slika 60).



Slika 60: Struktura tematskih skupin v kategoriji sistem (n=331; št. enot)

Znotraj te skupine je nekaj več kot tretjina izjav, ki se nanašajo na prvo temo, tj. delovni čas (in predstavlja 10 % vseh enot). Uporabnike moti prekratek čas odprtosti oddelkov in služb. Anketiranci so običajno dopisali krajši komentar ali predlog. Predlogi se nanašajo na podaljšanje odprtosti, najbolj pogosto za čas zjutraj in zvečer, vikende, praznike in poletni delovni čas. Predlogi se pogosto povezujejo s situacijo določene skupine uporabnikov, kar je zlasti značilno za populacijo študentov, ki podaja predloge odprtosti glede na izpitna obdobja ali učne navade, in populacijo zaposlenih uporabnikov, da ne uspejo uporabljati storitev NUK v trenutnem odpiralnem času. Komentarji se manj navezujejo na splošne razmere v ožjem (univerzitetnem) okolju ali na splošno stanje v slovenskem prostoru.

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- *»[...] če si športniki ne morejo privoščiti enega dneva brez treninga, si tudi mi ne moremo privoščiti dneva brez učenja...«* [primerjava, prekratek delovni čas] (zaposlena v drugih dejavnostih, z univerzitetno izobrazbo, starost od 18 do 25 let, področje družboslovje)
- *»Pa če ste tako pametni mi povejte, kako naj nekdo, ki ima resno službo do 17 ure in ki piše magistririj pride v mesto, poišče parkirišče in pride v veliko čitalnico, da pregleda vsebino literature. Na ekonomskem faxu je knjižnica odprta do 20ih, knjig pa si lahko izposodiš 10. Naj vam bo vzor. Vi kot nacionalna ustanova, bi morali imeti knjižnico odprto najmanj do 20, čitalnico pa vsaj do 22.00, da bi se študentje lepo učili. Se vam ne zdi????«* [primerjava, pomen ustanove NUK] (zaposlen v drugih dejavnostih, starost od 26 do 35 let, s podiplomsko izobrazbo, področje družboslovje)

- *»[...] saj so nam že profesorji na predavanjih kdaj pa kdaj rekli, da je v tujini, v razvitem svetu normalno da se lahko študent uči ali zgodaj zjutraj ali pozno v noč v javnih čitalnicah. Nimajo(mo) vsi časa ne miru se nekem 'normalnem' delovnem času velike čitalnice se učiti ali prebirati literaturo. Mislim, da bi se lahko spremenili, kar je najmanj, da bi se zjutraj prej odprlo npr. ob 6h in zvečer bilo odprto vsaj do 23h.«* [primerjava s tujino] (študent z lastnim podjetjem, starost od 26 do 35 let, z višjo in visoko izobrazbo, področje družboslovje)
- *»Slovenija nima dežurne knjižnice.«* [ugotovitev, dejstvo] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- *»[...] na žalost niti ena univerzitetna knjižnica ne nudi nočne čitalnice.«* (zaposlen v drugih dejavnostih, z univerzitetno izobrazbo, starost do 25 let, področje tehnika)

V kategoriji *sistem* sledi skupina komentarjev, ki se nanašajo na sistem izposoje (28 %). Za anketirance so predvsem moteči postopki, povezani z izposojjo, zlasti pa čakanje na gradivo (*»če ga je že potrebno naročiti«*). Slednje je posebej problematično, ko uporabnik gradiva tudi po čakanju ne dobi (*»nazadnje pa razglasili za izgubljeno in pri tem skomignili z rameni in je bila zadeva opravljena«*). Iz nekaterih komentarjev lahko razberemo razumevanje zapletenosti postopkov, ki je posledica prostorske stike. Pri redkih izjavah pa je pri anketirancih razvidno boljše poznavanje organizacije dostave knjižničnega gradiva, npr., da je potrebno skrajšati čas dostave gradiva vsaj iz dislociranih enot. Anketirance motijo tudi dodatne omejitve pri postopku naročanja gradiva. Predlagajo zlasti, da se omogoči naročanje novega gradiva kljub obstoječim neporavnanim terjatvam (primer predloga: *»vesti nek rezervni fond«*) in da se omogoči tudi možnost preklica rezervacije gradiva (primer izjave z razumevanjem: *»vem, da je nemogoče, ker program ne omogoča - dogovor z IZUMom«*). Izpostavlja se tudi želja, da se omogoči izposojjo gradiva drugi osebi, zlasti za tiste, ki ne živijo v Ljubljani.

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- *»[...] sploh član, ki je skozi dolga leta izkazal zaupanje, saj nam je stanovalcem izven Ljubljane težje priti do Nuka in poravnati dolg, preden sploh imamo možnost naročiti novo, dodatno gradivo.«* [discipliniranost uporabnika] (študentka s podiplomsko izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje humanistika, NUK obišče večkrat na mesec)
- *»delovni čas izposoje (glede na to da je konec izposoje ob 18ih, kar je seveda prezgodaj, pa doživi uporabnik še dodaten šok, ko izve, da mora gradivo naročiti do 17ih. da ne omenim, da se delovni čas začne šele ob 9ih,... saj je skoraj težje ujeti odprta vrata kot pa pri bankah...)«* [primerjava, opis stanja] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- *»Glede na to, da sem doma 100 km iz Ljubljane, bi mi prišlo zelo prav, če bi lahko knjige, ki sem jih sama naročila preko interneta, dvignila tudi oseba, ki bi imela posebno pooblastilo. Moja sestra je v službi v stavbi univerze v vaši neposredni bližini, pa zaradi podpisa ob prejemu knjig, ne more/sme dvigniti mojih knjig, jih pa lahko vrne. Za svoje delo pogosto potrebujem kakšno posebno knjigo, ki se nahaja samo v NUK-u, pa mi čas ne dopušča vožnje v Ljubljano. Medknjižnična izposoja je zame zamudna. Seveda bi moralo biti takšno pooblastilo posebej varovano ali zaščiteno. Njegov imetnik bi moral imeti enako odgovornost za varnost knjig, kot jih imamo člani NUK-a. V takšnem primeru bi sama koristila izposojjo iz NUK-a precej pogosteje kot jo koristim v zadnjem času. Takšno je moje*

mnenje.« [pojasnjevanje, opis predloga] (zaposlena v drugih dejavnostih, univerzitetna izobrazba, starost od 36 do 45, področje humanistika)

V komentarjih o naročanju gradiva anketiranci izpostavljajo probleme, na katere naletijo pri naročanju različnih vrst gradiv. Izpostavljajo predvsem uvedbo možnosti elektronskega ali kako drugače enostavnejšega naročanja člankov in revij. Le v enem komentarju zasledimo, da anketiranec pogreša možnost vračanja gradiva v knjižni nabiralnik.

V sistemu izposoje uporabniki pogrešajo tudi obveščanje, npr. pred iztekom roka izposoje. Nekaterim je moteče prehitro pošiljanje opominov. Slednje je posebej občutljiva tema v primeru, ko je uporabnik že doživel neugodno situacijo zaradi prejetega opomina. Problematična se nekaterim zdi tudi previsoka cena zamudnine, opominov in vpisnine – slednja zlasti za nekatere skupine uporabnikov (npr. študente drugih univerz).

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- *»[...] za zmanjšanje opominov, zamudnin, kar že leta izvajajo na Mariborski univerzitetni knjižnici: 3-4 dni pred potekom roka za izposajo uporabnik po elektronski pošti (morda bi lahko tudi po mobitelu?) dobi avtomatsko sporočilo o bližnjem poteku roka za izposajo in podatke o tem, če se knjigo da podaljšati ipd. Sicer ni dolžnost knjižnice, da uporabnike opominja o pravočasni vrnitvi knjig in morda uporabnik niti ne vidi sporočila, pa vendar bi to zmanjšalo večji del nepotrebnih stroškov in uporabnikom polepšalo ter olajšalo uporabo izposojenega gradiva.»* [opis predloga, rešitve] (študent/ka, srednja izobrazba, brez navedbe starosti, področje humanistika)
- *»Če je gradivo potrebno vrniti do npr. 15.7. in je ta dan nedelja, je v skladu z splošnim obligacijskim pravom (Obligacijski zakonik), dan zapadlosti tako naslednji dan, torej ponedeljek 16.7. in tako zamudne obresti do tega dne ne prično teči, torej tudi takšno Vaše obračunavanje zamudnine ni upravičeno oziroma je nezakonito. Na ta način ste mi tako neupravičeno obračunali 15 centov zamudnine na knjigo z izgovorom, da bi knjigo morala vrniti v soboto (kar je popolnoma zgrešena razlaga teka rokov). Nadalje, povezano s tem: ker sem bila knjižnici tako dolžna celih 45 centov, ki jih s seboj slučajno nisem imela (kartic pa tudi sicer baje ne sprejemate), nisem mogla več elektronsko naročiti gradiva. Sicer ta ukrep popolnoma razumem, če so Vam dolgovan zneski visoki, vseeno pa mislim, da bi tu lahko postavili prag, npr. 1 Euro, pod katerim ta omejitev ne bi veljala. Sicer sem iz Gorenjske in se mi ne zdi zabavno voziti v Ljubljano zgolj zato, da bom knjižnici lahko plačala 45 centov in potem naročila knjige ter se pripeljala še enkrat zato, da jih lahko prevzamem (in to ob predpostavki, da bodo vse naročene knjige prispelle oz. bile vrnjene na isti dan).«* [poduk, opis izkušnje] (študentka z univerzitetno izobrazbo, starost od 26 do 35, področje humanistika)
- *»Najbolj me moti to, da NACIONALNA UNIVERZITETNA knjižnica študentom drugih slovenskih univerz zaračunava višjo članarino. So študentje Ljubljanske univerze bolj nacionalni? Potem naj se imenuje ljubljanska univerzitetna knjižnica.«* [neenakopravnost] (brez navedbe podatkov)

Ne nazadnje pa je anketirance motila prepoved fotografiranja gradiva, ki je samo čitalniško (*»Ste ena redkih knjižnic v Evropi, ki ne dovoli fotografirati in s tem zatirate raziskovalno delo, saj vsak ni pripravljen in predvsem sposoben odšteti celega bogastva za reprodukcijo določenega arhiva«*)⁴³.

Naslednja večja tema v kategoriji *sistem* je dovoljeno število izvodov gradiva za izposajo in delež gradiva za izposajo le v čitalnico (12 %). Anketirance moti premajhno število dovoljenih izvodov za izposajo na dom oziroma prevelik delež gradiva, ki je dostopno le za uporabo v čitalnicah. Pogosto se pri izjavah pojavlja pojasnjevalni komentar, da zato anketiranci raje obiskujejo druge knjižnice.

Primer izjave s pojasnjevalnim komentarjem:

- *»[...] v dunajski nacionalni biblioteki je omejitev 10, če gre za delo na znanstvenem projektu, brez problema tudi 15 ali več, pač ti dajo najprej 10 knjig in ko jih prineseš npr. 6 nazaj, ti jih dajo naslednjih šest. v nacionalni biblioteki v Parizu ti brez problema dajo tudi 20 naročenih knjig naenkrat. v nuku pa ne moreš niti naročiti (!) npr. osmih knjig, ker je omejitev šest na dan!! ker sem bila v času pisanja doktorske disertacije tri leta na študiju v tujini in zelo dobro poznam kar nekaj nacionalnih knjižnic, sem z nukom vedno znova skrajno nezadovoljna in razočarana.«* [primerjava, število izvodov] (zaposlena v visokem šolstvu, s podiplomsko izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje humanistika)

Tema o dovoljenem številu gradiva za izposajo in čitalniškem gradivu se ponekod povezuje tudi s kategorijo knjižnična zbirka (KZB), ko se namreč izpostavlja razkorak med nacionalno in univerzitetno funkcijo knjižnične zbirke NUK. Sodeč po komentarjih anketirancev bi lahko bilo pravilo glede najvišjega števila izvodov za izposajo na dom in čitalniških izvodov za študente nekoliko ohlapnejše (*»marsikdaj potrebujemo veliko literature in omejitev izvodov je včasih lahko neprijetna«, »brez možnosti dogovora«*) oziroma tudi zaradi študentov, ki so nekaterim anketirancem moteči dejavnik pri uporabi čitalnic (*»zato sem obsojena na prenašanja zoprnih študentov«*). Zahteve po povečanju dovoljenega števila izvodov za izposajo se nanašajo tudi na posamezne vrste gradiva (npr. turistični vodniki), na najbolj iskano/izposojano gradivo in na siceršnje število izvodov posameznega gradiva v zbirki (npr. anketiranci vedo, da je v knjižničnem fondu določenega gradiva več izvodov in ne razumejo, zakaj ni več izvodov namenjenih izposoji na dom). Nasprotno pa se je pojavilo le nekaj pripomb, da je čitalniških izvodov premalo in zato gradivo ni dostopno vsem uporabnikom.

Najbolj raznovrstni so komentarji, ki se nanašajo na posamezne postopke v knjižnici; upoštevali smo jih v temi poenostavljanje sistema (25 %). Anketirance motijo pravila, povezana z rabo knjižnice (prostora, gradiva) in izpostavljajo željo po njihovi poenostavitvi. Pojasnjevalni komentarji so ali kritike (npr. zakomplicirano, zapleteno, zamudno itn.) ali predlogi (poenostaviti, razložiti, seznaniti). Tvrstne izkušnje in opazovanja so zapisali tako občasni kot tudi redni

⁴³ Prepoved fotografiranja dejansko ni absolutna, pač pa lahko vodja oddelka dovoli fotografiranje, kadar oceni, da je glede na stanje gradiva ter avtorske pravice fotografiranje najprimernejša oblika reproduciranja.

obiskovalci, ki so izražali zlasti skrb do drugih potencialnih uporabnikov (študentov). Skratka, kot to navaja eden izmed anketirancev:

Primer izjave:

- *»Preveč zakompliciran SISTEM NAROČANJA KNJIG: Malce bolj fleksibilno, da lahko vsak naroča knjige čeprav ni vešč računalnika!! POENOSTAVIT IN ŠE ENKRAT POENOSTAVIT!!! NE PA ZAKOMPLICIRAT!!! in še dodatno ZAKOMPLICIRAT!!«* (zaposlen v drugi dejavnosti, z višjo ali visoko izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje umetnost)

Anketirance najbolj moti zapletenost postopkov pri uporabi gradiva v čitalnicah, pri rezervaciji sedeža v Veliki čitalnici, prekratki dovoljeni odmori pri uporabi Velike čitalnice ter naročanje gradiva na sploh, posebej pa sistem zadolžnic in njihovo izpolnjevanje ter logistika dostopa/uporabe gradiva glede na razporeditev prostorov (tj. *»teči na več koncev«*). Le nekaj anketirancev je izrazilo razumevanje obstoječih postopkov, ki so posledica organizacije knjižničnih prostorov ter skladiščenja in dostave gradiva (npr. *»sem se že navadil«*), oziroma se jim sistem zdi učinkovit (npr. *»posrečen«*).

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- *»Najbolj me moti rezerviranje sedežev za veliko čitalnico - vem, da je kriva stiska s prostorom, se pa dostikrat sprašujem, zakaj si ne bi mogel rezervirati sedeža vsak sam v čitalnici (tudi elektronsko, ne kar tako). Glede čitalnice me moti tudi, da mi knjižničarji vračajo knjige nazaj na police, čeprav jih opozorim, naj mi jih pridržijo - in potem moram spet po zadolžnico, pa na Cobiss, nesti, čakati itd.«* [uporaba gradiva v Veliki čitalnici] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»[...] gradiva za čitalnico do sedaj še nisem naročila, ker se mi sistem zdi preveč kompleksen in se mi preprosto ne da ukvarjati s tem.«* [Velika čitalnica] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»Priti do članka je kar zapleteno (letanje gor in dol po NUKu)«* (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- *»[...] ljudem, ki se vpisujejo v knjižnico in prvič obišejo čitalnico ni povsem jasno kako poteka ta postopek«* [prvi obisk] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»[...] (posebni listki za časopisno gradivo, posebni za čitalnico, naročanje vsake enote gradiva na poseben listek, ne da bi denimo lahko enote iste publikacije naročili ne enem samem listku (izjema so, koliko vem, v NUK le zaporedne številke neke publikacije), na listke je treba pisati ogromno informacij...naslov, leto, ime, priimek, št. kartice, podpis, itn, publikacije se ne da naročiti vnaprej kot knjige) Zamudno!«* (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»Če si želim sposoditi kako revijo iz velike čitalnice zgolj za prekopirati kak članek, se moram najprej v klet it prijaviti, nato ponovno se sprehoditi gor v čitalnico po revijo... se odjaviti v čitalnici. Ponovno se vrniti v klet kopirati in spet ponoviti vajo v kolikor želim vrniti revije. Zanima me, zakaj je začasna izposoja neke revije oz. knjige iz velike čitalnice tako zakomplicirana?«* (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)

- *»Mislim, da bi se morali postaviti v kožo novih uporabnikov, ki se ob vsej količini podatkov, ki jih sicer najde na spletu, znajde v dokaj zapletenem sistemu knjižnice (npr. prijave in odjave v veliki čitalnici, omejitve pri fotokopiranju itd.)«* (zaposlena v visokem šolstvu, s podiplomsko izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje humanistika)
- *»Že več let se izogibam veliki čitalnici zaradi zapletenega sistema garderoba-rezervacija sedeža-vstop v čitalnico-izhod iz čitalnice-vrnitev v čitalnico.«* [...] *»Verjamem, da se zdi sistem preprost tistim, ki so vsak dan v NUK-u. Za tiste, ki potrebujemo veliko čitalnico le enkrat, dvakrat na leto pa je to mora, vsaj jaz od enega obiska do drugega pozabim vsa navodila in se jim moram učiti od začetka. Pri tem vsakič naredim kup napak (pozabim rezervirati sedež, pozabim potrditi vstop ali izstop iz čitalnice) in moram prositi koga za pomoč, ker se mi ne odprejo vrata ali je že kdo na mojem sedežu.«* (zaposlena v visokem šolstvu, s podiplomsko izobrazbo, starost od 36 do 45 let, področje humanistika)

V kategoriji *sistem* je zaslediti tudi majhen delež komentarjev, ki izpostavljajo moteče dejavnike pri storitvi medknjižnične izposoje, in sicer da je predraga, zapletena ali dolgotrajna.

7.3.2 KNJIŽNIČNA ZBIRKA

S kategorijo *sistem* je povezana tudi kategorija *knjižnična zbirka* (8 % vseh analiziranih enot), ki se je izkazala za najbolj homogeno kategorijo. Zajema le dva tematska vidika: raznovrstnost knjižničnega fonda (vprašanje nabave) in dostopnost gradiva. Na eni strani so se pojavili komentarji, ki zajemajo problematiko premajhnega knjižničnega fonda, običajno v kombinaciji s komentarjem, katero znanstveno področje bi bilo dobro še dopolniti z gradivom. Za anketirance so problematična predvsem nekatera strokovna področja, npr. sociologija medijev, ekonomija, tudi naravoslovje – biologija, geologija, ki so v zbirki preslabo pokrita. Poudarjajo tudi, da je gradivo zastarelo in da ni sistematične nabave novejšega gradiva. Le nekaj anketirancev je izrazilo željo, da bi knjižnica nabavljala več leposlovja in ga tudi izposojala. Vendar se ti predlogi večinoma navezujejo na študij in raziskovanje na področju primerjalne književnosti, ne pa na željo po izposoji leposlovja zaradi njegovega branja v prostem času.

Primeri pojasnjevalnih komentarjev:

- *»[...] kot največja slovenska knjižnica bi morali imeti tudi bolj specifične knjige«* (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje naravoslovje)
- *»[...] težko je priti do boljših angleških knjig, saj jih na fakulteti poberejo BOGATI učitelji, ki jim ni mar za študente«* [več gradiva s področja ekonomije] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)

Na drugi strani pa se zdi anketirancem problematična dostopnost knjižničnega fonda, zlasti je prisotna želja po prostem pristopu do knjig. En anketiranec predlaga tudi postavitev gradiva *»po sistemu Kongresne knjižnice v ZDA«*. Uporabniki opozarjajo tudi na status posameznih izvodov gradiva, saj je vse preveč gradiva, ki ga ne morejo uporabiti, ker je izvod v *»vezavi«*, *»založen«* ali pa sploh *»ni dostopnega izvoda«* ipd.

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- »[...] Moti me edino to, da gradivo ni prosto dostopno, ker se izključno brekspletnega iskalnika ne najde vedno pravoh stvari in vsega. Razumem, da je ob količini materiala, ki ga hranite, to najbrž težko zagotoviti« [razumevanje] (študentka z univerzitetno izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje družboslovje)
- »Da uporabniki ne moramo med knjige, kar lahko zavira možnost odkritij. Saj ko si sam med knjigami imaš možnost, da najdeš kako gradivo za katerega nisi vedel, da obstaja.« [odkrivanje v knjižnici] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- »Ko pa naročim gradivo in ga dobim na obstoječi način, je kar malo trapasto, če ga vrnem nazaj, saj je bilo potrebno veliko dela, da je le-to prišlo do mene« [napor, sistem, prosti pristop] (študentka z univerzitetno izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje humanistika)
- »Moti me, kadar je knjiga 'nedostopna'. Preveč jih je 'v vezavi' - COBISS; ali pa so več let 'izposojene'« (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje umetnost)
- » [...] ampak to je pač nuk, pri katerem ti ni treba biti ves dan v knjižnici samo zato, da najdeš obvezno neko knjigo, tako da je to + in -.« [prednosti in slabosti prostega pristopa] (zaposlena v drugih dejavnostih, s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje naravoslovje)
- »Ne vem, ali je napaka v cobissu, ampak po njem sodeč naša osrednja knjižnica premore le 2 knjigi (v srbohrvaščini) in le 2 članka enega najprepoznavnejših ekonomistov in Nobelovega nagrajenca, Milтона Friedmana.« [nepoznavanje uporabe COBISS/OPAC, šibkost katalogizacije] (študent s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)

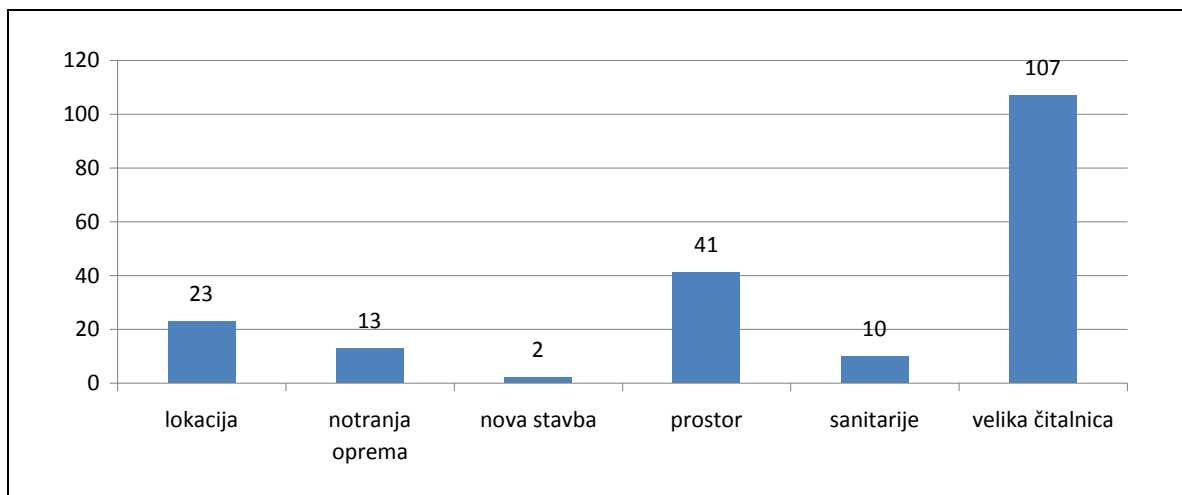
Le malo komentarjev se nanaša na elektronske vire kot posebno obliko knjižničnega gradiva. Anketirance moti zlasti to, da nimajo dostopa do nekaterih pomembnejših elektronskih virov ali pa ti sploh niso na voljo, vendar večinoma niso navajali konkretnih elektronskih virov ali zbirk. Glede na to, da je dostop do posameznih zbirk določen z licenčnimi pogoji, predvidevamo, da uporabniki informacije o pogojih uporabe spregledajo oziroma niso dovolj razumljive. Eden izmed anketirancev je zapisal tudi potrebo po kratki predstavitvi razlik med posameznimi elektronskimi viri oziroma storitvami (»razlika med dLib, Mrežnik - oddaljen dostop do elektronskih informacijskih virov/strokovnih člankov«). Zelo redko zasledimo komentar, da bi se z digitalizacijo lahko povečal dostop do knjižničnega fonda (2 izjavi).

Primer izjave in pojasnjevalnega komentarja:

- »Zavedam se pomanjkanja kadrov v Vaši knjižnici, vendar kljub temu zelo spodbujam digitaliziranje slovenskih del in njih dajanje na voljo preko spleta uporabnikom. Na ta način boste gradivo ponudili uporabnikom (kar je po mojem mnenju osnovni namen knjižnice), obenem pa zaščitili fizično gradivo proti propadanju in neprimernemu ravnanju.« [razumevanje, skrb] (študent/ka, srednja izobrazba, starost do 25 let, področje tehnika)

7.3.3 OKOLJE, PROSTOR IN OPREMA

Kategorija *okolje, prostor in oprema* (OPO) zajema 20 % vseh analiziranih enot in je druga najbolj zastopana kategorija v naši splošni shemi. Skoraj polovica izjav v tej kategoriji zajema teme lokacija, notranji prostor, oprema in sanitarije (Slika 61).



Slika 61: Struktura tematskih skupin v kategoriji okolje, prostor in oprema (n=196; št. enot)

Tema lokacija knjižnice predstavlja 11 % kategorije *okolje, prostor in oprema*. Anketiranci pogrešajo predvsem možnost parkiranja v bližini knjižnice. Sledijo komentarji o oddaljenosti knjižnice, njeni lokaciji v mestu in o ovirah dostopa (npr. neprimeren dostop za mamice z vozički, invalide). Nato sledijo izjave o notranjem prostoru (20 % izjav v kategoriji OPO), ki je po mnenju anketirancev slabo razporejen in pogrešajo predvsem ustrezne oznake v prostoru. Prostori so premajhni, preslabo označeni in slabo osvetljeni. Nekatere namenske prostore pa anketiranci tudi pogrešajo (npr. za skupno učenje, za počitek). 5 % komentarjev v kategoriji OPO se nanaša na pomanjkljivost sanitarij, ki so neustrezne oziroma jih je premalo in so preveč oddaljene od drugih prostorov (npr. Velike čitalnice).

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- »[...] vedno porabim preveč časa za orientacijo« (zaposlen v drugih dejavnostih, univerzitetna izobrazba, starost od 26 do 35 let, področje humanistika)
- »[...] preveč prostora zavzemajo hodniki in stopnišče (čeprav je lepo, je bolj smiselno, da je prostor namenjen študirajočim).« (zaposlena v drugih dejavnostih, univerzitetna izobrazba, starost od 26 do 35 let, področje humanistika)
- »[...] med študijem, kavarna ni dovolj, če ne želiš nič kupit za jest ali za pit« [prostor za počitek] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje tehnika)
- »[...] da bi si lahko normalno umila roke« [pretople sanitarije, prevroča tudi voda] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)

Pri temi o notranji opremi (6 % izjav v kategoriji OPO) anketiranci izpostavljajo slabosti posamezne vrste pohištva, zlasti težka vhodna vrata.

Primer izjave in pojasnjevalnega komentarja:

- »[...] saj opažam, da se nekateri fizično šibkejši obiskovalci (obiskovalke) komaj prebijejo skozi to prvo oviro do znanja.« [težka vhodna vrata] (zaposlen v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti, s podiplomsko izobrazbo, starost od 56 do 65 let, področje humanistika)

Nekaj več kot polovica izjav v tej kategoriji in nekaj več kot 11 % od vseh analiziranih enot se nanaša na prostorske in delovne/študijske pogoje Velike čitalnice. Z njo so povezani komentarji o preglasnih vratih, neudobnih stoli, slabi razsvetljavi (neustrezne svetilke), hrupu («nedisciplinirani uporabniki», pa tudi osebje) ali preveliki tišini, neprimerni klimi (pretoplo ali premrzlo), slabem prezračevanju (zatočnost), utesnjenosti, splošnem vzdušju, higienskih razmerah in togih pravilih (npr. prepoved prinašanje pijače v čitalnico). Anketiranci izpostavljajo tudi ergonomske pomanjkljivosti in neprijetnosti, povezane z okoljem ter opišejo, kako to vpliva na njihovo telo ali zdravstveno stanje (npr. o namiznih svetilkah: »že po par urah študija pekočo in izsušeno sluznico«). Za nekatere, a zelo redke anketirance, je Velika čitalnica prijetna (npr. »sicer je v duhu prostora krasna«) ali sprejemljiva, ker pač sodi k nacionalni kulturni dediščini (npr. »Kakor pa sem že rekel si je arhitekt zamislil drugače«).

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- »[...] tako da sedi študent ali dijak sam v enem manjšem prostoru (kot so na primer čitalnice v Aleksandrijski knjižnici v Egiptu)« [predlog za samostojna čitalniška mesta] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- »[...] ter luči, ki so spet lepe, vendar nefunkcionalne (svetijo v oči!!)« [namizne svetilke] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje umetnost)
- [...] »Po daljši uporabi nas boli glava, zaradi nepravilno razpršene svetlobe« [namizne svetilke] (zaposlena v drugih dejavnostih, starost 36–45 let, višja ali visoka strokovna izobrazba)
- »[...] da študenta kaj hitro skoraj zaziba v spanje nekaj urno branje študijske literature ob takšni svetlobi« (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje umetnost)
- »[...] Saj Plečnik je super, ampak stoli so za sedet.« (študent z univerzitetno izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje humanistika)
- »[...] uboga moja rit na tistih stoli, poleg tega je prevelika (bi bilo boljše več manjših čitalniških prostorov), tako da se kiha in kašlja in škripa vedno po deset ljudi naenkrat.« [sedeži, prostor, hrup] (zaposlena v drugih dejavnostih, z univerzitetno izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika – psihologija)

7.3.4 ELEKTRONSKE STORITVE, INTERNET IN RAČUNALNIKI

Z okoljem, prostorom in opremo je povezana tudi kategorija elektronske storitve, internet in računalniki (6 % vseh enot analize). Skupaj zajemata kar 26 % vseh enot analize.

Kategorija zajema sledeče teme: spletne storitve (spletna stran), internet, računalniška oprema in število računalnikov. Slednji dve sta najpogostejši. Računalniška oprema je nefunkcionalna in zastarela (npr. previsoko postavljeni zasloni), na voljo pa je premalo število računalnikov.

Delovanje interneta na računalnikih je prepočasno, anketiranci pa so še izrazili željo po brezplačnem in brezžičnem dostopu.

Le en komentar se nanaša na potrebo po izboljšavi grafičnega vmesnika in funkcionalnosti COBISS kataloga. Zelo malo je tudi komentarjev glede spletne strani, na kateri po mnenju anketirancev predvsem manjka nekaj elementov (npr. obrazec za splošne komentarje, slike NUK). V Veliki čitalnici manjkajo vtičnice za prenosne računalnike, v časopisni čitalnici pa je premalo čitalcev za mikrofilme (1 izjava).

Na tem mestu želimo poudariti še povezavo med kategorijo *e-storitve, internet in računalniki* in kategorijo *knjižnična zbirka*, ker menimo, da je računalniška oprema predpogoj dostopa do e-virov in e-zbirk. Zato je nefunkcionalno delovanje računalnikov pomemben dejavnik nedostopnosti elektronskih informacijskih virov, ki jim NUK namenja izdatna finančna vlaganja in organizacijsko pozornost. Namreč, komentarje o nefunkcionalni in počasni računalniški opremi bi lahko primerjali s komentarji o poškodbah fizičnega izvoda gradiva, ki je zato neberljivo, tj. nedostopno.

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- *»Predvsem bi lahko na spletni strani odprli rubriko 'predlogi in vprašanja uporabnikov', ki bi bila namenjena postavljanju vprašanj kot je npr. zgoraj navedeno!! Vem za obstoječi rubriki 'vprašaj knjižničarja' in 'vprašajte nas' vendar sta obe namenjeni predvsem tehnični pomoči in uporabi spletnih storitev (če sem njun namen razumela pravilno). Prav tako sem seznanjena z rubriko 'vaš predlog za nakup gradiva', ki pa je prav tako preozka.«* [storitve, ponudba spletne strani] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- *»Glede na to, da je NUK osrednja knjižnica v Sloveniji se mi zdi katastrofalno, da ni omogočen brezplačen dostop do interneta v veliki čitalnici. Res je, da imate sklenjeno pogodbo z enim izmed slovenskih operaterjev vendar, v veliki čitalnici večinoma študirajo študentje, ki si daleč previsokih cen za dostop ne morejo privoščiti. Na ostalih računalnih pa interneta ne moreš prosto uporabljati, ter ob tem ostaja še resna neveranost, da si poškoduješ vrat (ker so ekrani postavljeni nerazumljivo visoko).«* [dostop do interneta, funkcionalnost in računalniška oprema] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje, NUK obišče večkrat na mesec)
- *»[...] ne vem, kaj je narobe, toda počasni so kot ovce«* [počasni računalniki] (študent s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)

7.3.5 NEKNJIŽNIČARSKÉ STORITVE IN PONUDBA

V kategoriji *neknjižničarske storitve in ponudba* (3 % vseh analiziranih enot), ki jih zagotavlja NUK, najpogosteje beremo pripombe anketirancev glede storitev kopiranja gradiv in kavarne. Po njihovem mnenju so cene v kavarni previsoke, ponudba je nekakovostna in osebje neprijazno, čeprav je kavarna načeloma pohvaljena. Nekaj je tudi predlogov, da je treba v prostor knjižnice postaviti samopostrežni kavni avtomat, ker je zlasti za študente kavarna predraga.

Primer izjave in pojasnjevalnega komentarja:

- *»Moti me tudi kavarna, ki se mi zdi, da v NUK-u ne igra vloge 'sproščenega srečanja kolegov ob kavici, pogovora o kakšni knjigi' - zaradi odmaknjenosti deluje nedostopna ter sterilna (mi sploh ne*

pade na pamet, da bi jo obiskala.« [vtis in obisk kavarne] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje, NUK obišče večkrat na mesec)

Repro center (kopiranje gradiv) je po mnenju anketirancev preveč oddaljen od čitalnic in ima zapletene postopke pri uporabi storitev. Sicer pa naj bi bila storitev predraga glede na njeno kakovost. Nekateri anketiranci predlagajo uvedbo samopostrežnega fotokopirnega stroja (čtetudi je le-ta v NUK že precej časa na voljo), drugi pa to storitev že poznajo in kritizirajo zlasti ceno fotokopij (*»Sploh ker nekaj kopij porabiš samo, da ugotoviš kako je treba fotokopirati«*). V manjši meri se izjave nanašajo tudi na garderobo, in sicer da je na splošno (ne)uporabna, anketiranci izpostavljajo tudi problem sistema garderobnih ključev, ki jih je treba vsakodnevno vračati.

7.3.6 OSEBJE KNJIŽNICE

Deset odstotkov analiziranih enot sodi v kategorijo *osebje*, ki je z vidika interpretacije najbolj problematična. Navedeni so namreč tudi oddelki, imena, posamezne fizične in druge značilnosti zaposlenih (npr. starejši gospod v Veliki čitalnici), v nekaterih primerih tudi žaljive opazke (tudi ksenofobične, npr. *»Slovenija nekdanja srbska kolonija«* – ostanek kadrovske kvote glede narodnosti zaposlenih). Nekaj je tudi splošnih pohval za zaposlene, zlasti da so pripravljeni pomagati. Pojavita se tudi dve pripombi glede vprašanja o zadovoljstvu z urejenostjo in zunanjem videzu zaposlenih, in sicer da je bila uvrstitev vprašanja v anketo neumestna.

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev (pohvala in zunanji videz):

- *»Vodja vedno pomaga in svetuje.*« [pohvala, pripravljenost pomagati] (študentka s srednjo izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje družboslovje – bibliotekarstvo)
- *»Imam občutek, da se osebje trudi po svojih močeh. Meni so vsi prijazni. Dobim želeno informacijo.*« [pohvala, pripravljenost pomagati] (zaposlen v drugih dejavnostih, starost od 36 do 45 let, nima specifične usmeritve)
- *»[...] pohvalila bi delo knjižničarja [...], ki [...] vedno skrbi za red.*« [pohvala] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje medicina)
- *»Opažam, da sprašujete tudi o videzu zaposlenih. Kar se mene tiče, bi vam svetoval, da ne obremenjujete zaposlenih z zunanjim videzom ali jim vsiljujete nek dress-code, ampak se skupaj posvetite temu, kako uporabnikom ponuditi najvišji nivo storitev na vseh področjih.*« [komentar glede vprašanja o zunanjem videzu zaposlenih] (študent s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»[...] (mi je res vseeno, kako se oblačijo, zaradi mene so lahko z dredi in nagi, samo da poznajo svoje področje in da znajo komunicirati s strankami)*« [komentar glede vprašanja o zunanjem videzu zaposlenih] (študent z univerzitetno izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje humanistika)

Anketiranci so osebje knjižnice najpogosteje opisali z uporabo dveh generičnih oznak: »odnos« in »neprijaznost«. Nekaj manj pa se uporabljajo tudi sledeče oznake: arogantnost, vzvišenost, nevljudnost, nepripravljenost pomagati in svetovati, hladnost, naveličanost, zdolgočasnost, počasnost, zadirčnost, neprofesionalnost, zaprtost, hladnost, neprožnost, uradnost, apatičnost, brez energije, brez splošnega veselja, glasnost, strogost, temačnost, neustrežljivost, neobzirnost,

trma, fleksibilnost itn., ki jim redko sledi pojasnilo. Večkrat je poudarjeno tudi to, da se komentar ne nanaša na celotno osebje v NUK, pač pa le na nekatere zaposlene. Gre seveda za tiste oddelke oziroma službe, kjer prihajajo zaposleni v neposreden stik z uporabniki.

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- *»Močno me moti neprijaznost in neprilagodljivost osebja v [ime oddelka]«. [neprijaznost] (študentka s srednjo izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje družboslovje – bibliotekarstvo)*
- *»Odnos zaposlenih do obiskovalcev knjižnice, predvsem ko nekaj spoznavaš prvič (slabe izkušnje pri prvi rezervaciji sedeža za veliko čitalnico, zanimanju za način poteka kopiranja, prvi uporabi časopisne čitalnice). Žal takrat še ne veš in ne znaš, prijaznost bi bila lahko večja. Povsem nasprotna slika je v [drugem oddelku]«. [odnos] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje, NUK obiskuje večkrat na mesec)*

Iz podrobnejše analize skupine oznak in pojasnjevalnih komentarjev je mogoče razbrati dva načina izjavljanja anketirancev: 1) nanašajoč se na ustanovo ali vtis o knjižnici (npr. arogantnost, vzvišenost, zaprtost, hladnost, neprožnost, uradnost, nepripravljenost pomagati in svetovati, temačnost, neobzirnost, trma zaposlenih) in 2) nanašajoč se na vtis, ki nastane ob stiku z osebjem (npr. da so zaposleni brez energije, apatični, nevljudni, brez splošnega veselja).

Prva točka zlasti sovпада s kategorijama *sistem* (izposoja, poenostavljanje sistema) in *vtis o knjižnici* (splošni vtis o NUK kot knjižnici). V tem okviru anketiranci izražajo kritiko podrejenosti do ustanove. Posebej je to razvidno iz izjav anketirancev, ki se identificirajo s »študentsko situacijo«, češ da jim knjižnica daje občutek manjvrednosti; da v primerjavi z drugimi nimajo enakopravnega dostopa do virov in storitev, ker so študenti in ker NUK kot institucija bolj poudarja svojo nacionalno funkcijo (hranjenje gradiva) kot pa univerzitetno (uporaba, izraba gradiva). Skupina študentov se glede na pojasnjevalne komentarje (samo)označuje kot delovne, pridne, marljive, boječne, revne, zavzete uporabnike. K tej skupini anketirancev se pridružujejo tudi anketiranci zaposleni, ki si pripisujejo oznako »nimajo časa«.

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- *»[...] zaradi nestrokovnosti vaših delavcev ne obiskujem več vaše knjižnice.« (z višjo ali visoko strokovno izobrazbo zaposlena v drugih dejavnostih, brez navedbe starosti, področje naravoslovje)*
- *»Osebje na nekaterih oddelkih [ime oddelka], bi bilo lahko bolj prijazno. Tu ne mislim, da naj ne mirijo tistih, ki si domišljajo, da so na javni železniški čakalnici in na veliko klepetajo, pač pa da na prijazen, dostopen način napotijo uporabnika v zg. čitalnico, če je nevedoč prišel po gradivo v napačen prostor. Predvsem uporabniki, ki prvič vstopijo v tako 'strukturirano' ustanovo se v njej sprva počutijo precej zgubljeno, vsaj z mano je bilo tako. Osebje se pa drži vzvišeno, kar ti daje občutek, kot da si največje budalo, ki se ni sposobno znajti samo. Tako mi je bila pri uporabi velike čitalnice in celotne procedure v povezavi s tem v velko pomoč starejša prijateljica, ki je storitev že od prej poznala in jo koristila.« (brezposelna, z višjo ali visoko strokovno izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)*

- *»Sicer se zavedam, da je N v NUK narodna in ste dolžni skrbeti za narodno zapuščino, a vendarle se morate zavedati, da je U v NUK univerzitetna in da si interpret z gledanjem [določena zvrst gradiva] ne pomaga kaj dosti...«* [neprijazno, neprofesionalno vedenje nekaterih zaposlenih] (študent s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje umetnost)
- *»[...] saj smo vsi ljudje in vemo, da so zaposleni v NUK-u, zato se ne rabijo tako vzvišeno držati, ko vprašaš kakšno stvar.«* [odnos, vzvišenost, ustanova] (študent z univerzitetno izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje biotehnika)
- *»Osebjem bi res lahko imelo malo več razumevanja za tiste, ki prvič/redko obiskujemo NUK (letaki namreč niso v veliko pomoč).«* [prvi obisk, nepripravljenost pomagati] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»Že večkrat se mi je namreč zgodilo, da je bila knjiga, za katero je v Cobissu napisano, da je v prostem pristopu, na koncu samo za čitalnico, pa nisem nikoli dobila niti opravičila.«* [arroganca, sistem] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»Kadarkoli iščem knjige iz določenega področja in želim nasvet, ker ne vem natančno katera knjiga s tistega področja bi bila primerna, mi nihče ne pomaga, ker mi vedno rečejo le, naj pogledam v računalnik. Seveda na računalniku informacij, ki jih potrebujem v takem primeru ne morem dobiti, od osebja pa bi pričakovala, da znajo svetovati glede knjig, ki bi bile primerne v določenih primerih.«* [nepripravljenost pomagati] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»Če nekatere storitve uporabljaš prvič, bi bilo lepo, če bi ti za to namenjeno osebje bilo pripravljeno svetovati in ne da te obravnavajo kot nekega neumneža in bedaka in so pri tem še nesramni.«* [prvi obisk, odnos] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- *»Manj zapeto okolje, osebje pred pultom in ne za pultom, spodbuda k sodelovanju pri iskanju virov in informacij.«* [apatičnost, zapetost, ustanova] (študentka z univerzitetno izobrazbo, starost do 25 let, področje medicina)
- *»Obnašajo se kot da bi jim mogli biti hvaležni, da lahko koristimo usluge NUK-a. Odnos osebja bi se moral spremeniti.«* [arrogantnost, nezainteresiranost, ustanova] (študent s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje medicina)

Drug vidik izjavljanja anketirancev pa izhaja iz posamičnega vtisa, ki ga dobijo v stiku z osebjem, ko je le-to po njihovem mnenju brez energije, apatično, nevljudno, brez splošnega veselja. Na nekaterih mestih lahko iz izjav anketirancev razberemo, da značaj zaposlenih povezujejo s svojo percepcijo knjižničarskega dela nasploh (brezdelje in zdolgočaseno osebje).

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- *»Nevljudnost / zdolgočasnost / neprijaznost / hladnost osebja.«* (študent s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje umetnost)
- *»Osebjem na [ime oddelka] dela svoje delo, kot da si pristopil h knjigomatu in ne k živemu človeku. Kakšen nasmešek na ustnicah jim ne bi škodil.«* (študent s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika, NUK obiše vsaj enkrat tedensko)

- *»Zaposleni in njihova neprijaznost ter naveličanost. Izgleda kot da so tam samo zato ker jih nekdo plačuje nihče pa ne pomisli na to da tisti ki pridemo v nuk nismo odgovorni za njihovo slabo stanje... Potrebni so kurzi obnašanja do strank in prijaznosti... Prosim ukrepajte da bo nuk boljša ustanova...«* (naveličanost, neprijaznost) (študent s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»Osebjje nasploh je profesionalno, delavno vendar popolnoma brez energije, zadovoljstva pri delu in nekega splošnega veselja in amosfere, ki bi kazala, da je ta hram učenosti nekaj veselega, polno skrivnosti, ki vabijo, da jih sponaš...deluje pa kot tesnobno, brez veselja in živahnosti... čudovito hišo in dragocene knjige v življenje pripeljejo le ljudje, škoda, da slovinci perfekcionistično hitijo na cilj in ob tem ne znajo uživati...vendar tu verjetno vi kaj dosti ne morete spremeniti... =) hvala, da sodelujete z uporabniki in ste pripravili anketo.«* (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- *»In nenazadnje OSEBJE. Imela sem izkušnjo z arogantnostjo, češ da moram poznati ves sistem že odkar sem prvič vstopila v NUK. Razumem, da je delo včasih naporno in dolgočasno, vseeno pa sem mnjenja, da je strokovnost na delovnem mestu potrebno postaviti pred osebne travme in počutja. Do zdaj je NUK name deloval odbijujoče, kljub bogati knjižnični zbirki.«* (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- *»[...] starejši gospod [...] skoraj vedno tečen in svoje delo tudi zelo slabo opravi« [medtem ko] »njegov mlajši kolega popolno nasprotje.«* [nesramnost, neprofesionalnost, odnos nekaterih zaposlenih] (zaposlena v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti, starost do 25 let, univerzitetna izobrazba, področje humanistika)

7.3.7 VTIS O KNJIŽNICI

Najbolj vsebinsko bogati so komentarji v skupini vtis o knjižnici (7 % analiziranih enot). Gre za komentarje in širša pojasnila, ki so jih anketiranci navajali pri posameznih temah in jih nismo mogli vključiti v nobeno drugo kategorijo. Te izjave se namreč od ostalih ločijo prav po specifikih opisovanja vtisov ter dožemanja in občutenj v povezavi z NUK kot ustanovo. Ker so anketiranci odgovarjali na vprašanje, ki je bilo vsebinsko oblikovano tako, da je že vnaprej pogojevalo oblikovanje negativnih mnenj, ni presenetljivo, da so nanizani opisi neugodja v povezavi s stavbo, vzdušjem ali pa na sploh izvajanjem funkcij NUK. Navajali so tudi predloge, poglede in vizije o tem, kakšna naj bi bila celostna podoba NUK (npr. bolj odprt, prijazen, topel ipd.), tudi v primeru nove stavbe NUK2. Izstopali so naslednji vtisi o NUK:

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

(nedostopnost, zaprtost, neprijaznost)

- *»Najbolj me moti, da ne deluje dovolj navzven odprta in pa občutek hladnosti, ko vstopiš v zgradbo.«* [zaprtost] (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje družboslovje)
- *»Knjižnico preveva ozračje zategnjenosti in nesproščenosti.«* (študent s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»Moti me to, da je NUK za navadnega uporabnika preveč zaprt in zakodiran sistem, namenjen večinoma strokovnjakom. KO pridem tja brat, študirat, pisat, si izposodit knjige, imam občutek, da*

me bo osebje opozorilo na vsako napako v uporabi ali ravnanju. Osebje je prijazno, vendar preveč vzgaja ljudi - tega ne sme početi.» (s podiplomsko izobrazbo zaposlena v drugih dejavnostih, starost od 36 do 45 let, področje humanistike)

- *»Imam pa občutek, da nosi NUK že od nekdaj občutek nedostopnosti, birokratskosti, ampak je verjetno to potrebno spoštovati, da je taka knjižnica pri nas in ima svoja pravila.«* [prijazno osebje, a nedostopna ustanova] (zaposlen v drugih dejavnostih, starost 36–45 let, neopredeljena usmeritev)
- *»V nuku ima človek vedno občutek, da so knjige veliko pomembnejše kot uporabniki.«* (zaposlena v drugih dejavnostih, z univerzitetno izobrazbo, starost 26–35 let, področje družboslovje)
- *»Velika čitalnica zelo spominja na 'staro šolo', deluje precej strogo, zato bi predvsem spremenila postavitev miz v bolj razgiban sistem in pa tudi vstop v čitalnico z elektronsko kartico deluje nekoliko 'zaporniško'.«* (študentka s srednjo izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje biotehnika)
- *»Je preveč brezosebna knjižnica - noben ti ne pomaga.«* (študentka z univerzitetno izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje humanistika)
- *»V hrvaški nacionalni knjižnici (NSK) [...], najbolj pa me je navdušilo število uporabnikov te knjižnice, saj jo je glede na njeno velikost uporabljala skoraj večina takratnih zagrebških maturantov. Pri nas pa imam občutek, da je čitalnica rezervirana za elito. Sicer pa ti dve knjižnici ni mogoče primerjati, saj gre v hrvaškem primeru za novo zgradbo velikih dimenzij. Bi si pa nekaj podobnega želela tudi v Sloveniji.«* [dostopnost, primerjava z drugimi knjižnicami] (s podiplomsko izobrazbo zaposlena v drugih dejavnostih, starost od 36 do 45 let, področje humanistika)

(razumevanje knjižnice na splošno)

- *»Zame je namreč knjižnica tudi prostor, kamor prideš brskati, iskat nove ideje (book hunting), prelistavat sveže knjige, jih vohat ali čutit.«* (z univerzitetno izobrazbo zaposlena v drugih dejavnostih, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»Knjižnica kot duhovni prostor bi morala biti zgled antipetrošništva in bi morala zavezati stališče proti neumnim, škodljivim vrednotam.«* (s podiplomsko izobrazbo zaposlena v drugih dejavnostih, starost od 36 do 45 let, področje humanistika)
- *»Želela bi si bolj sproščenege, 'mladostnega' odnosa do znanja.«* (študentka s srednjo izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika)
- *»Temačnost in turobnost vhodnega atrija, ki je morda velika umetnina, vendar pa obiskovalca navda s strahom, namesto da bi ga navdušil in spodbudil.«* (s podiplomsko izobrazbo zaposlen v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti, starost od 56 do 65 let, področje humanistika)
- *»Potrebovali bi svetlo, klimatizirano, prostorno, zračno in veliko bolj sproščeno knjižnico in čitalnico. Sedanji NUK je arhiv in primeren za specializirano delo s knjigami in raziskovanjem. Ta njegova funkcija naj vsekakor ostane, nova knjižnica pa naj bo sodobnejša, tehnološko in duhovno. Potrebuje tudi večjo kavarno (in več osebja, ki je neučinkovito), ki bi bila svetla, in ne bi bila namenjena samo zaposlenim, strokovnjakom in najbolj rednim obiskovalcem. Zdi se, da imamo v Sloveniji nasploh izjemno slabe čitalniške prostore v večini knjižnic. Ljubljana bi morala imeti veliko*

večjo osrednjo čitalnico, študijske prostore.« [v odnosu do nove stavbe, primerjava] (s podiplomsko izobrazbo, zaposlena v drugih dejavnostih, starost od 36 do 45 let, področje humanistika)

V nekaj komentarjih pa zasledimo med anketiranci tudi splošno zadovoljstvo, pozitiven vtis o knjižnici, zlasti zaradi prostorskega ugodja in arhitekturnega učinka prostora.

Primer izjave in pojasnjevalnega komentarja:

- *»[...] pa je NUK moja najljubša destinacija za učenje in je nikakor ne bi spreminjala;), sploh ambient velike dvorane se mi zdi posrečen.*« [pohvala] (študentka z univerzitetno izobrazbo, starost do 25 let, področje humanistika, NUK obiskuje vsaj enkrat tedensko)

7.3.8 DRUGO IN PREDLOGI

Zadnja kategorija *drugo in predlogi* predstavlja 8 % vseh enot analize. V tej kategoriji prevladujejo predlogi anketirancev. 32 anketirancev je tako menilo, da bi bila nočna čitalnica dobrodošla, en anketiraneec je predlagal večje povezovanje NUK s fakultetami ali drugimi ustanovami (npr. s Hišo eksperimentov), spet drugi je izpostavil željo po boljšem obveščanju in večjem številu razstav. Nekaj predlogov se navezuje tudi na možnost prehranjevanja v NUK, predvsem da je treba odpreti restavracijo za študente. V odgovorih anketirancev zasledimo tudi nekaj komentarjev, da jih v knjižnici nič ne moti (n=18), pa tudi izjave o neprimernem vedenju drugih uporabnikov in o slabi varnosti (kraja koles, dežnikov ipd.).

V kategorijo *drugo in predlogi* smo uvrstili tudi komentarje glede ankete same. Nekaj anketirancev je pohvalilo namen ankete, predvsem možnost, da lahko uporabniki podajo svoje mnenje. Hkrati pa so izpostavili upanje, da se bodo predlagane spremembe realizirale. Podane so tudi pripombe glede anketnih vprašanj in njihove razumljivosti, pa tudi glede ponujenih odgovornih kategorij pri vprašanjih.

Primeri izjav in pojasnjevalnih komentarjev:

- *»Knjižničarji bi morali mularijo opozoriti, da se igric ne igra, in da imajo drugi pred tem prednost. Prav tako, da ne smejo gledat pornografskih strani. Seveda je to za vas težko etično vprašanje, vendar ste nacionalna ustanova in že ob prihodu v knjižnico bi bili obiskovalci lahko obveščeni, da knjižničarji tovrstnih dejavnosti ne tolerirajo.*« [neprimerno vedenje drugih uporabnikov, pomen ustanove] (študent s srednjo izobrazbo, starost od 26 do 35 let, področje družboslovje)
- *»Nič me ne moti. Delate dobro in sem zadovoljna. Hvala.*« [pohvala] (z univerzitetno izobrazbo zaposlena v visokem šolstvu, starost od 26 do 35 let, področje družboslovje)
- *»Termini ne ustrezajo večini obiskovalcev.*« [komentar glede anketnega vprašalnika] (upokojenka nad 65 let, višja ali visoka izobrazba, več področij: humanistika, bibliotekarstvo, umetnost)

7.4 SPLOŠNE ZNAČILNOSTI IZJAV

Pri analizi odgovorov anketirancev smo opazovali tudi načine in značilnosti izjavljanja komentarjev in/ali predlogov, ki so jih zapisali. Strnili bi jih lahko v nekaj točk:

- Anketiranci so izražali razumevanje ali nerazumevanje določenih vidikov ali problema (npr. anketiranec je nezadovoljen s storitvijo, vendar pa v kontekstu ustanove razume, zakaj je storitev ponujena na določen način).
- Anketiranci so pogosto navajali predloge ali pripombe s stališča določene skupine uporabnikov oziroma skrbi za le-to (značilno zlasti za študente).

Primer:

- *»absurdno [...] veliko je takih študentov, ki doma nimajo dobrih pogojev, a bi se radi učili dlje kot le do osmih zvečer«* (prekratek delovni čas)
- V izjavah zasledimo pojasnjevalne komentarje, ki opisujejo osebne izkušnje. Moteče elemente anketiranec opisuje tako, da opiše določen dogodek, se torej spominja izkušnje. Anketiranci so v pojasnjevalnih komentarjih opisali tudi osebne lastnosti, navade. Opisali pa so tudi, kako neprimerna oprema ali prostor vplivata na njihovo počutje ali zdravstveno stanje.

Primeri:

- *»[...] bolijo me vrat in oči, hrbet«* [neprimerni sedeži v kombinaciji z računalniško opremo]
- *»V vseh letnih časih me zebe, pozimi pa se večkrat ne učim tam, ker je nevzdržno. Poznam kar nekaj ljudi, ki jih je to zmotilo v NUK-u.«* [prostor in klima]
- *»Sem izredno vizualni tip in mi je nuja knjigo prelistati in pregledati preden si jo izposodim.«* [študentka arhitekture in prosti dostop]
- *»vpisati, čakati na izvod iz 'skladišča' 3 dni, saj študiram v Novi Gorici, stanujem v Bohinju in mi je popolnoma odveč 3x na teden hoditi v Ljubljano v NUK po gradivo, ki ga lahko dobim tam.«* [...] *»Vse to sem doživel ob prvem in zaenkrat zadnjem obisku NUK.«* [poenostavljenje sistema in obisk]
- *»Imela sem izkušnjo z arogantnostjo, češ da moram poznati ves sistem že odkar sem prvič vstopila v NUK.«* [aroganca in osebje]
- *»Zelo zelo zelo me moti kompliciranje glede ključev za omarice. Zdi se mi neumno pobiranje akontacije vsak dan za tisti ključ. Ko sem izvedela za možnost glede mesečnega najema omarice sem bila navdušena misleč, kako bo vse olajšano... Ampak vseeno imam lahko v njej le gradivo, moram pa še zmeraj vsak dan dvigovati in vračati ključ. Se ne more na kartici zabeležiti kdo ima ključ ...ipd.? Pa včasih se mi zdi nuk tako strog in negostoljuben. Si kar ne upam pogledat, katere prostore sploh ima in kam smem vstopiti, ker se mi zdi, da nikamor ne smem (razen prostorov, ki jih dobro poznam; t.j. velika čitalnica in garderoba).«* [rezervacija sedeža in vtis o knjižnici]
- Večkrat smo v komentarjih zasledili izjavo, da zaradi navedenih pomanjkljivosti NUK anketiranci raje hodijo v drugo knjižnico. Sklepamo lahko torej, da bi bili potencialno uporabniki/obiskovalci pogostejši, če bi NUK določene moteče dejavnike odpravil.

- Anketiranci so v opisih in izkušnjah večkrat navajali, kolikokrat so obiskali NUK (gre za prvo ali le nekajkratno izkušnjo) oziroma pojasnili razloge, zakaj NUK (ne) obiskujejo.

Primer:

- *»Moti me zakomplicirana procedura dostopa do gradiva (kar je sedaj sicer lažje, ko lahko gradivo lahko naročiš preko interneta, ampak vseeno je bolje gradivo videti v živo, preden si ga izposodiš ...), gradiva za čitalnico do sedaj še nisem naročila, ker se mi sistem zdi preveč kompleksen in se mi preprosto ne da ukvarjati s tem. Čitalnice ne uporabljam, ker pri učenju nikoli ne morem biti pri miru in tiho (niti 5 minut). Skratka, v NUK grem le takrat, ko moram, ker česa nikjer drugje nimajo. Sicer raje hodim v druge knjižnice, ker so uporabniku veliko bolj prijazne.« [obisk NUK]*
- V analiziranih pripombah je najbolj izstopal način komentiranja, ko so anketiranci podali primerjavo NUK z drugimi domačimi ali tujimi knjižnicami. Na tak način so poskušali NUK seznaniti z novostmi v drugih knjižnicah, opisati uporabnikom bolj prijazno prakso ali pa izraziti nerazumevanje, zakaj se določene storitve v NUK ne izvajajo, če pa se izvajajo v drugi, četudi po tipu različni knjižnici.

Primer:

- *»Za zgled bi vam dala univerzitetno knjižnico v Bremnu (Nemčija): ko prideš v knjižnico ob pultu oddas plašč, dežnik, torbo in greš v etažo, kjer imajo knjige, ki te zanimajo. V vsaki etaži je informacijski pult, mize z računalniki, mize namenjene študiranju in prebiranju, toalete. Imajo prostor namenjen gledanju videov, kjer potekajo tudi študijski predmeti in lahko prostor tudi rezerviraš in si sam ogledaš določen film. Imajo fotokopirne stroje na karice in so odprti v 'noč'. skratka knjižnica, kjer se študent zadržuje z veseljem in lepo študira. V Nuku pa je garderoba spodaj, potem v prvem nadstropju izposoja, pa spet po stopnicah navzgor v čitalnico - če je sploh kaj frej. pa rezervacije in čakanje na gradivo tudi po dva dni. Pa se kdo od zaposlenih se najde, ki ti zateži, zakaj sediš na sedežu, ki je namenjen samo profesorjem - njih pa nikjer! vse ostalo je pa zasedeno, tebe pa zanima samo na hitro nekaj - ker si knjige ne moreš vzeti iz police in si je ne moreš izposoditi, jo moraš naročiti, da te čaka v čitalnici, greš v čitalnico in se nekam vsedeš, ker stati ob pultu v čitalnici ne moreš. Za eno informacijo iz knjige potrebuješ tako dva dni in vec ur, namesto, da bi bila stvar opravljena v pol ure. Skratka zakomplicirana knjižnica je tale NUK.« [primerjava s tujino]*
- Anketiranci so najbolj pogosto podali kratke (nekaj stavčne) izjave tako, da so našteali moteče dejavnike, le-tem je sledil pojasnjevalni komentar.

Primer:

- *»Ni zračen; zadušljiv - posebno poleti; premajhna založenost z astronomskimi in kozmološkimi knjigami; podpisovanje posameznih obrazcev za izposajo posamezne knjige - ne vem, zakaj je to potrebno, če imamo izkaznico, poleg tega pa je tudi zamudno.« [naštevanje]*
- Najpogostejša kombinacija opredeljenih tem v komentarjih je bila sledeča: (prekratek) delovni čas (odprtost) in Velika čitalnica (notranja oprema, vzdušje, prostor), ki se jima pridružuje komentar o zapletenem ali nefunkcionalnem, neučinkovitem postopku rezervacije sedeža (poenostavljanje sistema) ali postopek oziroma sistem izposoje (preveč

čitalniškega) gradiva. Skupaj te teme predstavljajo nekaj več kot 40 % vseh enot analize, oziroma skupaj s komentarji o osebju nekaj več kot 50 % vseh enot analize.

7.5 RAZPRAVA

Rezultati analize odgovorov na odprto vprašanje so pokazali, da anketirance najbolj motijo *prostorski in delovni/študijski pogoji Velike čitalnice* in prekratek *delovni čas* služb in oddelkov NUK. Anketiranci so razmeroma pogosto opozorili na (neprimeren) odnos in neprijaznost *osebja*. Ravno tako so poudarili težave s *sistemom izposoje* in željo po *poenostavljanju sistema*, saj je preveč ovir in zapletenih postopkov pri uporabi storitev NUK in izrabi njegovega *knjižničnega fonda*. Slednji je po mnenju anketirancev premajhen in ne dovolj dostopen. Anketiranci so v komentarjih in pripombah zapisali tudi svoje *vtise o NUK*, in sicer da je navkljub nacionalno-kulturnemu pomenu preveč zaprt in neprijazen do uporabnikov. Kot je razvidno iz Preglednice 41, predstavljajo omenjene teme nekaj več kot 66 % vseh analiziranih enot.

Preglednica 41: Najpogostejše teme v odgovorih na odprto vprašanje (n=951)

tema	število enot	delež enot v %
Velika čitalnica (prostor, oprema)	107	11,2
delovni čas	106	11,1
osebje	98	10,3
sistem izposoje	93	9,7
poenostavljanje sistema	86	9,0
knjižnični fond	77	8,0
vtis o knjižnici	67	7,0
SKUPAJ	634	66,3

Tudi poročilo o delu NUK v letu 2007 navaja, da so med pritožbami, ki jih je NUK v letu 2007 prejel pisno v *Knjigi pripomb in pohval*, izstopale tiste, ki se nanašajo na prostorske pogoje in pogoje uporabe storitev: sistem rezervacij študijskih mest v Veliki čitalnici, uporaba oziroma nakup posebne elektronske izkaznice za dostop do prostorov, predrage storitve brezžičnega omrežja, predolgi čakalni roki za dostavo gradiva iz skladišč, zapletene uporabniške poti po stavbi, oddaljenost repro centra od čitalnic (Poročilo, 2008, str. 37).

Tudi v obeh preteklih anketah uporabnikov so anketiranci odgovarjali na vprašanje odprtega tipa. V anketi iz leta 1987 (Popovič, 1988) je bila cela stran anketnega prostora namenjena kritikam in pripombam; v anketi iz leta 1995 (Golob, 1995) pa se je vprašanje glasilo: »Kaj vas v NUK-u še moti, s čim niste zadovoljni, na katerih področjih bi NUK še izboljšali...«. Rezultati kažejo, da je na odprto vprašanje v preteklih raziskavah odgovoril večji delež anketirancev: 69 % v letu 1987 in 77 % v letu 1995 v primerjavi s 47 % v letu 2008.

Primerjava s preteklima raziskavama je z več vidikov vprašljiva. Najprej se raziskave razlikujejo po načinu zbiranja podatkov, ki je za odprti tip vprašanja posebej pomemben; odgovore pri prvih dveh pisnih anketah so zbirali anketarji, medtem ko je spletna različica bolj neosebna oblika

zbiranja mnenj, anketiranci imajo manjši občutek »nadzora« in običajno svoja razmišljanja napišejo bolj iskreno. Bolj problematična točka pa je metoda analize, zlasti identifikacija enot analize, saj iz obeh prejšnjih raziskav ni mogoče ugotoviti, na kateri osnovi je bilo zasnovano štetje enot analize⁴⁴. Poleg tega se ankete razlikujejo tudi glede na nekatere izhodiščne točke: v anketi iz leta 1987 so se avtorji osredotočili predvsem na avtomatizacijo in modernizacijo storitev; v letu 1995 so z anketo prvenstveno odkrivali stališče javnosti do izgradnje NUK2; s pričujočo anketo pa smo želeli pridobiti tudi podatke o uporabi in zadovoljstvu z e-storitvami in e-viri.

Kljub razlikam v namenu in vsebini omenjenih anketnih raziskav ugotavljamo, da so anketirance v vseh treh obdobjih motile razmeroma podobne pomanjkljivosti pri ponudbi in storitvah NUK. Rezultati kažejo, da so prostorski in delovni/študijski pogoji najbolj problematičen dejavnik knjižnične dejavnosti NUK. V okviru tega najbolj izstopajo prostorske razmere in organizacija dostopa/uporabe gradiva Velike čitalnice. Anketiranci so v vseh treh anketah poudarjali prekratek oziroma neustrezen delovni čas služb in oddelkov NUK. Temu sledi navajanje težav in ovir pri uporabi storitev izposoje in dostopa do knjižničnega gradiva na sploh (naročanje, čakalna doba, sistem izposoje, število izvodov za izposajo).

V vseh treh anketah so anketiranci menili, da je knjižnična zbirka premalo obsežna in slabo dostopna. Število predlogov o zagotovitvi prostega pristopa do gradiva je z leti upadalo, saj se je z avtomatizacijo knjižničnih katalogov izboljšala vsaj dostopnost informacij o knjižničnem fondu in razpoložljivem gradivu. Največ nejevolje glede slabe dostopnosti gradiva so beležili v anketi iz leta 1987. Hkrati pa je avtor študije ugotavljal potrebo po avtomatizaciji in modernizaciji storitev; anketiranci so namreč kritizirali kakovost in dostopnost takratnih listkovnih katalogov ter izražali potrebo po vpeljavi računalniških katalogov. Posebej so poudarjali tudi, da niso seznanjeni z vsemi storitvami in ponudbo NUK.

V rezultatih raziskave iz leta 1995 pa poleg že zgoraj izpostavljenih kategorij razberemo, da so anketiranci že nakazali problematiko, povezano z modernizacijo in rabo vpeljanih elektronskih storitev. Anketiranci so se namreč v tem obdobju razmeroma veliko pritoževali nad številom računalnikov in dostopnostjo ter pogoji uporabe interneta.

Zadnja skupna tema vseh treh raziskav je osebje. Število komentarjev/pripomb je z leti naraščalo. Posebnost prve ankete (Popovič, 1988) je ta, da so anketiranci izredno pohvalili zaposlene v NUK.

⁴⁴ Za raziskavo iz leta 1987 (Popovič, 1988) predvidevamo, da je avtor identificiral predvsem predloge: 309 (69 %) anketirancev je podalo 781 predlogov, od tega 92 različnih. Iz poročila ne moremo razbrati, kako je bila razrešena stopnja konkretnosti, na kar je avtor raziskave posebej opozoril, da je problematično. Predloge je kategoriziral v 10 skupin, a pri tem ni navedel deležev posameznih kategorij, čeprav predvidevamo, da je v poročilu opis skupin razporejen po njihovi padajoči pomembnosti. V drugi raziskavi (Golob, 1995) so deleži posameznih vsebinskih sklopov razvidni. Odgovore na vprašanje o vrednotenju dejavnosti in storitev NUK je avtorica razporedila v 7 skupin. Na odprto vprašanje je odgovorilo nekaj več kot 77 % anketirancev (od tega jih je 2,2 % navedlo, da nimajo pripomb). Iz poročila pa nista razvidni metoda analize in oblikovanje tematskih skupin. Predvidevamo, da so bile enote analize (n=332, seštevek enot v predstavljenih tabelah) identificirane v skladu s posameznimi vprašanji v anketi.

Medtem ko je v naslednjih dveh, torej anketi iz leta 1995 in pričujoči anketi, število kritičnih pripomb do osebja naraslo. Opažamo zlasti porast izjav, ki se nanašajo na apatičnost, nevljudnost, neprijaznost in neobzirnost osebja do uporabnikov/obiskovalcev NUK.

Na osnovi rezultatov analize odprtega vprašanja pri omenjenih anketnih študijah bi lahko postavili zanimivo tezo, in sicer da sta se z avtomatizacijo/modernizacijo knjižničnih storitev knjižničar in uporabnik odtujila. Zdi se, da je njuna odtujitev tudi posledica napačnih predvidevanj na področju knjižničarstva, ko naj bi avtomatizacija (tako rekoč čez noč) razbremenila knjižničarja in mu omogočila več časa za delo z uporabniki. Knjižničarska dejavnost je še vedno večino časa osredotočena na obdelavo gradiva in organizacijo podatkov (npr. v OPAC). Tudi podatki o neformalnem izobraževanju knjižničarjev kažejo, da je največji delež namenjenega usposabljanju za obdelavo gradiva in delu v sistemu vzajemne katalogizacije (Poročilo, 2008). Hkrati pa je uporabnik razmeroma slabo podučen o precej kompleksnem sistemu organizacije podatkov in dostopa do gradiva v knjižnicah. Trdili bi lahko, da se je ohranila knjižničarska paradigma, ki je bolj usmerjena na sistem kot na uporabnika. Ker rezultati pričujoče ankete sicer kažejo visoko stopnjo zadovoljstva z osebjem na sploh, menimo da bi bilo potrebno poleg večjega izobraževanja osebja za delo z uporabniki vzpostaviti tudi enostavnejše modele dostopa do storitev in ponudbe knjižnice, ki bi tudi knjižničarjem dovoljevali več časa za kvalitetnejše delo z uporabniki.

Na podlagi rezultatov pričujoče analize prav tako ugotavljamo, da anketiranci kljub temu, da NUK priznavajo nacionalni kulturni pomen, knjižnico še vedno dojemajo kot dokaj nedostopno in neprijazno ustanovo. Čeprav večinoma razumejo obstoječe razmere, ki otežujejo dostop do nacionalne knjižnične zbirke, pa se zaradi mnogih (med njimi tudi bolj ali manj objektivnih) razlogov ne strinjajo z obstoječo politiko ustanove, ki naj bi po njihovem mnenju ovirala uporabo virov in storitev, namenjenih univerzitetnemu/raziskovalnemu okolju.

8 SKLEPNE UGOTOVITVE IN OPREDELITEV PRIORITETNIH NALOG

8.1 POVZETEK REZULTATOV RAZISKAVE

- V anketi je sodelovalo 1057 uporabnikov. Med anketiranci je bilo 70,9 % žensk in 29,1 % moških, glede na starost 60 % starih med 18 in 25 let, 30,7 % starih med 26 in 35 let ter starejših kot 35 let 9,3 %. S področja humanistike je anketo izpolnilo 35,8 % uporabnikov, 35,4 % s področja družboslovja in 28,9 % z drugih strokovnih področij. Glede na poklic oziroma status anketirancev jih je bilo najmanj zaposlenih v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti (5,3 %) in največ študentov (59,5 %), drugi poklici so predstavljali 35,2 % anketirancev. Največji delež anketirancev je imel končano srednjo izobrazbo (56 %), najmanjši delež (8,3 %) pa podiplomsko izobrazbo.
- Anketiranci so bili pretežno redni obiskovalci NUK, saj jih skoraj polovica (45,2 %) obišče NUK večkrat na mesec ali pogosteje. Med anketiranci je bilo največ takšnih, ki NUK obiščejo nekajkrat letno, v povprečju pa vsaj enkrat mesečno.
- Najpogostejši obiskovalci NUK so mladi (od 18 do 25 let oziroma kar 90,7 % anketirancev je bilo mlajših od 36 let), študentje, anketiranci s področja humanistike ter moški.

- Med anketiranci, ki fizično NUK ne obiskujejo, uporabljajo pa njegove elektronske storitve, najpogostejši uporabniki niso mladi (od 18 do 25 let), ampak starejši (starostna skupina od 26 do 35 let). Pogostejši virtualni uporabniki so moški, anketiranci s končano univerzitetno ali podiplomsko izobrazbo, zaposleni v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti ter s področja družboslovja.
- Anketiranci najpogosteje uporabljajo naslednje oddelke: vpis in izposoja, čitalnice, garderoba in kavarna. Večina jih še ni obiskala posebnih zbirk gradiva, nekaj manj kot polovica jih ob anketiranju ni še nikoli obiskala informacijskega središča, kavarne ali razstavne dvorane, več kot polovica pa kopirnice gradiva, informacijskega in referalnega centra ali službe medknjižnične izposoje.
- Anketiranci med elektronskimi storitvami pogosteje uporabljajo le nekatere, in sicer katalog COBISS/OPAC, COBISS – Moja knjižnica in spletno stran NUK, uporaba ostalih storitev je nizka. Najbolj pogosto uporabljajo katalog COBISS/OPAC (77,9 % pogosto, 20 % občasno), COBISS – Moja knjižnica (45,1 % pogosto, 44,1 % občasno) in spletno stran NUK (21,4 % pogosto, 61,4 % občasno). Storitev Mrežnik ni še nikoli uporabilo 55,7 % anketirancev, dLib.si 73,7 %, DiKUL 74,9 % in storitev Vprašaj knjižničarja 82,6 % anketirancev.
- Povprečna vrednost (M) ocene zadovoljstva z *okoljem, prostori in opremo* znaša 3,52 (lestvica od 1 do 5).
- Z lokacijo knjižnice je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 84,4 % anketirancev, z odpiralnim časom 70,0 %, s pogoji za individualno delo 64 %, s temperaturo v prostorih 61,4 %, s številom čitalniških mest 59,1 %, z udobnostjo notranjega okolja 58,9 %, z razsvetlavo 57,7 %, z orientacijo in oznakami v prostorih 55,7 %, s funkcionalnostjo pohištva 50,5 %, s pogoji za delo v skupini pa le 27,1 % anketiranih.
- Najvišje anketiranci ocenjujejo zadovoljstvo z lokacijo knjižnice (M=4,3), najnižje pa zadovoljstvo s pogoji za delo v skupini (M=2,76).
- Povprečna vrednost (M) ocene zadovoljstva s *knjižnično zbirko* znaša 3,28.
- S ponudbo tiskanih virov so anketiranci relativno zadovoljni (69,3 % se je opredelilo kot zadovoljen ali zelo zadovoljen z zbirko tiskanih knjig in 62,9 % z zbirko tiskanih revij), nekoliko manj so zadovoljni z zbirko elektronskih virov (53,8 %, nezadovoljnih je manj kot petina). Najmanj zadovoljni so s številom izvodov za izposajo (zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 38,3 %) in z možnostjo vplivanja na oblikovanje zbirke gradiva (le 18,4 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih).
- Najvišje anketiranci ocenjujejo zadovoljstvo z zbirko tiskanih knjig (M=3,71), najnižje pa zadovoljstvo z možnostjo vplivanja na oblikovanje knjižnične zbirke (M=2,52).
- Povprečna ocena (M) zadovoljstva z *osebjem knjižnice* znaša 3,94 in predstavlja najvišje ocenjeni dejavnik zadovoljstva s knjižnico.
- Z osebjem je večina (vsaj 70 %) anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, in sicer pri vseh ocenjevanih elementih. Najbolj so zadovoljni z urejenostjo osebja (M=4,1) ter strokovnostjo in zanesljivostjo odgovorov na njihova vprašanja (M=4,0). Manj so zadovoljni z vljudnostjo osebja in njegovo pripravljenostjo pomagati uporabniku (M=3,8).
- Povprečna ocena (M) zadovoljstva s *storitvami izposoje* znaša 3,71.

- Anketiranci so najbolj zadovoljni s storitvijo spletnega naročanja gradiva, 69,5 % jih je zelo zadovoljnih in 26,1 % zadovoljnih, povprečna ocena (M) zadovoljstva s storitvijo pa znaša kar 4,40. Sledi zadovoljstvo z rokom izposoje gradiva na dom (M=4,06), manj zadovoljni so z medknjižnično izposajo (M=3,46), hitrostjo dostave gradiva (M=3,46) in dovoljenim številom hkrati izposojenega gradiva (M=3,46). Najmanj so zadovoljni s postopkom naročanja gradiva za uporabo v čitalnicah (M=3,35).
- Povprečna ocena (M) zadovoljstva z *elektronskimi storitvami* znaša 3,77.
- Najvišjo oceno zadovoljstva je prejel katalog COBISS/OPAC (4,11), več kot 80 % anketirancev je z njim zelo zadovoljnih ali zadovoljnih. Zadovoljstvo z ostalimi elektronskimi storitvami je nižje: Mrežnik – 3,73, storitev Vprašaj knjižničarja – 3,72, Digitalna knjižnica Slovenije in Digitalna knjižnica UL – 3,71 ter spletna stran NUK – 3,65.
- Povprečna ocena (M) zadovoljstva z *drugimi storitvami in ponudbo* NUK znaša 3,67.
- Med drugimi storitvami in ponudbo sta prejeli najvišjo povprečno oceno (M) razstave (4,06) in kavarna NUK (4,05). Sledijo storitev posredovanja informacij o gradivu in iz gradiva NUK (3,78), garderoba (3,72) in ponudba tečajev iskanja informacij (3,67). Nižje je ocenjeno zadovoljstvo s prodajalno (3,52) in sistemom rezervacije sedeža za Veliko čitalnico (3,45). Anketiranci so najmanj zadovoljni s storitvijo kopiranja gradiva (3,14), kar tretjina jih ni zadovoljnih s to storitvijo.
- S trditvijo, da je NUK v javnosti dobro prepoznavna ustanova se je strinjalo ali popolnoma strinjalo 87 % anketirancev, da je zaupanja vredna ustanova 87,7 %, da bi gradnja nove stavbe bistveno pripomogla k dvigu storitev 74,4 %, da NUK dobro podpira njihov študij in raziskovanje 71,9 %, da NUK sledi razvoju novih tehnologij 63,9 % in 60 % da je NUK odprta in prijazna ustanova. 10,5 % anketirancev meni, da gradnja nove stavbe ni potrebna, ker vse informacije dobijo prek spleta, 73,3 % pa se s tem ne strinja.
- NUK je po mnenju anketirancev dobro prepoznavna (M=4,24) in zaupanja vredna ustanova (M=4,24), vendar pa premalo pozorna do svojih uporabnikov, saj so le-ti manj zadovoljni z odzivnostjo knjižnice na njihove želje in potrebe (M=3,24) in njenim prispevkom pri iskanju in oblikovanju novih idej (M=2,95).
- V primeru odprtja *nočne čitalnice*, bi jo največji delež anketirancev obiskoval občasno (44,1 %), redno bi jo obiskovalo 19,8 % anketirancev, nikoli pa 22,6 %, 13,5 % se jih ni opredelilo. Med anketiranci, ki bi čitalnico obiskovali, bi bilo 22,9 % rednih obiskovalcev, polovica le občasnih. Najpogostejši obisk nočne čitalnice bi bil v času od 20. do 22. ure (redno ali občasno bi jo obiskovalo 82 % omenjenih anketirancev), 69,4 % bi jih čitalnico obiskovalo tudi v času od 22.00 do 24.00. Pogosteje kot ostale skupine bi čitalnico obiskovali študentje in anketiranci moškega spola.

505 oziroma 47 % anketirancev je v odgovorilo na *odprto vprašanje*, s katerim smo jih spraševali o slabostih v delovanju knjižnice, ki jih najbolj motijo. Izpostavili so sledeče:

- *Omejitve in zapleteni postopki uporabe knjižnice*: predolga čakalna doba dostave gradiva iz skladišč, omejitve pri elektronskem naročanju gradiva (preklic, terjatve), zapletenost postopkov pri uporabi gradiva v čitalnicah in ročno naročanje čitalniškega gradiva, neučinkovit

sistem naročanja člankov, nezadovoljivo obveščanje in komunikacija z uporabnikom o izposojenem gradivu ter sistem pošiljanja opominov, premalo število dovoljenih izvodov za izposajo ter preveč nedostopnih izvodov na sploh (npr. so v vezavi), ni prostega dostopa do gradiva, zapleten način rezervacije sedeža in prekratki dovoljeni odmori pri uporabi Velike čitalnice, nefunkcionalna razporeditev služb/storitev po prostoru.

- *Delovni čas*: prekratka odprtost čitalnic in izposoje, ni na voljo nočne čitalnice.
- *Knjižnična zbirka*: preskromen knjižnični fond, pomanjkljiva in presplošna ponudba naslovov gradiva za posamezna strokovna področja, premalo število izvodov posameznih naslovov gradiva za izposajo.
- *Informacijska tehnologija*: zastarelost opreme, slaba opremljenost informacijskega središča, počasno delovanje računalnikov, premajhno število računalnikov, neprimerna pohištevna oprema (previsoki pulti) za uporabo informacijske tehnologije, pomanjkanje vtičnic za prenosne računalnike v Veliki čitalnici, brezžični dostop do interneta ni zagotovljen v celotni stavbi.
- *Druge storitve in ponudba*: nesorazmerje med ceno in ponudbo, neprimeren odnos osebja, ni avtomata za osvežilne pijače in kavo.
- *Prostor in oprema knjižnice*: pomanjkanje parkirišč, otežen dostop za invalidske in otroške vozičke, neprimerna razsvetljava, temni in hladni prostori, slaba orientacija v prostoru in označenost prostorov, neprimerna razporejenost prostorov, velike razdalje med prostori (npr. kopirnica je preveč oddaljena od čitalnic in posebnih zbirk), težka vhodna vrata, ni prostorov za počitek, premalo toaletnih prostorov, premajhne garderobne omarice, neudobni čitalniški stoli.
- *Cenovna politika*: drage fotokopije, zamudnine in opomini, previsoka vpisnina, previsoke cene v kavarni, visoka varščina za elektronsko izkaznico, prepogosto pošiljanje opominov oziroma zaračunavanje zamudnin.
- *Osebj*e: neprijaznost, neoseben in birokratski odnos, nestrokovnost in neizčrpnost pri posredovanju informacij.
- *Splošna podoba NUK*: hladnost, zaprtost, nedostopnost, neprijaznost, strogost in zastarelost.

Nekateri anketiranci niso zapisali (le) pripomb, ampak izpostavili tudi pozitivne vidike delovanja knjižnica (npr. Veliko čitalnico kot prostor za učenje, Plečnikovo arhitekturo, ki je navdihujoča pri študiju, osebje, ki je pripravljeno pomagati) in zaželeli zaposlenim čim prej nove, primerne prostore.

Primeri:

- *»Sicer pa same pohvale NUKu. Tu se odlično počutim. Kljub temu, da se zavedam nujnosti izgradnje NUKa II, sem vendarle vesel, da sem del generacije, ki je velik del svojega študija preživela še v "Plečnikovem" NUK-u.«*
- *»Želim vam veliko uspeha pri vašem delu in v bližnji prihodnosti krasno novo zgradbo nacionalne knjižnice. Še posebej pa boljše pogoje za delo vas, uslužbencev NUK-a.«*

8.2 PREVERJANJE HIPOTEZ

Zajeti vzorec anketirancev nam žal ni omogočil preverjanja vseh hipotez, pričakovali smo namreč, da se bo anketiranja udeležil večji delež t. i. virtualnih uporabnikov knjižnice, in sicer zato ker smo ponudili anketo v spletni obliki, zaradi velikega deleža mlajših uporabnikov (zlasti študentov) med aktivnimi uporabniki knjižnice ter hitrega naraščanja števila virtualnih uporabnikov storitev knjižnice (v letu 2008 že preko 5000), ki niso aktivni člani NUK in storitve uporabljajo kot člani drugih visokošolskih knjižnic knjižničnega sistema ljubljanske univerze. Analiza rezultatov ankete je pokazala, da so se na anketo odzvali v prvi vrsti uporabniki, ki knjižnico obiskujejo fizično (so njeni bolj ali manj redni obiskovalci) in najbolj pogosto uporabljajo njene klasične vire in storitve.

V primerjavi s prejšnjimi študijami uporabnikov se je sicer potrdila predpostavka o zmanjševanju pogostosti fizičnega obiska knjižnice (ki je trend tudi v drugih znanstvenih knjižnicah v svetu), ne moremo pa na osnovi študije potrditi predpostavko, da je vzrok tega večja uporaba elektronskih virov in storitev. Nanj bi lahko sklepali na osnovi statističnih podatkov o delovanju knjižnice, ki po letu 2006 kažejo skokovit porast virtualnega obiska knjižnice (obisk spletnih strani, uporaba gradiv na portalu dLib.si, uporaba storitve Vprašaj NUK itd.). Lahko tudi sklepamo, da na fizični obisk knjižnice vpliva tudi razvoj ponudbe sistema COBISS, ki že zdaj uporabnikom omogoča, da del aktivnosti opravijo brez obiska knjižnice (naročilo gradiva, podaljšanje roka izposoje, rezervacije gradiva, klepet s knjižničarjem, pridobitev vsebinskih informacij itd.).

Rezultati ankete neposredno ne kažejo, da bi se uporaba klasičnih virov in storitev manjšala zaradi večje ponudbe elektronskih virov in storitev, saj smo tako pri vprašanju o pogostosti njihove uporabe kot oceni zadovoljstva naleteli na velik delež anketirancev, ki elektronskih virov in storitev še niso uporabljali oziroma niso znali oceniti zadovoljstva z njimi. Sodimo, da za potrditev oziroma zavrnitev predpostavke zajeti vzorec anketirancev ni primeren.

Predvidevali smo, da elektronske vire in storitve NUK pogosteje uporabljajo (naj)mlajši uporabniki, v prvi vrsti študentje, ki tudi sicer prevladujejo med člani NUK. Predpostavka se na osnovi rezultatov ankete ni potrdila, saj elektronske vire in storitve najpogosteje uporabljajo anketiranci, stari med 26 in 35 let. Vzrok bi sicer lahko bil v neustrezni ponudbi elektronskih gradiv, vendar pa nas veliko število naslovov tako domačih kot tujih elektronskih revij in knjig v celotnem besedilu, ki so študentom na voljo prek portalov DiKUL in dLib.si ter Mrežnika NUK, navaja na sklep, da bi bilo treba vzroke za nizko uporabo omenjenih virov iskati zlasti v študijskem procesu.

Ugotavljamo, da so povprečne ocene zadovoljstva s t. i. klasičnimi storitvami (ponudba knjižnične zbirke, izposoja gradiva na dom in v čitalnice, storitve kopiranja), razen v primeru zadovoljstva z rokom izposoje na dom, dejansko nižje kot v primeru elektronskih storitev. Omeniti pa velja, da je zadovoljstvo z zbirko tiskanih virov višje kot z zbirko elektronskih virov. Domnevamo, da uporabniki pričakujejo v prvi vrsti dostopnost najnovejših monografskih publikacij v digitalni obliki, ki pa jih knjižnica zaradi njihove avtorskopravne zaščite ne more ponuditi.

Kljub številnim izboljšavam v prostorih in opreми knjižnice se zadovoljstvo z elementi te kategorije ocenjevanja v primerjavi z rezultati preteklih študij ni povečalo. Povprečna ocena kategorije

okolje, prostor in oprema je, z izjemo zadovoljstva z lokacijo knjižnice, najnižja med ocenjevanimi kategorijami, kar pomeni, da knjižnica s sredstvi, ki jih ima na voljo za investicije v prostor in opremo, in tudi zaradi spomeniške zaščite zgradbe, ne uspeva slediti željam in potrebam uporabnikov. Zlasti zaradi hitrega razvoja računalniške in komunikacijske opreme in naraščanja števila uporabnikov, ki pričakujejo v knjižnici najsodobnejšo opremo, lahko predvidevamo, da se bo razkorak med pričakovanji in dejanskim stanjem samo še poglobljajal.

Čeprav je razmeroma veliko število anketirancev v odprtem vprašanju izrazilo navdušenje nad nočno čitalnico, bi jo pa sicer večina obiskovala le občasno, redno bi jo obiskovala manj kot petina anketiranih, in sicer najpogosteje med 20. in 22. uro. Redno bi jo skozi vso noč obiskovala desetina anketirancev, več kot polovica pa nikoli.

Predvidevali smo, da se je dojemanje funkcije NUK v zadnjih dvajsetih letih bistveno spremenilo, da ga uporabniki ne dojemajo pretežno kot prostor za študij gradiva, ampak kot dejavnik, ki vpliva na uspešnost in kakovost njihovega študija oziroma raziskovanja/dela. In če smo lahko zadovoljni z relativno ugodno oceno pomena knjižnice za študij oziroma delo anketirancev, pa nizka ocena knjižnice kot (so)oblikovalke novih idej terja razmislek o obstoječi ponudbi storitev, ki je bolj usmerjena na posredovanje gradiva in informacij kot pa na proces njihove uporabe in izrabe. Pomembno izhodišče je vsekakor visoka stopnja strinjanja anketirancev s trditvijo, da je NUK zaupanja vredna ustanova. V prihodnje pa bo morala še bolj izpostavljati vrednote, na katerih temelji njena dejavnost, zlasti njeno zavezanost načelu splošne dostopnosti informacij in usmerjenost k odličnosti, kakovosti in relevantnosti storitev/proizvodov.

Z možnostjo odgovora na odprto anketno vprašanje smo želeli ugotoviti, kaj uporabnike v delovanju knjižnice najbolj moti oziroma katere so po njihovem mnenju najpomembnejše ovire pri uporabi njenih virov in storitev. Naša predpostavka je bila, da se bo največji delež komentarjev in izjav nanašal na dejavnike, ki vplivajo na uporabo elektronskih virov in storitev, saj je med uporabniki NUK največji delež mlajših. Analiza odgovorov je pokazala, da se na kategorijo elektronske storitve, internet in računalniška oprema nanaša le 6 % analiziranih enot, kar 35 % pa na sistem delovanja knjižnice (delovni čas, sistem izposoje gradiva in uporabe čitalnic) in 20 % na okolje, prostor in opremo knjižnice. Med komentarji se jih le malo nanaša na elektronske vire kot posebno obliko knjižničnega gradiva. Anketirance moti zlasti to, da nimajo dostopa do nekaterih pomembnejših elektronskih virov ali pa ti sploh niso na voljo, niso pa navajali, za katere vire gre. Le dva anketiranca sta izjavila, da bi se z digitalizacijo lahko povečal dostop do knjižničnega fonda. Anketiranim uporabnikom je v pretežni meri NUK pomemben kot fizični prostor in želijo spremembe v organizaciji ter izboljšanju dostopnosti fizičnih storitev in virov. Predvidevamo pa, da se bo s širjenjem ponudbe elektronskih storitev in virov in z novo generacijo uporabnikov začel postopoma oblikovati tudi njihov odnos do delovanja knjižnice v virtualnem okolju.

8.3 OPREDELITEV PRIORITETNIH NALOG NUK

Z anketo o zadovoljstvu uporabnikov smo pridobili veliko ocen in koristnih pobud za spremembe sedanje ponudbe in storitev knjižnice. Nekatero pomanjkljivosti smo začeli odpravljati že takoj po pridobitvi rezultatov ankete, in jih do konca leta 2008 že odpravili, odpravljanje ostalih smo vključili v strateške cilje knjižnice za obdobje 2009–2013.

Največji delež pripomb anketirancev se nanaša na *prostor knjižnice*. Zgradba, v kateri deluje knjižnica, je kulturni spomenik najvišje kategorije in spomeniško zaščiten. Zato ne moremo predvideti večjih predelav uporabniških in skladiščnih prostorov. Do zgraditve nove stavbe bo zato ponudba knjižničnih storitev NUK bistveno zaostajala za sodobnimi univerzitetnimi knjižnicami in učnimi središči, ravno tako bo še naprej izvajala funkcijo nacionalne knjižnice v prostorskih razmerah, ki niso primerljive z večino evropskih nacionalnih knjižnic. Vendar pa si bomo prizadevali še naprej širiti in izboljševati ponudbo elektronskih storitev in digitalnih knjižničnih gradiv za uporabo na daljavo.

Med prioritetskimi nalogami knjižnice na področju dejavnosti za uporabnike bi v strateškem obdobju 2009–2013 izpostavili sledeče:

- odpraviti počasno delovanje računalniških postaj v informacijskem središču in zagotoviti vzpostavitev brezplačnega brezžičnega omrežja;
- povečati uporabo knjižnice s strani starejših uporabnikov, zlasti zaposlenih v visokem šolstvu in raziskovalni dejavnosti oziroma uporabnikov s podiplomsko stopnjo izobrazbe;
- natančneje preučiti značilnosti in potrebe t. i. virtualnih uporabnikov NUK;
- zaradi slabe obiskanosti zbirk posebnega knjižničnega gradiva uvesti organizacijske spremembe (združevanje zbirk, skupna čitalnica z mestom za posredovanje gradiva in informacij) in izvajati boljšo promocijo zbirk (zlasti med ciljnim skupinami iz visokošolskega okolja);
- izvesti reorganizacijo ponudbe gradiva v čitalnicah, vzpostaviti skupno referenčno zbirko s prostim pristopom, uvesti spletno naročanje gradiva za čitalnice in podaljšati odprtosti Velike čitalnice v izpitnem obdobju;
- izvesti reorganizacijo informacijske dejavnosti (sprememba ponudbe, organizacije in promocije Informacijskega središča, uvedba informacijskih specialistov, boljša promocija in obveščanje uporabnikov, koordinacija dejavnosti z enega mesta);
- natančneje preučiti vzroke zmanjševanja obiska službe za kopiranje gradiva (cena, kakovost, lokacija prostora), izboljšati promocijo prodajalne NUK in razstavne dejavnosti;
- natančneje preučiti vzroke slabega poznavanja in uporabe elektronskih virov in storitev, dopolniti ponudbo izobraževanj za iskanje in uporabo elektronskih virov za ciljne skupine, dopolniti ponudbo elektronskih virov z multimedijskimi digitalnimi zbirkami in digitalnimi zbirkami učnih gradiv in izboljšati promocijo lastnih digitalnih zbirk v visokošolskem okolju;

- poenostaviti postopke pri uporabi knjižnice in njenih prostorov (opraviti študijo najpogostejših ovir pri orientaciji uporabnikov v prostoru, poenostaviti sistem za rezervacijo čitalniških sedežev in kontrole dostopa, prenoviti garderobne prostore);
- povečati število dovoljenih izvodov za izposajo, načrtno dopolnjevati zbirko študijske literature za študente, zmanjšati število nedostopnih izvodov gradiva, izboljšati promocijo in oblike storitev medknjižnične izposoje (uvedba spletne dostave kopij člankov);
- dokončati obnovo Velike čitalnice, zagotoviti večje število toaletnih prostorov za uporabnike;
- dodatno izobraževati in usposablјati osebje knjižnice za delo z uporabniki, oblikovati kadrovske kriterije za izbor kandidatov za delo z uporabniki;
- izboljšati promocijo in prisotnost NUK v javnosti in bolje izkoriščati podporo javnosti pri financerjih dejavnosti in prizadevanjih za novogradnjo.

10 VIRI IN LITERATURA

10.1 CITIRANI VIRI IN LITERATURA

Anketa o zadovoljstvu uporabnikov Knjižnice Pedagoške fakultete v Ljubljani (2008). Pridobljeno 20. 1. 2009 s spletne strani: <http://www.pef.uni-lj.si/knjiznica/anketa08.pdf>

Anketa o zadovoljstvu uporabnikov statističnih podatkov in informacij Statističnega urada RS 2007 (2007). Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije. Pridobljeno 7. 9. 2008 s spletne strani: <http://www.stat.si/PrikaziDatoteko.aspx?id=1677>

Golob, I. (1995). *Analiza stališč javnosti do izgradnje nove knjižnice v Ljubljani z analizo porabe storitev knjižnice*. Ljubljana: Interakcija.

Information behaviour of the researcher of the future (2008). London: University College London.

Knez, S. (1987). *Medbibliotečna izposoja NUK*. Ljubljana: NUK.

Leskošek, B. (2006). *Vzorčenje*. Ljubljana: Fakulteta za šport. Pridobljeno 26. 12. 2008 s spletne strani: <http://www.fsp.uni-lj.si/Metodologija/2006/20Vzorcenje.pdf>

Miles, M. B. in Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. London: Sage.

Perceptions of libraries and information resources: a report to the OCLC membership (2005). Dublin, Ohio: OCLC.

Pernat, A. (2002). *Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Velike čitalnice Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo.

Petermanec, Z. (2000). *Vrednotenje kakovosti knjižničnih storitev*. Magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo.

Popovič, M. (1988). *Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani : poročilo o raziskovalnem projektu Mnenja uporabnikov o delovanju NUK-a*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica, Bibliotekarski raziskovalni center.

Poročilo o delu NUK za leto 2007 (2008). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 17. 1. 2009 s spletne strani: http://www.nuk.uni-lj.si/dokumenti/pdf/letno_2007.pdf

Poročilo o delu NUK za leto 2008 (2009). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.

Povšič, U. (2005). *Pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami visokošolske knjižnice : primer knjižnice Oddelka za geografijo na Filozofski fakulteti*. Diplomsko delo. Ljubljana: [U. Povšič].

Renko, E. (2005). *Uporabnost spletnega anketiranja v trženjskem raziskovanju*. Magistrsko delo. Ljubljana: [E. Renko].

Razpotnik, Š. (2007). *Zajemanje uporabniškega besedišča kot osnova za razvoj geslovníkov*. Magistrsko delo. Ljubljana: Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.

Samoevalvacijsko poročilo Univerzitetne knjižnice Maribor: študijsko leto 2007/2008. Maribor: Univerza v Mariboru, Univerzitetna knjižnica Maribor. Pridobljeno 30. 3. 2009 s spletne strani: <http://www.ukm.uni-mb.si/UserFiles/641/File/Samoevalvacijsko%20poroilo%20UKM%202007-2008.pdf.pdf>

Splichal, S. in Bekeš, A. (1990). *Analiza besedil: statistična obravnava jezikovnih podatkov v družboslovnih raziskavah*. Ljubljana: Fakulteta za sociologijo, politične vede in novinarstvo, Raziskovalni inštitut.

Statistični letopis 2008: Visokošolski študenti, vpisani v študijskem letu 2007/08, po področjih izobraževanja mednarodne standardne klasifikacije izobraževanja (ISCED 97) in vrsti programa, po spolu (2008). Pridobljeno 23. 2. 2009 s spletne strani: http://www.stat.si/letopis/2008/06_08/06-19-08.htm

Vereš, V. (2006). *Zadovoljstvo uporabnikov z izbranimi storitvami knjižnice in smernice za izboljšanje kakovosti : primer Univerzitetne knjižnice Maribor*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.

Žagar, V. (2000). *Medknjižnična izposoja: razvoj, delovni postopki in nekateri kazalci uspešnosti*. Diplomsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo.

10.2 OSTALI VIRI IN LITERATURA

Goričan, U. (1994). *Analiza kakovosti storitev fakultetne knjižnice z marketinškega zornega kota : (na primeru knjižnice Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru)*. Diplomsko delo. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.

Martelanc, T. (19. nov. 1987). Bo Velika čitalnica NUK odprta dlje? : pogovor o načrtih NUK, ki naj bi z izgradnjo nove stavbe in tehnološko modernizacijo postala sodoben informacijsko-dokumentacijski center. *Teleks*, 43 (47), 28–29.

Rowlands, I., Nicholas, D., Williams, P. et al. (2008). The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *Aslib Proceedings*, 60 (4), 290–310.

11 PRILOGE

PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK (SPLETNA RAZLIČICA)

Anketa o zadovoljstvu s storitvami NUK

Spoštovana obiskovalka, spoštovani obiskovalec,

vljudno Vas naprošamo, da si vzamete 5 do 10 minut časa in ocenite kakovost storitev Narodne in univerzitetne knjižnice (NUK). Vaše mnenje bomo upoštevali pri oblikovanju naših razvojnih načrtov.

Vprašalnik lahko tudi natisnete na tem naslovu [http://www.nuk.uni-lj.si/dokumenti/2008/anketa_tiskana.pdf] in ga izpolnjenega oddate v nabiralnik v vhodni avli NUK ali pošljete na naš naslov: Narodna in univerzitetna knjižnica, Enota za delo z uporabniki, Turjaška 1, 1000 Ljubljana.

Anketa je anonimna in poteka od 23. 6. do 13. 7. 2008. Izrazi, ki se nanašajo na osebe in so zapisani v moškem spolu, so uporabljani kot nevtralni za ženski in moški spol.

Rezultati bodo objavljeni na naši spletni strani: www.nuk.uni-lj.si.

Prisrčna hvala za sodelovanje. Veseli bomo, če anketo posredujete tudi Vašim prijateljem, znancem, sodelavcem.

Uprava NUK

Dodatne informacije: Mojca Dolgan-Petrič, e-pošta: izposoja@nuk.uni-lj.si, tel. 01 2001 148.

KAKOVOST KNJIŽNIČNIH STORITEV NUK

Prosimo, da izberete oceno od 1 do 5, ki najbolje odraža stopnjo Vašega zadovoljstva:

- 1 - sploh nisem zadovoljen
- 2 - nisem zadovoljen
- 3 - nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen
- 4 - sem zadovoljen
- 5 - zelo sem zadovoljen
- 0 - ne morem oceniti

1. Kako ste zadovoljni z okoljem, prostori in opremo v NUK?

	1	2	3	4	5	0
lokacija knjižnice	jn	jn	jn	jn	jn	jn
odpiralni čas	jn	jn	jn	jn	jn	jn
udobnost knjižničnega okolja	jn	jn	jn	jn	jn	jn
pogoji za individualno delo	jn	jn	jn	jn	jn	jn
pogoji za delo v skupini	jn	jn	jn	jn	jn	jn
orientacija in oznake v prostoru	jn	jn	jn	jn	jn	jn
število čitalniških mest	jn	jn	jn	jn	jn	jn
število računalnikov	jn	jn	jn	jn	jn	jn
funkcionalnost pohištva (mize, stoli, puliti, police)	jn	jn	jn	jn	jn	jn
razsvetljava	jn	jn	jn	jn	jn	jn
temperatura, prezračevanje	jn	jn	jn	jn	jn	jn

Anketa o zadovoljstvu s storitvami NUK

2. Kako ste zadovoljni s knjižnično zbirko?

Izberi

zbirka TISKANIH KNJIG z mojega strokovnega področja	<input type="text"/>
zbirka TISKANIH REVIJ z mojega strokovnega področja	<input type="text"/>
zbirka ELEKTRONSKIH VIROV z mojega strokovnega področja	<input type="text"/>
založenost z gradivom v TUJIH jezikih	<input type="text"/>
ŠTEVILO izvodov za izposajo	<input type="text"/>
možnost VPLIVANJA na oblikovanje knjižnične zbirke	<input type="text"/>

3. Kako ocenjujete osebje knjižnice?

Izberi

strokovnost, profesionalnost osebja	<input type="text"/>
vljuden odnos osebja do uporabnikov	<input type="text"/>
pripravljenost osebja pomagati uporabnikom	<input type="text"/>
pravilnost in zanesljivost odgovorov osebja knjižnice	<input type="text"/>
urejenost (zunanji videz) osebja	<input type="text"/>

KAKOVOST KNJIŽNIČNIH STORITEV (nadaljevanje)

Prosimo, da izberete oceno od 1 do 5, ki najbolje odraža stopnjo Vašega zadovoljstva:

- 1 - sploh nisem zadovoljen
- 2 - nisem zadovoljen
- 3 - nisem niti zadovoljen niti nezadovoljen
- 4 - sem zadovoljen
- 5 - zelo sem zadovoljen
- 0 - ne morem oceniti

4. Kako ste zadovoljni s storitvami izposoje NUK?

	1	2	3	4	5	0
rok izposoje gradiva na dom	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
dovoljeno število hkrati izposojenih knjig	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
spletno naročanje, rezerviranje, podaljševanje	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
naročanje gradiva za čitalnico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
hitrost dostave gradiva	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
medknjižnična izposoja	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5. Kako ste zadovoljni z elektronskimi storitvami NUK?

Izberi

kakovost knjižničnega kataloga (COBISS/OPAC)	<input type="text"/>
ponudba elektronskih virov na daljavo (Mrežnik)	<input type="text"/>
kakovost / uporabnost spletne strani NUK	<input type="text"/>
Digitalna knjižnica Slovenije - dLib	<input type="text"/>
servis "Vprašaj knjižničarja"	<input type="text"/>
Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani - DiKUL	<input type="text"/>

Anketa o zadovoljstvu s storitvami NUK

6. Kako ste zadovoljni z drugimi storitvami in ponudbo NUK?

	Izberi
posredovanje informacij o gradivu in iz gradiva NUK	<input type="text"/>
izobraževanje uporabnikov (tečajji)	<input type="text"/>
fotokopiranje gradiva	<input type="text"/>
rezervacija sedeža za veliko čitalnico	<input type="text"/>
razstave	<input type="text"/>
kavarna	<input type="text"/>
garderoba	<input type="text"/>
prodajalna	<input type="text"/>

PODOBA NUK

7. Prosimo, da ocenite NUK kot celoto in to izrazite s stopnjo strinjanja ali nestrinjanja s spodnjimi trditvami:

	sploh se ne strinjam	se ne strinjam	delno se strinjam, delno se ne strinjam	se strinjam	se povsem strinjam	ne vem
NUK je zaupanja vredna ustanova.	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Storitve NUK dobro podpirajo moj študij in raziskovanje.	jn	jn	jn	jn	jn	jn
NUK vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija / dela.	jn	jn	jn	jn	jn	jn
NUK mi pomaga pri iskanju novih idej.	jn	jn	jn	jn	jn	jn
NUK ima posluš za želje in potrebe svojih uporabnikov.	jn	jn	jn	jn	jn	jn
NUK je odprta in prijazna ustanova.	jn	jn	jn	jn	jn	jn
NUK sledi razvoju novih informacijskih tehnologij.	jn	jn	jn	jn	jn	jn
NUK je v javnosti dobro prepoznavna ustanova.	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Gradnja nove stavbe bi bistveno pripomogla k dvigu kakovosti storitev.	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Gradnja nove stavbe ni potrebna, saj vse informacije dobim na internetu.	jn	jn	jn	jn	jn	jn

SPLOŠNI PODATKI O UPORABNIKU

Prosimo Vas, da odgovorite še na nekaj splošnih vprašanj.

Anketa o zadovoljstvu s storitvami NUK

8. Starost:

do 18

18-25

26-35

36-45

46-55

56-65

nad 65

9. Spol

ženski

moški

10. Dosežena stopnja izobrazbe:

nedokončana osnovna izobrazba

osnovnošolska izobrazba

nižja ali srednja poklicna izobrazba

srednja izobrazba

višja ali visoka strokovna izobrazba

univerzitetna izobrazba

podiplomska izobrazba (specialistična, magisterij, doktorat)

11. Poklic oz. status:

dijak

študent

zaposlen v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti

zaposlen v drugih dejavnostih

knjižnični delavec

upokojenec

brezposelna oseba

Drugo, kaj

Anketa o zadovoljstvu s storitvami NUK

12. Vaše glavno strokovno področje oz. poklicna usmeritev:

- humanistika (jezikoslovje in književnost, filozofija, pedagogika, zgodovina, geografija, etnologija, teologija)
- družboslovje (ekonomija, sociologija, pravo, uprava, varnost, bibliotekarstvo)
- umetnost
- tehnika (strojništvo, gradbeništvo, elektrotehnika, računalništvo, arhitektura)
- biotehnika (agronomija, zootehnika, živilska tehnologija, gozdarstvo)
- naravoslovje (fizika, matematika, kemija, biologija, geologija)
- medicina (zdravstvo, farmacija, veterina, socialno delo, šport)

Drugo, kaj:

13. Kako pogosto obiskujete NUK?

- večkrat na teden
- vsaj enkrat tedensko
- večkrat na mesec
- vsaj enkrat mesečno
- nekajkrat letno
- danes sem knjižnico obiskal prvič
- ne hodim v NUK, uporabljam pa njegove spletne storitve
- nikoli še nisem bil v NUK

14. Kako pogosto uporabljate elektronske storitve NUK?

Izberi

Katalog COBISS	<input type="text"/>
COBISS – Moja knjižnica (podaljševanje, rezervacija)	<input type="text"/>
Spletna stran NUK	<input type="text"/>
Mrežnik (dostop do e-virov)	<input type="text"/>
dLib-Digitalna knjižnica Slovenije	<input type="text"/>
DiKUL - Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani	<input type="text"/>
Storitev "Vprašaj knjižničarja"	<input type="text"/>
Spletni splošni slovenski geslovník	<input type="text"/>

Drugo, kaj:

Anketa o zadovoljstvu s storitvami NUK

15. Kako pogosto obiskujete naslednje oddelke NUK?

	večkrat na teden	vsaj enkrat tedensko	večkrat na mesec	vsaj enkrat mesečno	večkrat letno	danes sem obiskal prvič	še nisem obiskal
Vpis in izposoja	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Velika čitalnica	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Časopisna čitalnica	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Informacijsko središče	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Informacijski in referalni center	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Medknjižnična izposoja	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Rokopisna zbirka	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Glasbena zbirka	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Informacijski center za bibliotekarstvo	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Kartografska in slikovna zbirka	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Repro studio (kopiranje gradiv)	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Garderoba	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Kavarna	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Prodajalna	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn
Razstavna dvorana	jn	jn	jn	jn	jn	jn	jn

Druge oddelke, katere:

16. Če bi NUK odprl nočno čitalnico, kako pogosto bi jo uporabljali?

- redno
- občasno
- nikoli
- ne vem

17. V katerem času bi uporabljali nočno čitalnico?

	redno	občasno	nikoli	ne vem
20h-22h	jn	jn	jn	jn
22h-24h	jn	jn	jn	jn
celo noč	jn	jn	jn	jn

18. Prosimo navedite, kaj Vas v NUK najbolj moti in bi želeli najprej spremeniti: