

MESTNA KNJIŽNICA KRANJ

Urška Klobučar

**ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S STORITVAMI MESTNE
KNJIŽNICE KRANJ: PRIMER KRAJEVNIH KNJIŽNIC
ŠENČUR IN PREDDVOR**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Kranj, 2025

KLJUČNA DOKUMENTACIJSKA INFORMACIJA

Ime in PRIIMEK: Urška KLOBUČAR

Naslov pisne naloge: Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Mestne knjižnice Kranj: primer krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor

Kraj: Kranj

Leto: 2025

Št. strani: 24

Št. slik: 9

Št. preglednic: 2

Št. prilog: 4

Št. strani prilog: 16

Št. referenc: 22

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Mestni knjižnici Kranj

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Jana Zeni Bešter

UDK: 027.8:025.5:159.942(497.4 Šenčur, Preddvor)

Ključne besede: krajevne knjižnice, zadovoljstvo uporabnikov, Mestna knjižnica Kranj

Izvleček

Naloga obravnava zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor, ki delujeta pod okriljem Mestne knjižnice Kranj. Cilj je bil ugotoviti, kako dobro knjižnici izpolnjujeta minimalne pogoje za izvajanje knjižnične javne službe in katere dejavnike uporabniki ocenjujejo kot najpomembnejše za kakovost storitev. Raziskava je temeljila na analizi letnega poročila, primerjavi knjižnic s predpisanimi pogoji za delovanje ter anketni raziskavi med uporabniki. Rezultati kažejo, da obe knjižnici v večini vidikov ustrezata minimalnim pogojem, vendar Krajevna knjižnica Preddvor dosega boljše rezultate, predvsem glede števila vpisanih članov in zadovoljstva uporabnikov. Najbolje ocenjeni vidiki so prijaznost in strokovnost osebja, urejenost prostorov ter dostopnost informacij. Med ključnimi izzivi ostajajo izboljšanje dotoka novega gradiva, širjenje dejavnosti za odrasle ter večja promocija storitev. Raziskava potrjuje, da se knjižnice, ki so bolj prilagojene potrebam uporabnikov in skladne s strokovnimi smernicami, soočajo z višjo stopnjo zadovoljstva. Ugotovitve ponujajo smernice za nadaljnje izboljšave in razvoj krajevnih knjižnic.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	1
1.1	RAZISKOVALNI PROBLEM.....	1
1.2	NAMEN IN CILJI.....	1
1.3	METODOLOGIJA	2
2	MESTNA KNJIŽNICA KRANJ	2
3	VLOGA IN POMEN SPLOŠNIH KNJIŽNIC V LOKALNI SKUPNOSTI.....	3
4	RAZISKOVANJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV	4
5	PREDSTAVITEV OBČIN IN KRAJEVNIH KNJIŽNIC.....	6
5.1	OBČINA PREDDVOR IN KRAJEVNA KNJIŽNICA PREDDVOR.....	6
5.2	OBČINA ŠENČUR IN KRAJEVNA KNJIŽNICA ŠENČUR	7
6	ANALIZA POSLOVANJA KRAJEVNIH KNJIŽNIC PREDDVOR IN ŠENČUR IN IZPOLNJEVANJA MINIMALNIH POGOJEV.....	9
7	RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV	11
8	REZULTATI ANKETE.....	13
8.1	KRAJEVNA KNJIŽNICA PREDDVOR.....	13
8.2	KRAJEVNA KNJIŽNICA ŠENČUR	17
9	RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI.....	20
10	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....	23

KAZALO SLIK

Slika 1: Uporaba knjižničnih storitev med anketiranimi uporabniki Krajevnih knjižnic Preddvor	14
Slika 2: Razlogi za neuporabo knjižničnih storitev v Krajevni knjižnici Preddvor	15
Slika 3: Dejavniki zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev v Krajevni knjižnici Preddvor	16
Slika 4: Ocena zadovoljstva uporabnikov s Krajevno knjižnico Preddvor	16

Slika 5: Predlogi za razvoj Krajevne knjižnice Preddvor.....	17
Slika 6: Uporaba knjižničnih storitev med anketiranimi uporabniki Krajevne knjižnice Šenčur	18
Slika 7: Dejavniki zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev v Krajevni knjižnici Šenčur	19
Slika 8: Ocena zadovoljstva uporabnikov s Krajevno knjižnico Šenčur	19
Slika 9: Predlogi za razvoj Krajevne knjižnice Šenčur	20

KAZALO TABEL

Tabela 1: Primerjava podatkov o poslovanju krajevnih knjižnic Preddvor in Šenčur	9
Tabela 2: Primerjava ustreznosti krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor glede na minimalne pogoje	10

KAZALO PRILOG

PRILOGA 1: Anketa o zadovoljstvu s storitvami Krajevne knjižnice Preddvor.....	I
PRILOGA 2: Anketa o zadovoljstvu s storitvami Krajevne knjižnice Šenčur	V
PRILOGA 3: Spletna anketa o zadovoljstvu s storitvami Krajevne knjižnice Preddvor.....	IX
PRILOGA 4: Spletna anketa o zadovoljstvu s storitvami Krajevne knjižnice Šenčur	XIII

ZAHVALA

Zahvaljujem se zaposlenim v Mestni knjižnici Kranj za njihovo strokovno pomoč in deljenje znanja. Za pomoč in podporo se zahvaljujem sodelavki Maruši Bertalanič. Posebna zahvala gre moji mentorici Jani Zeni Bešter za strokovne usmeritve in potrpežljivost.

1 UVOD

Knjižnice imajo ključno vlogo v lokalnih skupnostih, saj zagotavljajo dostop do informacij, spodbujajo vseživljenjsko učenje in predstavljajo pomembno kulturno središče. Sodobne knjižnice niso več le prostori za izposajo knjig, temveč so postale osrednja točka za pridobivanje znanja, druženje, vključevanje različnih skupin prebivalstva in izvajanje izobraževalnih ter kulturnih dejavnosti. Njihova kakovostna storitev in prilagajanje potrebam uporabnikov sta ključna dejavnika za uspešno delovanje.

1.1 RAZISKOVALNI PROBLEM

V okviru te raziskave smo analizirali zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Krajeвне knjižnice Preddvor in Krajeвне knjižnice Šenčur, ki delujeta pod okriljem Mestne knjižnice Kranj (dalje MKK). Osredotočili smo se na to, kako obe knjižnici zadovoljujeta potrebe svojih uporabnikov, v kolikšni meri izpolnjujeta minimalne pogoje delovanja ter kateri dejavniki najbolj vplivajo na obisk in zadovoljstvo uporabnikov.

1.2 NAMEN IN CILJI

Raziskava je temeljila na anketnem vprašalniku, s katerim smo pridobili podatke o razlogih za obisk knjižnice, zadovoljstvu z njenimi storitvami in morebitnih razlogih za neuporabo knjižničnih storitev.

Osrednja raziskovalna vprašanja, na katera smo iskali odgovore, so:

- Kako dobro krajevni knjižnici izpolnjujeta minimalne pogoje delovanja?
- Kakšni so razlogi za obisk krajevnih knjižnic?
- Kako različni dejavniki knjižnice vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov?
- Kateri so ključni razlogi za neuporabo knjižničnih storitev?

Na podlagi ugotovitev bomo podali predloge za izboljšave, ki bi lahko prispevale k večji kakovosti storitev in boljšemu zadovoljstvu uporabnikov krajevnih knjižnic v Šenčurju in Preddvoru. Model raziskave bi lahko služil tudi kot izhodišče za nadaljnje analize v drugih krajevnih enotah MKK.

1.3 METODOLOGIJA

Pisno nalogo smo razdelili v dva dela. V prvem delu smo pregledali relevantno literaturo in pretekle raziskave ter zbrali podatke o poslovanju krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor. Te podatke smo primerjali z minimalnimi pogoji za krajevne knjižnice I po Pravilniku o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe (Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe, 2023).

Podatke o zadovoljstvu s storitvami posamezne krajevne knjižnice smo zbirali s pomočjo ankete. Anketa je, kot navaja avtorica Ambrožič (2005, str. 24), v ožjem smislu, »pisno zbiranje podatkov o stališčih in mišljenjih na reprezentativnem vzorcu anketirancev s pomočjo vprašalnika.« Da bi pridobili čim večji vzorec smo se odločili za tiskano in spletno anketo.

Na podlagi teh ugotovitev smo z raziskavo želeli preveriti naslednje znanstvene predpostavke (hipoteze):

- Hipoteza 1: Zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami je večje v knjižnici, ki v večji meri dosega minimalne pogoje.
- Hipoteza 2: Aktualnost knjižnične zbirke pomembno vpliva na zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice.
- Hipoteza 3: Lokacija knjižnice pomembno vpliva na njen obisk.

Pravilnost naših predvidevanj v prvih dveh hipotezah smo preverili s pomočjo analize rezultatov naše ankete, tretjo pa z analizo podatkov o delovanju iz letnega poročila Mestne knjižnice Kranj, ki je predstavljena v poglavju 5.

2 MESTNA KNJIŽNICA KRANJ

MKK je osrednja območna knjižnica za Gorenjsko. V letu 2023 je s svojim delovanjem neposredno pokrivala območje 81.087 prebivalcev, kot osrednja območna knjižnica pa je skrbela za celotno Gorenjsko regijo, ki obsega 203.551 prebivalcev (Mestna knjižnica Kranj, 2024).

Knjižnično mrežo MKK sestavlja 7 enot. Dve enoti delujeta v Mestni občini Kranj: Knjižnica Globus in Krajevna knjižnica Stražišče. V Knjižnici Globus deluje tudi potujoča knjižnica, ki ima izposojevališča premičnih zbirk v Podbrezjah, Podblici in Domu upokojencev Kranj. V sosednjih občinah Cerklje na Gorenjskem, Naklo, Preddvor, Šenčur in Jezersko deluje pet krajevnih knjižnic, od tega štiri krajevne knjižnice I in ena krajevna knjižnica II (Jezersko). Te manjše občine so se v zadnjih letih zelo razvile, nekatere bolj turistično, druge bolj industrijsko. Prebivalci zaradi izobraževanja ali zaposlitve dnevno migrirajo, zaradi turizma pa jih dnevno obišče veliko ljudi od drugod. Zato ni nenavadno, da so v krajevne knjižnice včlanjeni tudi prebivalci drugih občin¹.

Krajevne knjižnice MKK pri nakupu gradiva upoštevajo razvojne usmeritve posameznih občin in posebnosti lokalnega okolja, v katerem delujejo krajevne knjižnice. Uporabnikom je omogočena storitev medoddelčne izposoje. V vseh krajevnih knjižnicah izvajajo bibliopedagoške dejavnosti v sodelovanju z nekaterimi lokalnimi vrtci in osnovnimi šolami.

Dejavnost knjižnice je financirana iz javnih virov občin, v katerih deluje knjižnica, Ministrstva za kulturo, prijav na razpise (knjižnično gradivo, občasno nakup IKT) in pozive (posebne naloge v okviru območnosti), sredstev, ki jih pridobi s prijavo na različne projekte drugih ministrstev, občin, EU itd., ter iz nejavnih virov: iz nejavnih prihodkov za opravljanje javne službe, lastnih prihodkov (članarine, zamudnine), s sredstvi sponzorjev in donatorjev ter iz prihodkov od prodaje blaga in storitev na trgu (Mestna knjižnica Kranj, 2020).

3 VLOGA IN POMEN SPLOŠNIH KNJIŽNIC V LOKALNI SKUPNOSTI

Splošne knjižnice imajo osrednjo vlogo v lokalnih skupnostih, saj niso zgolj prostori za izposajo gradiva, temveč delujejo kot kulturna, izobraževalna, informacijska in socialna središča, ki prebivalcem omogočajo dostop do znanja, informacij in kulturnih vsebin (Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027, 2022, str. 54). Njihovo delovanje je skladno z IFLA/UNESCO Manifestom o splošnih knjižnicah 2022 (2023, str 1), ki poudarja, da so

¹ S pomočjo izpisov iz sistema COBISS smo podrobneje raziskali podatke o krajevnih knjižnicah Preddvor in Šenčur. Podatki o transakcijah za leto 2023 kažejo, da so med aktivnimi člani Krajevne knjižnice Šenčur za prebivalci Občine Šenčur najpogostejši prebivalci občin Kranj in Cerklje na Gorenjskem. Podobno kažejo izpisi o transakcijah članov Krajevne knjižnice Preddvor, kjer so poleg domačinov najaktivnejši prebivalci Mestne občine Kranj in Občine Šenčur.

knjižnice ključne za zagotavljanje prostega in enakopravnega dostopa do informacij ter spodbujanje vseživljenjskega učenja. Ena od temeljnih funkcij splošnih knjižnic kot kulturnih središč je zagotavljanje enakopravnega dostopa do informacij in znanja za vse prebivalce. Po podatkih Združenja splošnih knjižnic imajo knjižnice ključno vlogo pri informacijskem opismenjevanju, saj nudijo dostop do zanesljivih informacijskih virov in sodobnih digitalnih tehnologij (Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027, 2022, str. 98). Poleg informacijske funkcije imajo knjižnice tudi kulturno poslanstvo. S tem knjižnice prispevajo k ohranjanju kulturne dediščine ter spodbujajo medkulturni dialog in vključevanje različnih skupnosti (IFLA/UNESCO, 2022, str. 3). Knjižnica odgovarja na svojo družbeno vlogo in poslanstva z določenimi storitvami. Te storitve so praviloma takšne, da izpolnjujejo različne družbene vloge in poslanstva. Vprašanje storitev je postalo bolj aktualno v zadnjih desetletjih, saj se je »klasičnim« storitvam – izposoji knjig, pridružila še vrsta drugih storitev. Storitve in z njimi povezane knjižnične dejavnosti so tiste, na osnovi katerih lahko ovrednotimo njeno koristnost (Južnič, 2009, str. 113). Knjižnice so ključni akterji pri spodbujanju vseživljenjskega učenja in krepitvi informacijske ter digitalne pismenosti. Po podatkih IFLA/UNESCO manifesta so knjižnice namenjene vsem starostnim skupinam, pri čemer omogočajo dostop do formalnega in neformalnega izobraževanja (IFLA/UNESCO, 2022, str. 2). Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027 ugotavlja, da knjižnice vse bolj razvijajo digitalne učne platforme, kjer uporabnikom ponujajo e-gradiva, spletne tečaje in prilagojene izobraževalne programe (Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027, 2022, str. 98). Študije kažejo, da imajo knjižnice ključno vlogo pri spodbujanju bralne kulture pri otrocih in mladostnikih, saj organizirajo pravljicne ure, bralne značke, bibliopedagoške delavnice in literarne krožke (Združenje splošnih knjižnic, b. d). Poleg tega knjižnice podpirajo starejše uporabnike, saj jim nudijo tečaje digitalne pismenosti in usposabljanja za uporabo računalnikov in spletnih storitev, kar zmanjšuje digitalni razkorak (Felicijan, 2023). Splošne knjižnice igrajo pomembno vlogo pri socialnem vključevanju ranljivih skupin. Avtorica navaja, da knjižnice razvijajo ciljno usmerjene programe za osebe s posebnimi potrebami, priseljence in druge ranljive skupine, pri čemer jim nudijo prilagojene storitve in specializirane zbirke (Felicijan, 2023).

4 RAZISKOVANJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV

Za razumevanje posebnosti skupnosti je potrebno razumeti okolje, v katerem se nahaja. Namen analize okolja je pridobiti konkretne podatke o skupnosti in njenih prebivalcih. Znanje,

pridobljeno s sistematičnim procesom zbiranja in analize podatkov, omogoča knjižnici razumevanje okolja, v katerem knjižnica deluje. To razumevanje bo zagotovilo okvir za prilagajanje zbirke, storitev in prostorov. To je prvi korak pri prilagajanju knjižničnih in informacijskih storitev za posameznike in skupine (Grover idr., 2010, str. 42). Zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami je pomemben kazalnik uspešnosti knjižnic, ki pomembno vpliva na načrtovanje, evalvacijo in izboljševanje kakovosti storitev ter učinkovitosti poslovanja. Kot navaja avtorica Ambrožič (2015, str. 98), je osnovni namen preučevanja uporabnikov »pridobiti podatke, ki bodo določeni knjižnici služili pri načrtovanju, evalvaciji, izboljševanju uspešnosti in učinkovitosti poslovanja ter dvigu kakovosti storitev oziroma proizvodov.« Bibliotekarski terminološki slovar zadovoljstvo uporabnikov definira kot »kazalnik uspešnosti knjižnice, ki ugotavlja, v kolikšni meri so uporabniki zadovoljni s storitvami knjižnice« (Kanič idr., 2009, str. 354). V preteklih letih je bilo zadovoljstvo uporabnikov v knjižnicah pri nas in v tujini temeljito raziskano, pri čemer so raziskave pogosto povezane z ugotavljanjem kakovosti storitev ter pričakovanji uporabnikov v splošnih knjižnicah. Borko idr. (2006, str. 96) so v svoji raziskavi ugotovili, da večina uporabnikov še vedno pričakuje klasične knjižnične storitve, medtem ko so pričakovanja glede dostopnosti informacij nekoliko nižja, najnižja pa pri razvedrilnih dejavnostih. Raziskava opozarja na potrebo po aktivnejšem vključevanju splošnih knjižnic v proces izobraževanja uporabnikov ter spodbujanju zanimanja za nove storitve, pri čemer vidi priložnosti predvsem v razvedrilnih dejavnostih. Podbrežnik (2016, str. 20) je v svoji raziskavi ugotovil, da na zadovoljstvo uporabnikov močno vpliva kakovost knjižničnih storitev, usposobljenost knjižničnega osebja in zadovoljstvo s ponudbo knjižničnega gradiva. Pričakovanja uporabnikov so tesno povezana z njihovimi potrebami in interesi, ki se oblikujejo pod vplivom javnega mnenja ter preteklih izkušenj. Uporabniki menijo, da so knjižnične storitve dobre, če dosega ali celo presegajo njihova pričakovanja. Pinter (2004, str. 42) poudarja, da je informacija o stopnji zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev samostojna mera, ki pojasnjuje pomemben segment dela v knjižnici. Zadovoljstvo uporabnikov tako ni le rezultat nudenja storitev, temveč tudi odraz njihove percepcije kakovosti, pričakovanj in osebnih izkušenj.

Kot sta ugotavljala že Andaleeb in Simmonds (1998, str. 156) pa nobena knjižnica ne more vedno zadovoljiti vseh uporabnikov. Nekatere knjižnice imajo zelo omejene vire in težje zadovoljujejo potrebe svojih uporabnikov, medtem ko so druge večje, z obsežnimi zbirkami in

raznolikimi storitvami. Jasno je, da knjižnice, ki lahko uporabnikom ponudijo vse, kar potrebujejo, dosežejo višjo raven zadovoljstva.

5 PREDSTAVITEV OBČIN IN KRAJEVNIH KNJIŽNIC

Splošne knjižnice imajo ključno vlogo v lokalnih skupnostih, saj prebivalcem zagotavljajo dostop do znanja, kulture in informacij ter spodbujajo družbeno povezanost. Njihova vloga se odraža tudi v Krajevni knjižnici Šenčur in Krajevni knjižnici Preddvor, ki kot enoti MKK služita specifičnim potrebam svojih skupnosti. V nadaljevanju bo predstavljeno njuno delovanje.

5.1 OBČINA PREDDVOR IN KRAJEVNA KNJIŽNICA PREDDVOR

Občina Preddvor leži v gorenjski statistični regiji in obsega 87 km², kar jo po površini uvršča na 81. mesto med slovenskimi občinami. Razteza se na Kranjskem polju ob reki Kokri, središče občine pa je naselje Preddvor, ki se nahaja pod Storžičem in je obdano s štirimi gradovi. Sredi leta 2023 je štela 3.891 prebivalcev, povprečna starost prebivalcev pa je znašala 43,4 leta (Statistični urad Republike Slovenije, b. d. a). Večina prebivalstva živi v južnem delu občine, kjer so pogoji za bivanje ugodnejši in dostopnejši (Občina Preddvor, b. d.). Občina se ponaša z bogato kulturno dediščino, ki vključuje štir gradove: Grad Turn, kjer se je leta 1833 rodila prva slovenska pisateljica Josipina Urbančič - Turnograjska; Grad Preddvor, znan tudi kot Wurzbachova graščina; Grad Hrib in ruševine Gradu Novi grad. Ti zgodovinski objekti so tesno povezani s preteklostjo kraja in mu dajejo poseben značaj. Poleg kulturnih znamenitosti je Preddvor znan tudi po svoji naravni dediščini. Jezero Črnava je priljubljena izletniška točka, ki ponuja možnosti za rekreacijo, sprostitve ter uživanje v naravnem okolju. Okolica jezera nudi številne pohodniške poti in razgledne točke, ki obiskovalcem omogočajo odmik v naravo (Visit Preddvor, b. d.). Občina dejavno podpira razvoj turizma in športne infrastrukture. Leta 2023 je pričela s tretjo fazo gradnje Športnega parka Preddvor, ki obsega ureditev igrišč, spremljajočih objektov in parkirišč, s čimer želi izboljšati pogoje za športne aktivnosti in druženje lokalnega prebivalstva. Preddvor sodeluje tudi v projektu Turizem ribjih doživetij, katerega cilj je razvoj turističnih produktov in programov, povezanih z ribolovom in aktivnostmi ob vodi, s posebnim poudarkom na območju Jezera Črnava. Ta pobuda spodbuja trajnostni turizem in izboljšuje prepoznavnost kraja kot privlačne destinacije za ljubitelje narave in ribištva (Občina Preddvor, b. d.). S svojo bogato zgodovino, kulturnimi znamenitostmi in naravnimi lepotami je občina

Preddvor pomemben del gorenjske regije, ki ponuja številne priložnosti za razvoj turizma, kakovostno bivanje in aktivno preživljanje prostega časa.

Krajevna knjižnica Preddvor se nahaja v središču naselja, v neposredni bližini občinske stavbe, župnišča, osnovne šole in vrtca, kar omogoča preprosto dostopnost obiskovalcem. Umeščena je v pritličje stavbe in obsega 249 m². Pred stavbo je na voljo več brezplačnih parkirnih mest, ki dodatno olajšajo dostop uporabnikom. Odprta je 30 ur tedensko, od ponedeljka do sobote, kar omogoča prilagodljiv obisk širšemu krogu uporabnikov. Prvi podatek o obstoju preddvorske knjižnice izhaja iz leta 1960, ko je bila knjižnica last KUD-a »Matija Valjavec«. Imeli so 811 knjig, bralcev pa 326. Kasneje se je knjižnica večkrat selila, v letu 1999 pa je delovala v Domu krajanov in imela že 11.118 enot gradiva (Osrednja knjižnica Kranj, 2000). V letu 2023 je bila uspešno izvedena prenova knjižnice, ki je po izselitvi Turistično-informacijskega centra pridobila dodaten prostor. Knjižnica je bila zaradi prenove zaprta od 23. februarja do 5. marca 2023, kar je omogočilo izboljšanje prostorskih pogojev za obiskovalce. Poleg osnovne dejavnosti izposoje gradiva knjižnica ponuja številne dodatne vsebine. Med šolskim letom vsako soboto gosti pravljíčne ure za najmlajše, redno izvaja bibliopedagoške ure in bralne akcije, ki spodbujajo bralno kulturo med otroki in odraslimi. Ob občinskem prazniku se knjižnica predstavlja tudi na festivalu Štoflcfešt, kjer sodeluje s svojo stojnico in se povezuje z lokalno skupnostjo. Uporabnikom je na voljo 66 čitalniških mest, od tega štiri opremljena z računalniki, kar omogoča dostop do digitalnih virov in spletnih storitev. Z aktivno promocijo in rednimi objavami člankov v lokalnih časopisih knjižnica krepi bralno kulturo ter utrjuje svoj ugled kot središče znanja in kulture v lokalni skupnosti. Poleg tega se aktivno vključuje v skupne projekte občine, s čimer prispeva k njeni prepoznavnosti.

5.2 OBČINA ŠENČUR IN KRAJEVNA KNJIŽNICA ŠENČUR

Občina Šenčur leži na Kranjskem polju, vzhodno od Kranja, in je del gorenjske statistične regije. Obsega dvanajst naselij na skupni površini 40 km², središče občine pa je naselje Šenčur, kjer se nahajajo ključne ustanove in infrastruktura. Po površini se med slovenskimi občinami uvršča na 149. mesto. Gospodarstvo občine temelji na kmetijstvu, podjetništvu in turizmu, pri čemer se zaradi dnevnih migracij močno povezuje s Kranjem in Ljubljano. Sredi leta 2023 je imela občina 8.852 prebivalcev, povprečna starost pa je znašala 41,9 let. (Statistični urad Republike Slovenije, b. d. b). Na področju kulture delujejo knjižnica, muzej in devet kulturnih

društev, ki pomembno prispevajo k ohranjanju lokalne identitete in kulturnega dogajanja (Občina Šenčur, b. d.). Kulturno življenje v občini je bogato in raznoliko, saj poleg knjižnice in muzeja deluje devet kulturnih društev, ki organizirajo različne prireditve in dogodke, s čimer ohranjajo lokalno identiteto ter spodbujajo kulturno udejstvovanje prebivalcev.

Krajevna knjižnica Šenčur je pomembno kulturno in izobraževalno središče, ki se nahaja na robu naselja Šenčur, tik ob glavni cesti, kar omogoča enostaven dostop obiskovalcem iz širšega okoliša. Izposojevališče Šenčur je bilo ustanovljeno leta 1971 kot krajevna knjižnica, ki je bila umeščena v prvo nadstropje Kulturnega doma. Knjižnica se je kasneje večkrat selila. V letu 1999 je bilo v knjižnici 13.287 enot gradiva (Osrednja knjižnica Kranj, 2000). Trenutno je knjižnica umeščena v pritličje poslovne stavbe, kar omogoča lahek dostop vsem uporabnikom, vključno s starejšimi in gibalno oviranimi osebami. S svojo površino 162 m² ponuja prijeten in sodobno urejen prostor za izposajo knjig, študij, branje in druge knjižnične dejavnosti. Pred stavbo je na voljo pet parkirnih mest za stranke, kar obiskovalcem omogoča udobno parkiranje v neposredni bližini vhoda. Knjižnica je odprta pet dni v tednu in skupaj nudi 25 ur dostopa do knjižničnega gradiva ter drugih storitev. Urnik obratovanja je prilagojen potrebam obiskovalcev, saj je knjižnica trikrat tedensko odprta v popoldanskem času, dvakrat tedensko pa dopoldne, kar omogoča prilagodljiv dostop tako šolarjem kot zaposlenim ter starejšim bralcem. Med šolskim letom redno organizira pravljíčne urice, ki so namenjene najmlajšim bralcem. Prav tako izvaja bibliopedagoške ure za predšolske in šolske otroke, pri čemer sodeluje z lokalnimi vrtci in šolami ter prispeva k širjenju bralne kulture. Poleg tega knjižnica aktivno sodeluje pri organizaciji različnih bralnih akcij, ki so namenjene tako otrokom kot odraslim. V zadnjih letih je ob občinskem prazniku postala tradicionalna tudi izvedba Pravljičnega maratona, posebnega dogodka, ki privablja številne ljubitelje zgodb in pravljič. Ta dogodek dodatno krepi povezanost skupnosti in poudarja pomen knjižnice kot kulturnega stičišča v kraju. Knjižnica ponuja 23 uporabniških mest, med katerimi so tri opremljena z računalnikom, kar obiskovalcem omogoča dostop do digitalnih virov, informacijskih storitev in opravljanje različnih nalog, povezanih s študijem ali delom. V letu 2024 je v občini Šenčur potekal arhitekturni natečaj za nov kulturni dom in knjižnico. Zmagovalni načrt združuje občinsko arhitekturo v enem objektu in ju postavlja v središče naselja (Likosar, 2024).

6 ANALIZA POSLOVANJA KRAJEVNIH KNJIŽNIC PREDDVOR IN ŠENČUR IN IZPOLNJEVANJA MINIMALNIH POGOJEV

Za boljše razumevanje delovanja krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor smo primerjali ključne podatke, kot so število članov, obisk, izposoja gradiva in skladnost z minimalnimi pogoji. Pregled temelji na letnem poročilu za leto 2023 in prikazuje, kako dobro knjižnici zadovoljujeta potrebe svojih uporabnikov ter kakšne so razlike med njima.

Tabela 1: Primerjava podatkov o poslovanju krajevnih knjižnic Preddvor in Šenčur

	Krajevna knjižnica Preddvor	Krajevna knjižnica Šenčur
Število prebivalcev s stalnim prebivališčem v občini	3.750	8.753
Število članov MKK s stalnim prebivališčem v občini	885	1.466
Delež prebivalcev, vpisanih v knjižnico	24 %	17 %
Aktivni člani	1.592	2.108
Obisk knjižnice	12.276	16.253
Število izposojenih enot knjižničnega gradiva	35.025	46.968
Dotok izvodov knjižničnega gradiva	666	859
Odpis knjižničnega gradiva	790	136
Stanje knjižničnega sklada (31. 12. 2023)	20.420	28.492

Iz podatkov, navedenih v letnem poročilu Mestne knjižnice Kranj, lahko razberemo, da ima občina Preddvor med vsemi občinami v knjižnični mreži MKK največji delež vpisanih prebivalcev, medtem ko ima Šenčur enega najmanjših (Mestna knjižnica Kranj, 2024).

V zgornji tabeli (Tabela 1) lahko vidimo, da si je aktivni član v letu 2023 v knjižnici Preddvor izposodil 22 enot gradiva in knjižnico obiskal približno osemkrat, medtem ko si je v Šenčurju izposodil približno 0,3 enote več in knjižnico obiskal enajstkrat. Iz podatkov razberemo majhne razlike, kar nakazuje na podobne navade uporabnikov obeh knjižnic.

Izdelali smo tudi tabelo (Tabela 2), kjer smo primerjali ustreznost posameznih kazalcev z minimalnimi pogoji za krajevne knjižnice I po Pravilniku o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe (Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe, 2023).

Tabela 2: Primerjava ustreznosti krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor glede na minimalne pogoje

	Minimalni pogoji po Pravilniku o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe (UI RS, št. 28/23)	Krajevna knjižnica Preddvor (dejansko stanje / stanje ob uresničenem minimalnem pogoju)	Krajevna knjižnica Šenčur (dejansko stanje / stanje ob uresničenem minimalnem pogoju)
Dotok novih enot gradiva	150/1000 potencialnih uporabnikov	666 / 562	859 / 1312
Obseg zbirke	3/potencialnega uporabnika	20.420 / 11.250	28.492 / 26.259
Površina	150 m ²	249 m ²	162 m ²
Število uporabniških mest	3/1000 prebivalcev območja delovanja	66 / 11	23 / 26
Število računalniških delovnih mest	1	4	3
Obratovalni čas	20 ur/teden	30	25
Dejavnosti	5/1000 prebivalcev	53 / 18	77 / 43
Število zaposlenih	1	1,5	1,5

Razvidno je, da se krajevni knjižnici Preddvor in Šenčur med seboj v več vidikih razlikujeta glede na minimalne pogoje, določene v Pravilniku. Dotok novosti v knjižnično zbirko je v Krajevni knjižnici Preddvor zadovoljiv in je znašal 177 enot gradiva na 1000 potencialnih uporabnikov, v Šenčurju pa ta standard ni bil dosežen in je znašal 101 enoto na 1000 potencialnih uporabnikov. Knjižnica Šenčur je v letu 2023 pridobila samo 65 % minimalnega prirasta gradiva, Preddvor pa ga presega za 18 %. Obseg knjižnične zbirke je pri obeh knjižnicah večji od zahtevanih treh enot na potencialnega uporabnika. Knjižnica Šenčur ima 28.492 enot,

knjižnica Preddvor pa 20.420 enot, pri čemer Preddvor minimalni prag presega za kar 55 %. Velikost prostorov je v obeh primerih ustrezna. Knjižnica Šenčur s 162 m² presega minimalni pogoj 150 m², medtem ko je knjižnica Preddvor s 249 m² prostorsko še bolj ustrezna. Minimalni pogoj treh uporabniških mest na 1000 prebivalcev je v dosežen samo v Preddvoru. Knjižnica Šenčur ima namreč namesto minimalnih 26 uporabniških mest, samo 23, knjižnica Preddvor pa 66 in s tem kar šestkratno presega minimalni prag. Od teh mest so v Krajevni knjižnici Šenčur tri mesta opremljena z računalniško opremo, kar zadošča pogojem, v Preddvoru pa štiri, kar pomeni, da slednja omogoča boljšo dostopnost do informacijske tehnologije. Obratovalni čas je v obeh knjižnicah daljši od zahtevanih 20 ur tedensko. Knjižnica Šenčur je odprta 25 ur na teden, knjižnica Preddvor pa 30 ur (po tri ure tudi ob sobotah), kar pomeni večjo dostopnost storitev za uporabnike. Število izvedenih dejavnosti je pri obeh knjižnicah višje od minimalnih 5 dejavnosti na 1000 prebivalcev, a so razlike med knjižnicama precejšnje. Knjižnica Šenčur je izvedla 77 dejavnosti, knjižnica Preddvor pa 53, kar ustreza minimalnim standardom. Preračunano na 1000 prebivalcev pomeni, da je bilo v knjižnici Preddvor izvedenih 14 prireditev, v knjižnici Šenčur pa 8,8 prireditev. Število zaposlenih v obeh knjižnicah dosega minimalni pogoj, saj imata obe knjižnici 1,5 zaposlenega, kar ustreza zahtevam za izvajanje knjižnične dejavnosti. Iz teh podatkov je razvidno, da Krajevna knjižnica Preddvor v vseh vidikih presega minimalne pogoje, medtem ko Krajevna knjižnica Šenčur pri dotoku novosti in številu uporabniških mest zaostaja za minimalnimi vrednostmi.

7 RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV

V raziskavi smo preučevali zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Krajevnice knjižnice Šenčur in Krajevnice knjižnice Preddvor. Uspešno delovanje knjižnic ni odvisno le od izpolnjevanja zakonsko določenih minimalnih pogojev, temveč tudi od zadovoljstva uporabnikov, ki ga je mogoče oceniti s sistematičnimi raziskavami. Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice (2019) poudarjajo pomen raznolikih knjižničnih vlog in proaktivnega pristopa k delovanju knjižnic. Krajevne knjižnice se prilagajajo specifičnim potrebam lokalnega prebivalstva ter uporabnikom zagotavljajo storitve, ki najbolj ustrezajo njihovim pričakovanjem. Zadovoljstvo obiskovalcev se izraža na različne načine – od dostopnosti in aktualnosti knjižničnega gradiva do kakovosti prostora in interakcije z osebjem.

Cilj raziskave je bil ugotoviti, katere storitve uporabniki najpogosteje uporabljajo, kako zadovoljni so z različnimi vidiki knjižnice ter kateri dejavniki vplivajo na njihov obisk ali neobisk knjižnice.

Fizične ankete so bile na voljo v prostorih obeh krajevnih knjižnic, povabilo na spletno anketo pa je bilo objavljeno na spletni strani MKK in na njenem Facebook profilu. Izdelali smo dva vprašalnika z enakimi vprašanji, prilagojenimi na posamezno knjižnico. Vprašalnika sta bila namenjena uporabnikom obeh knjižnic, ker pa je preko povezave do ankete lahko dostopal kdor koli, smo za neuporabnike v spletni anketi dodali vprašanje o tem, kaj bi jih spodbudilo k obiskovanju krajevnih knjižnic. Vsi vprašalniki so dodani v prilogah, v prvih dveh prilogah (Priloga 1 in Priloga 2) sta anketna vprašalnika, ki sta bila na voljo v fizični obliki v obeh krajevnih knjižnicah, v drugih dveh prilogah (Priloga 3 in Priloga 4) pa sta vprašalnika, ki sta bila na voljo na spletu.

Z izbiro kombiniranega pristopa – spletne in fizične ankete – smo želeli doseči čim širši krog uporabnikov različnih starostnih skupin ter povečati odzivnost.

Pri izboru enot populacije je bil uporabljen neverjetnostni priložnostni vzorec. Spletna anketa je bila opravljena s pomočjo orodja 1KA², ki nam je omogočilo tudi obdelavo in analize podatkov. Oba anketna vprašalnika sta bila na voljo od 29. avgusta do 29. septembra 2025. Spletni vprašalnik je vključeval 14 vprašanj s 76 spremenljivkami, tiskani vprašalnik pa 13 vprašanj, od teh so bila na koncu vsake ankete po tri demografska vprašanja. Število vprašanj, na katera je anketiranec odgovarjal, je bilo pri spletni anketi odvisno od tega, ali uporablja storitve krajevnih knjižnic. Pri vprašanjih o stopnji zadovoljstva s storitvami knjižnice je bila osnova Likertova lestvica z vrednostmi od 1 do 5, pri čemer je vrednost 5 pomenila najvišjo stopnjo zadovoljstva. Povezavo do spletne ankete s povabilom k sodelovanju v anketi smo objavili na spletni strani MKK in Facebook profilu knjižnice.

Ker gre za priložnostni vzorec z razmeroma omejenim številom sodelujočih, rezultati raziskave niso statistično splošljivi, vseeno pa ponujajo dragocen vpogled v izkušnje in mnenja uporabnikov obeh krajevnih knjižnic.

² Glej <https://www.1ka.si>

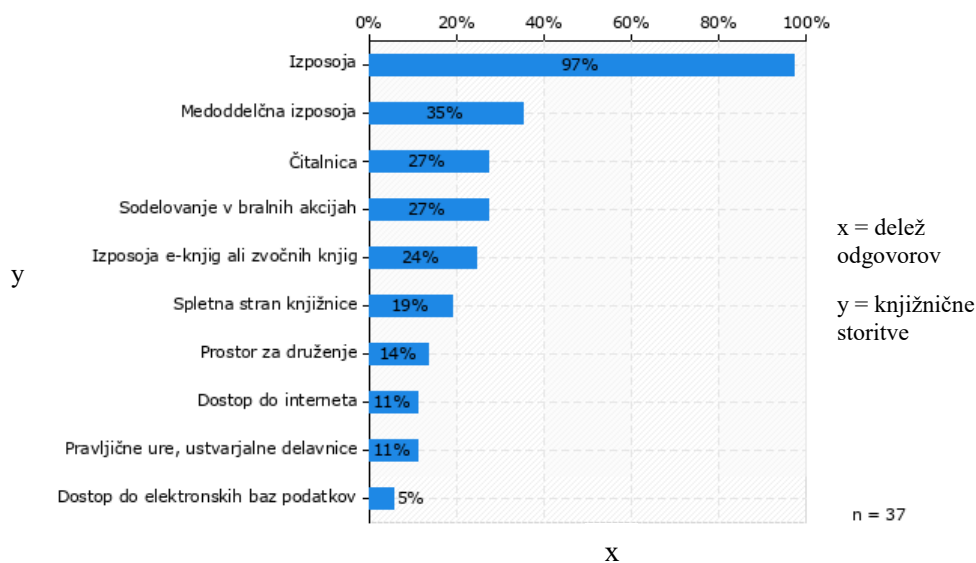
8 REZULTATI ANKETE

Večji odziv smo zaznali pri anketah v fizični obliki. V Krajevni knjižnici Preddvor je bilo v fizični obliki izpolnjenih 25 vprašalnikov, kar predstavlja 64 % vseh izpolnjenih vprašalnikov. V Krajevni knjižnici Šenčur pa je bilo od skupaj 46 izpolnjenih vprašalnikov v fizični obliki izpolnjenih 32, kar predstavlja 69 % vseh vprašalnikov. Izpolnjene tiskane vprašalnike smo nato vnesli v 1KA, kjer smo izvedli tudi analizo zbranih podatkov.

8.1 KRAJEVNA KNJIŽNICA PREDDVOR

Na anketo o zadovoljstvu s Krajevno knjižnico Preddvor je odgovarjalo skupaj 39 uporabnikov. Od tega jih knjižnico obiskuje 37, dva pa bi k obiskovanju spodbudila ustrežnejša zbirka in več parkirnih mest. Od teh obiskovalcev je 30 včlanjenih v MKK, ostali storitve uporabljajo v največji meri preko partnerja in otrok, pa tudi prijateljev in staršev ali starih staršev.

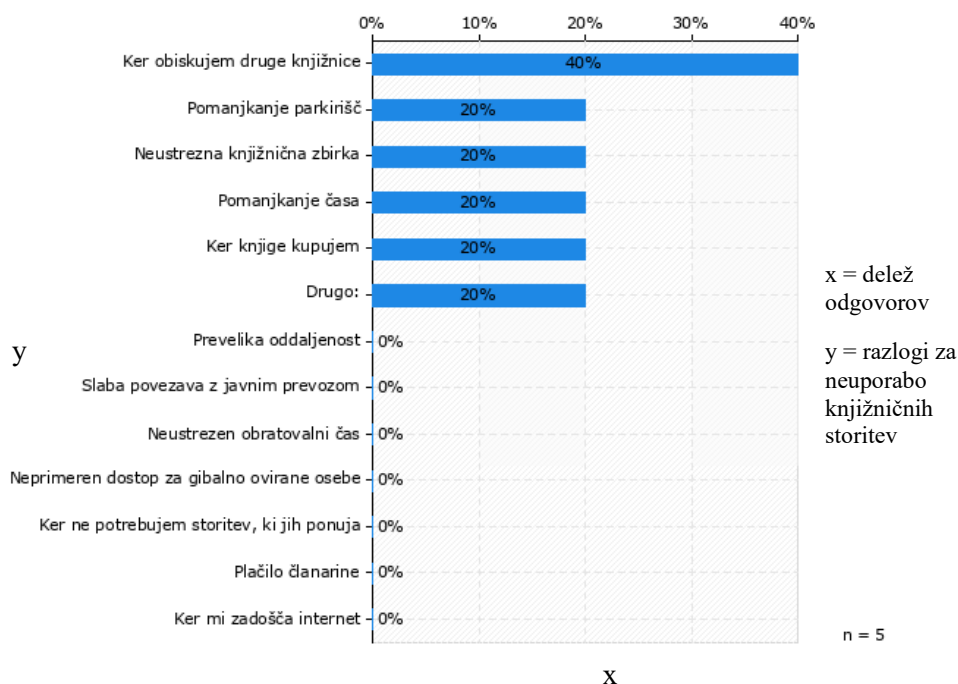
Rezultati ankete (Slika 1) kažejo, da je izposoja gradiva najbolj uporabljena knjižnična storitev, saj jo uporablja 97 % anketiranih. Medoddelčna izposoja je manj pogosta in jo uporablja 35 % anketirancev. Dostop do interneta (11 %) in dostop do elektronskih baz podatkov (5 %) uporablja manjši delež uporabnikov, prav tako spletno stran knjižnice (19 %) in izposajo e-knjig ali zvočnih knjig (24 %). Čitalnico uporablja 27 % anketiranih, enak delež pa sodeluje tudi v bralnih akcijah (27 %). Pravljične ure in ustvarjalne delavnice obiskuje 11 % uporabnikov, prostor za druženje pa uporablja 14 % vprašanih.



Slika 1: Uporaba knjižničnih storitev med anketiranimi uporabniki Krajevne knjižnice Preddvor

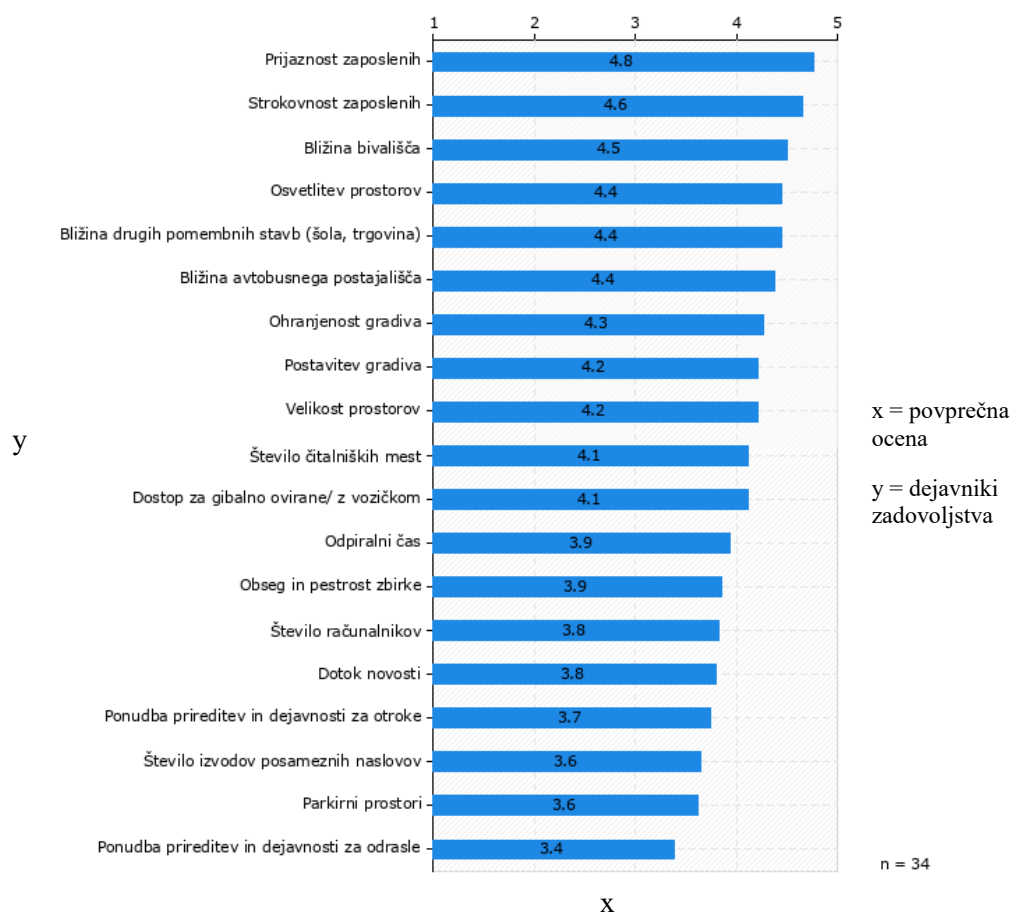
Večina vprašanih knjižnico obiskuje nekajkrat mesečno, manj pogosta odgovora sta bila nekajkrat tedensko in nekajkrat letno, še manj pa vsak dan ter enkrat letno ali manj.

Pri tistih, ki knjižnico obiskujejo nekajkrat letno ali manj, je bil najpogostejši razlog za neobiskovanje to, da obiskujejo druge knjižnice (40 %). Več razlogov, ki jih je navedlo 20 % anketiranih, vključuje pomanjkanje časa, knjižnice ne potrebujejo, ne berejo knjig, ali pa knjižnica nima zanje ustreznega gradiva. Prav tako je 20 % anketiranih navedlo druge razloge, ki niso podrobneje specificirani. Ostali razlogi, kot so prevelika oddaljenost, slaba seznanjenost s storitvami knjižnice, nezanimivost knjižničnih dejavnosti in neustrezna dostopnost, so bili navedeni redkeje in niso dosegli večjega deleža odgovorov.



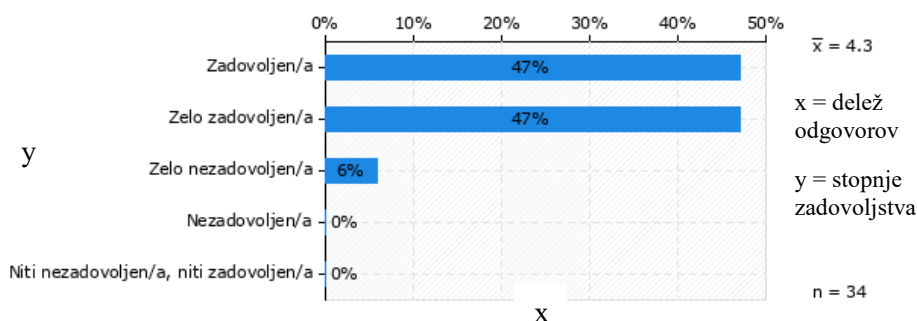
Slika 2: Razlogi za neuporabo knjižničnih storitev v Krajevni knjižnici Preddvor

Najvišje ocenjeni dejavniki so bili prijaznost osebja in strokovnost osebja, kar kaže na visoko zadovoljstvo uporabnikov s kakovostjo storitev, ki jih zagotavljajo knjižničarji. Tudi čistoča ter urejenost prostorov sta ocenjena zelo pozitivno. Med pomembnejšimi dejavniki, ki so dosegli visoke ocene, so tudi dostopnost informacij, izvedba dejavnosti in organiziranost gradiva, kar nakazuje, da uporabniki knjižnice cenijo tako dobre pogoje za iskanje informacij kot tudi kakovost izvedenih programov. Ocena zadovoljstva z obsegom in pestrostjo zbirke je bila s povprečno oceno 3,9 med nižjimi. Dejstvo, da je med razlogi za neuporabo knjižničnih storitev naveden tudi odgovor o neustreznosti zbirke, nakazuje, da obstaja prostor za izboljšave. Nekoliko nižje ocene so dobili dejavniki, kot so število čitalniških sedežev in računalniških delovnih mest, dostop do gradiva v drugih enotah ter odzivnost na pobude uporabnikov, kar lahko kaže na možnosti za izboljšave na teh področjih. Najnižje ocenjeni vidiki so reklamiranje storitev in povezovanje s šolami ter drugimi ustanovami, kar kaže na to, da uporabniki vidijo največ prostora za izboljšave pri promociji knjižnice in njenem sodelovanju z drugimi deležniki v skupnosti.



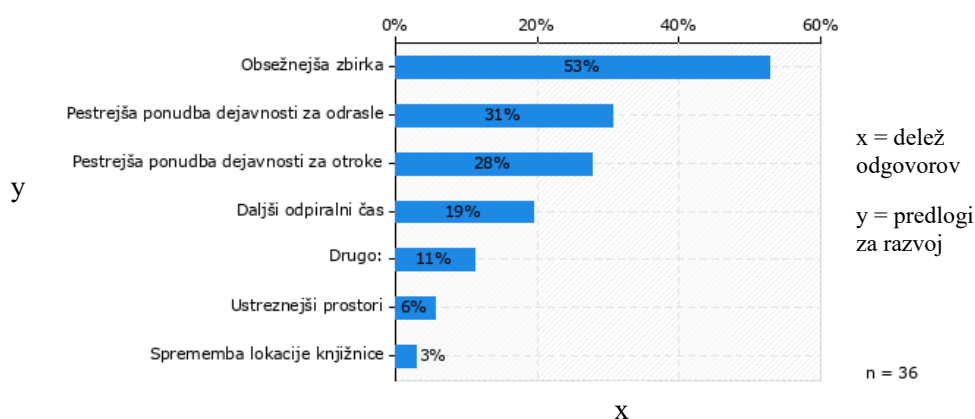
Slika 3: Dejavniki zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev v Krajevni knjižnici Preddvor

Podatki (Slika 4) kažejo na visoko stopnjo zadovoljstva med uporabniki. Največ anketiranih je izrazilo, da so z delovanjem knjižnice zelo zadovoljni, enako število pa je odgovorilo, da so z delovanjem zadovoljni.



Slika 4: Ocena zadovoljstva uporabnikov s Krajevno knjižnico Preddvor

Pri predlogih za razvoj Krajevne knjižnice Preddvor je najbolj zastopan odgovor obsežnejša zbirka, sledita odgovora pestrejša ponudba dejavnosti za odrasle in otroke in daljši odpiralni čas. Pod predloge so navedli tudi možnost vračila gradiva izven delovnega časa in bralni krožek za zahtevnejše bralce.



Slika 5: Predlogi za razvoj Krajevne knjižnice Preddvor

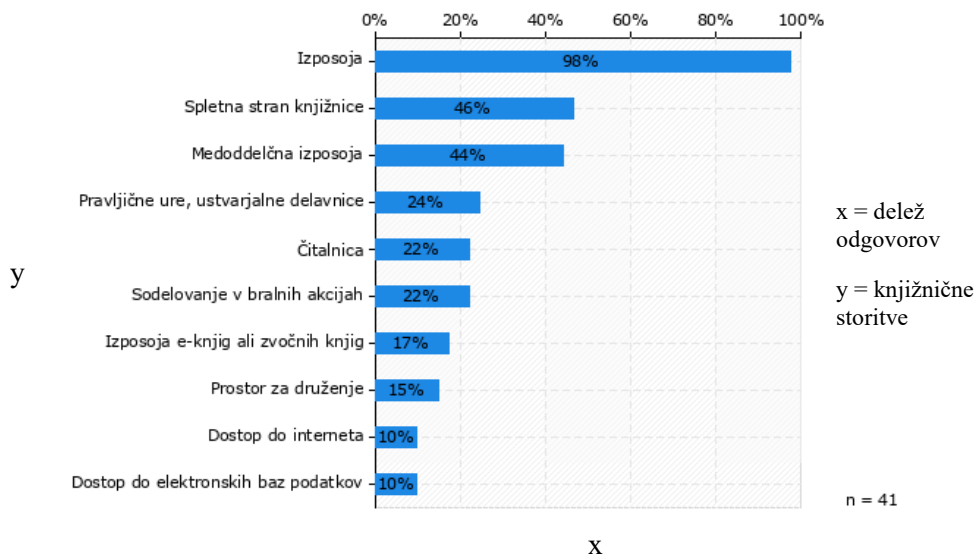
Večina udeležencev ankete se strinja s tem, da se MKK tudi v prihodnje financira z občinskim denarjem, majhen delež ne more oceniti. Med vprašanimi je bila večina žensk, s povprečno starostjo 49 let, od tega večina s prebivališčem v občini Preddvor, manj s prebivališčem v občini Kranj.

8.2 KRAJEVNA KNJIŽNICA ŠENČUR

Od skupno 46 izpolnjenih anketnih vprašalnikov je 42 anketirancev navedlo, da obiskujejo Krajevno knjižnico Šenčur. Preostali štirje, ki knjižnice ne obiskujejo, so kot razloge navedli oddaljenost knjižnice, pomanjkanje povezav z javnim prevozom, omejeno število parkirnih mest, neustreznost knjižnične zbirke ter željo po daljšem odpiralnem času. Od skupno 46 udeležencev ankete je 38 oseb samostojno včlanjenih v MKK, medtem ko štirje knjižnične storitve uporabljajo posredno, največ prek partnerja, otrok, staršev ali starih staršev.

Rezultati ankete kažejo, da 98 % anketirancev uporablja storitev izposoje gradiva, kar je daleč najpogostejše uporabljena knjižnična storitev. Sledi uporaba spletne strani knjižnice (46 %) in rezervacija gradiva prek spleta (44 %). Manjši delež uporabnikov se udeležuje pravljčnih ur in ustvarjalnih delavnic (24 %), obiskuje čitalnico (22 %) ali sodeluje v bralnih akcijah (22 %). Manj pogoste storitve vključujejo izposajo e-knjig in zvočnih knjig (17 %), uporabo knjižnice

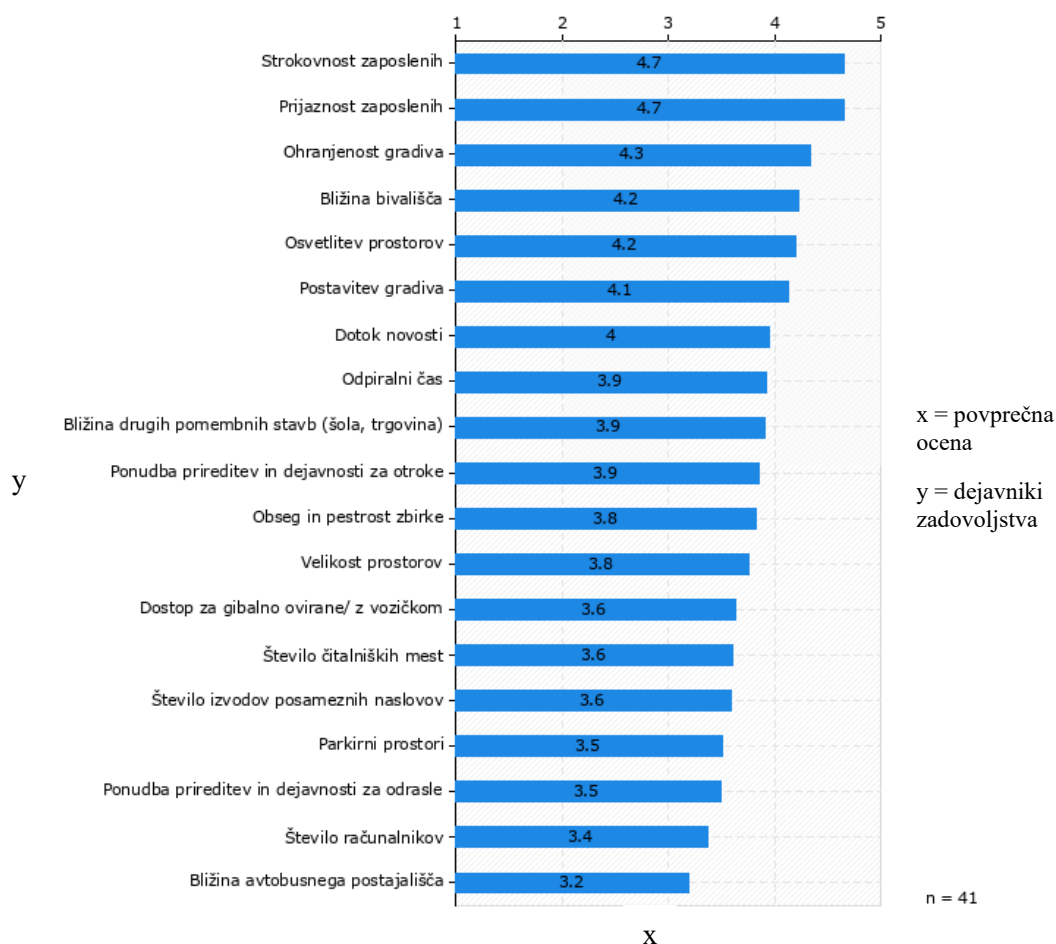
kot prostora za druženje (15 %), dostop do literature (10 %) ter dostop do elektronskih baz podatkov (10 %).



Slika 6: Uporaba knjižničnih storitev med anketiranimi uporabniki Krajevne knjižnice Šenčur

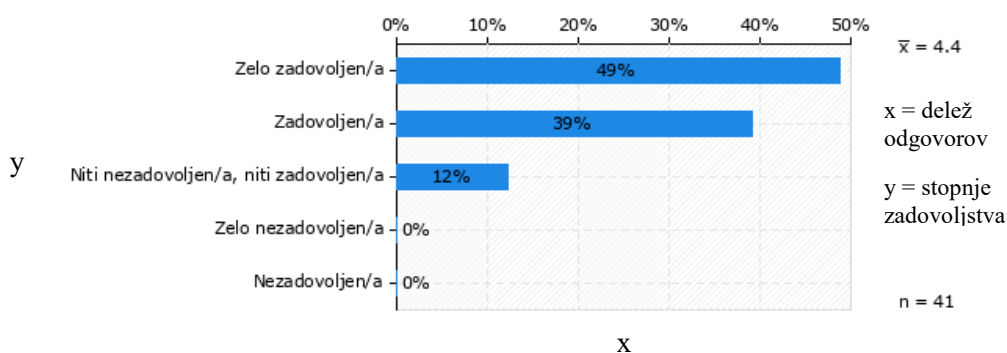
Večina udeležencev ankete Krajevno knjižnico Šenčur obiskuje nekajkrat mesečno, manj pogosta odgovora pa sta bila, da knjižnico obiskujejo nekajkrat letno in nekajkrat tedensko. Udeleženci ankete, ki knjižnico obiščejo le nekajkrat letno ali manj, smo vprašali o razlogih za redkejšje obiske. Najpogosteje so navedli, da uporabljajo storitve drugih knjižnic ali da knjige raje kupujejo. Med ostalimi razlogi so se enakovredno pojavljali prevelika oddaljenost, neustrezen obratovalni čas, pomanjkanje parkirišč, neustrezna knjižnična zbirka ter pomanjkanje časa.

Ko smo uporabnike povprašali, da ocenijo zadovoljstvo s posameznimi vidiki knjižnice, so izpostavili prijaznost in strokovnost zaposlenih, največje nezadovoljstvo pa so izrazili s ponudbo prireditev in dejavnosti za odrasle, številom računalnikov in bližino avtobusnega postajališča. Tudi v Krajevni knjižnici Šenčur so ocene glede obsega in pestrosti zbirke ter števila izvodov posameznih naslovov v spodnjem delu tabele. Nizko je ocenjena tudi velikost prostorov.



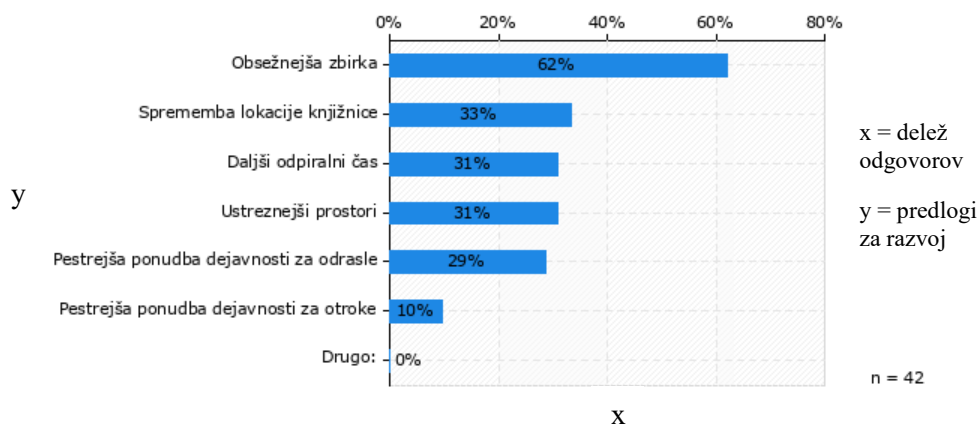
Slika 7: Dejavniki zadovoljstva uporabnikov knjižničnih storitev v Krajevni knjižnici Šenčur

Splošno zadovoljstvo s Krajevno knjižnico Šenčur je dobro. 49 % anketirancev je izrazilo, da so s knjižnico zelo zadovoljni, 39 % jih je zadovoljnih, 12 % jih je nevtralnih, medtem ko ni bilo anketirancev, ki bi izrazili nezadovoljstvo.



Slika 8: Ocena zadovoljstva uporabnikov s Krajevno knjižnico Šenčur

Med predlogi za razvoj Krajevne knjižnice Šenčur so največkrat izbrali obsežnejšo zbirko, spremembo lokacije knjižnice, daljši odpiralni čas, ustrežnejše prostore ter pestrejšo ponudbo dejavnosti za odrasle.



Slika 9: Predlogi za razvoj Krajevne knjižnice Šenčur

Večina anketiranih se strinja s tem, da naj se MKK tudi v prihodnje financira z javnim - občinskim denarjem.

Med udeleženci ankete je bila večina žensk (80 %), večina iz občine Šenčur (70 %), ostali iz občine Kranj, povprečna starost anketirancev pa je bila 51 let.

9 RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI

Na podlagi rezultatov raziskave ugotavljamo, da Krajevna knjižnica Preddvor v vseh vidikih presega minimalne pogoje, medtem ko Krajevna knjižnica Šenčur zaostaja s premajhnim dotokom novosti. Obe knjižnici imata ustrezno velikost prostorov in dovolj zaposlenih, a se razlikujeta pri številu uporabniških mest, dotoku novega gradiva in številu dejavnosti. Preddvor ima večji delež prebivalcev vpisanih v knjižnico in višje povprečne ocene zadovoljstva uporabnikov. Glavni razlog za obisk je v primeru obeh krajevnih knjižnic izposoja gradiva, ki jo uporablja skoraj 98 % vprašanih. Poleg tega uporabniki cenijo možnost dostopa do spletnih storitev, sodelovanje v bralnih akcijah in obisk kulturnih dogodkov. Pravljične ure in delavnice so priljubljene med družinami z otroki, medtem ko odrasli pogrešajo več dogodkov in predavanj, zlasti v Krajevni knjižnici Šenčur. Najbolje ocenjeni dejavniki zadovoljstva

uporabnikov knjižnic so bili prijaznost in strokovnost osebja, urejenost knjižničnih prostorov in dostopnost informacij. Manj zadovoljni so bili uporabniki s številom sedišč, obsegom in pestrostjo knjižnične zbirke, dostopnostjo gradiva iz drugih enot in promocijo knjižničnih storitev.

Raziskava potrjuje, da ima lokalni kontekst pomembno vlogo pri uspešnosti knjižnice. Knjižnice, ki so umeščene v središče kraja in se nahajajo v bližini vsakodnevnih opravkov prebivalcev, kot so šole, občinske stavbe ali trgovine, dosegajo višjo vključenost uporabnikov ter večje zadovoljstvo. Krajevna knjižnica Preddvor, ki se nahaja neposredno v središču lokalne skupnosti, se je v tem pogledu izkazala kot zgled dobre prakse. Na zadovoljstvo uporabnikov pomembno vplivata tudi fizična dostopnost in urejenost knjižničnih prostorov. V anketah so uporabniki Krajevnih knjižnic Šenčur večkrat izpostavili prostorsko omejenost ter potrebo po večjih in bolj funkcionalnih prostorih oziroma po spremembi lokacije. Ti dejavniki so se izkazali kot eni ključnih razlogov za nekoliko nižje ocene zadovoljstva. Posebno vlogo pri zadovoljstvu uporabnikov ima tudi osebje knjižnice. Uporabniki obeh knjižnic so prijaznost, strokovnost in odzivnost zaposlenih ocenili kot enega izmed najpomembnejših dejavnikov. Izpostavljena je bila tudi potreba po večji povezanosti knjižnic z lokalno skupnostjo in drugimi deležniki. Sodelovanje z lokalnimi društvi, šolami, vrtci in posamezniki se kaže kot priložnost za nadgradnjo knjižničnih storitev, zlasti na področju dejavnosti za odrasle, kjer so uporabniki – predvsem v Šenčurju – izrazili potrebo po razširitvi ponudbe.

Preddvor ima višjo splošno oceno zadovoljstva kot Šenčur, kar potrjuje hipotezo, da knjižnica, ki presega predpisane minimalne pogoje za izvajanje javne službe v knjižničarstvu, dosega večje zadovoljstvo uporabnikov. Med glavnimi razlogi za neobiskovanje knjižnic so uporaba drugih knjižnic, pomanjkanje časa in neustrezna ponudba gradiva. Nekateri anketiranci so kot težave izpostavili tudi oddaljenost knjižnice, pomanjkanje parkirišč in premalo informacij o knjižničnih dejavnostih. Na osnovi rezultatov raziskave lahko ugotovimo, da se je naša predpostavka, (Hipoteza 1), izkazala kot pravilna. Prav tako lahko kot pravilno potrdimo Hipotezo 2, saj aktualnost knjižničnega gradiva močno vpliva na zadovoljstvo uporabnikov. Uporabniki, ki niso našli ustreznih knjig, so knjižnico obiskovali redkeje ali sploh ne. Tudi Hipotezo 3 lahko potrdimo, saj so rezultati raziskave pokazali, da lokacija knjižnice vpliva na obisk. V Šenčurju je več uporabnikov navedlo, da jim je knjižnica težje dostopna, kar vpliva na nižji delež vpisanih prebivalcev.

Rezultati raziskave nakazujejo, da bi bilo smiselno v prihodnje izvesti podobne raziskave tudi v drugih krajevnih knjižnicah v mreži MKK. Primerjalna analiza med posameznimi enotami bi omogočila boljše razumevanje raznolikih potreb in pričakovanj uporabnikov ter podala konkretne usmeritve za načrtovanje nadaljnjega razvoja storitev. Priporočljivo bi bilo tudi, da se evalvacija zadovoljstva uporabnikov izvaja redno, denimo na vsaka tri leta, saj se potrebe skupnosti in pričakovanja do knjižnic s časom spreminjajo. Redno spremljanje mnenj uporabnikov bi knjižnici omogočilo pravočasno prilagajanje ponudbe, zaposlenih in prostorskih pogojev ter pripomoglo k večji usklajenosti storitev z dejanskimi potrebami okolja. Raziskava je pokazala, da sta obe krajevni knjižnici pomembni za lokalno skupnost, vendar obstajajo razlike v zadovoljstvu njunih uporabnikov. Knjižnica Preddvor se izkaže kot uspešnejša enota, saj dosega višjo stopnjo zadovoljstva, večji delež vpisanih članov in boljše upoštevanje minimalnih pogojev. V Šenčurju pa bi lahko izboljšali dostopnost, razširili zbirko gradiva in organizirali več dejavnosti za odrasle. Glede na rezultate raziskave bi lahko obe knjižnici izboljšali svojo ponudbo s še boljšo promocijo storitev, večjo prilagoditvijo programov različnim starostnim skupinam in nadaljnjim razvojem digitalnih storitev, ki bi pritegnile več uporabnikov.

Omejitev naše raziskave je majhen vzorec, na kar je vplivalo obdobje, v katerem je bilo anketiranje izvedeno. Predvidevamo, da bi lahko izboljšali doseg naše ankete, če bi bila izvedena v času, ko je obiskovalcev v knjižnici več. Zaznali smo tudi pomanjkljivost pri tretjem vprašanju ankete, ki se je nanašalo na uporabo knjižničnih storitev preko drugih oseb. Pri tem vprašanju so udeleženci lahko izbrali več možnosti, kar bi lahko privedlo do neveljavnih odgovorov zaradi možnosti kombinacij odgovorov z odgovorom, da ne uporabljajo storitev preko drugih. Pri naših rezultatih do take kombinacije sicer ni prišlo, vendar bi bilo v primeru ponovitve raziskave to potrebno upoštevati.

Čeprav rezultatov raziskave zaradi majhnosti vzorca ne moremo posplošiti na celotno populacijo uporabnikov, lahko služijo za oceno njihovega zadovoljstva s storitvami in kot izhodišče za podrobnejše raziskave in načrtovanje ukrepov za izboljšanje storitev. Na podlagi izkušenj pri pripravi in izvedbi raziskave zadovoljstva uporabnikov krajevnih knjižnic Preddvor in Šenčur bo MKK lahko enake raziskave zadovoljstva uporabnikov izvedla tudi v drugih krajevnih knjižnicah, rezultati pa bodo uporabljeni kot usmeritve pri pripravi novega strateškega načrta razvoja Mestne knjižnice Kranj za obdobje 2026–2030.

10 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Ambrožič, M. (2005). Anketna metoda. V A. Šauperl (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 23–52). Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
- Andaleeb, S. S. in Simmonds, P. L. (1998). Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications. *College And Research Libraries*, 59(2), 156–167.
- Borko, T., Zabukovec, V., in Južnič, P. (2006). Pričakovanja uporabnikov o storitvah splošne knjižnice. *Knjižnica*, 50(4), 93–105.
- Felicijan, L. (2023). *Povezovalna vloga knjižnice pri procesu vključevanja oseb s posebnimi potrebami v lokalno skupnost: Medobčinska splošna knjižnica Žalec*. Knjižničarske novice. <https://knjiznicarske-novice.si/povezovalna-vloga-knjiznice-pri-procesu-vkljucovanja-oseb-s-posebnimi-potrebami-v-lokalno-skupnost/>
- Grover, R., Greer, R. C. in Agada, J. (2010). *Assesing information needs: managing transformative library services*. Libraries Unlimited.
- IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022. (2023). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije. <https://www.zbds-zveza.si/ifla-unesco-manifest-o-splosnih-knjiznicah-2022/>
- Južnič, P. (2009). Cilji, poslanstvo in vizija knjižnice v lokalni skupnosti, dva pogleda? V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Knjižničarji in knjižnice: dodana vrednost okolju: zbornik referatov* (str. 107–128). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Kanič, I., Leder, Z., Ujčič, M., Vilar, P. in Vodeb, G. (2009). *Bibliotekarski terminološki slovar*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Likosar, M. (13. 9. 2024). Podprli rešitev za kulturni dom. *Gorenjski glas*, str. 8.
- Mestna knjižnica Kranj. (2020). *Strateški načrt MKK 2021–2025*. <https://www.mkk.si/asset/T99h8r4BLFBkWctJp>
- Mestna knjižnica Kranj. (2024). *Letno poročilo 2023*. <https://www.mkk.si/asset/QPckCbpEZWpSHBENR>
- Osrednja knjižnica Kranj: 40 let med nami. (2000). Osrednja knjižnica Kranj.
- Pinter, A. (2004). Od zadovoljnega k uspešnemu uporabniku knjižnic: konceptualni in metodološki elementi raziskovanja uporabnikov. *Knjižnica*, 48(3), 33–58.

- Podbrežnik, I. (2016). Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev v slovenski splošni knjižnici. *Knjižnica*, 60(1), 17–44.
- Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične javne službe. (2023). *Uradni list RS*, št. 28/2023.
- Statistični urad Republike Slovenije. (b. d. a) *Občina Preddvor*.
<https://www.stat.si/obcine/sl/Municip/Index/128>
- Statistični urad Republike Slovenije. (b. d. b) *Občina Šenčur*.
<https://www.stat.si/obcine/sl/Municip/Index/167>
- Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027*. (2022). Združenje splošnih knjižnic.
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028)*. (2019). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Visit Preddvor. (b. d.). *Zgodovina in kultura*. <https://www.visitpreddvor.si>
- Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87/2001, 96/2002 – ZUJIK, 92/2015.
- Združenje splošnih knjižnic. (b. d.). *Knjižnica v lokalni skupnosti*. [Knjižnice.si](https://www.knjiznice.si/uporabniki/storitve/knjiznica-v-lokalni-skupnosti/).
<https://www.knjiznice.si/uporabniki/storitve/knjiznica-v-lokalni-skupnosti/>

PRILOGE

PRILOGA 1: Anketa o zadovoljstvu s storitvami Krajevne knjižnice Preddvor

Pozdravljeni,

sem Urška Klobučar in za pripravo pisne naloge za bibliotekarski izpit z naslovom "Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Mestne knjižnice Kranj: primer krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor" sem za vas pripravila kratek anketni vprašalnik. Anketa je anonimna, rezultati bodo uporabljeni za izdelavo pisne naloge, s svojimi odgovori pa boste prispevali tudi k nadaljnjemu razvoju knjižnice.

Za sodelovanje se vam že vnaprej najlepše zahvaljujem.

1. Ali obiskujete Krajevno knjižnico Preddvor, ki spada v mrežo enot Mestne knjižnice Kranj?

☐ Da

☐ Ne

2. Ali ste včlanjeni v Mestno knjižnico Kranj?

☐ Da

☐ Ne

3. Ali uporabljate knjižnične storitve preko koga drugega? Možnih je več odgovorov

☐ Preko partnerja

☐ Ne uporabljam storitev preko drugih

☐ Preko otrok

☐ Preko staršev ali starih staršev

☐ Preko prijateljev

☐ Preko drugih

4. Katere knjižnične storitve uporabljate? Možnih je več odgovorov

☐ Izposoja

☐ Medoddelčna izposoja

☐ Dostop do interneta

☐ Dostop do elektronskih baz podatkov

☐ Spletna stran knjižnice

☐ Izposoja e-knjig ali zvočnih knjig

☐ Čitalnica

☐ Pravljične ure, ustvarjalne delavnice

☐ Prostor za druženje

☐ Sodelovanje v bralnih akcijah

5. Kako pogosto obiskujete Krajevno knjižnico Preddvor?

- | | |
|--|---|
| ☐ Vsak dan | ☐ Nekajkrat letno |
| ☐ Nekajkrat tedensko | ☐ Enkrat letno ali manj |
| ☐ Nekajkrat mesečno | |

Če ste na vprašanje odgovorili z nekajkrat letno ali enkrat letno ali manj, prosimo, odgovorite na vprašanje št. 6, drugače nadaljujte z vprašanjem št. 7.

6. Kakšni so razlogi, da knjižnice ne obiščete večkrat? Možnih je več odgovorov

- ☐ Prevelika oddaljenost
- ☐ Slaba povezava z javnim prevozom
- ☐ Neustrezen obratovalni čas
- ☐ Pomanjkanje parkirišč
- ☐ Neprimeren dostop za gibalno ovirane osebe

- ☐ Neustrezna knjižnična zbirka
- ☐ Ker ne potrebujem storitev, ki jih ponuja
- ☐ Plačilo članarine
- ☐ Pomanjkanje časa
- ☐ Ker obiskujem druge knjižnice
- ☐ Ker mi zadošča internet
- ☐ Ker knjige kupujem
- ☐ Drugo:

7. Ocenite zadovoljstvo s posameznimi vidiki Krajevne knjižnice Preddvor:

	Zelo nezadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Niti nezadovoljen/a, niti zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Zelo zadovoljen/a
Dotok novosti	☐	☐	☐	☐	☐
Število izvodov posameznih naslovov	☐	☐	☐	☐	☐
Obseg in pestrost zbirke	☐	☐	☐	☐	☐
Ohranjenost gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Postavitev gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Velikost prostorov	☐	☐	☐	☐	☐
Število čitalniških mest	☐	☐	☐	☐	☐
Število računalnikov	☐	☐	☐	☐	☐
Osvetlitev prostorov	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina bivališča	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina drugih pomembnih stavb (šola, trgovina)	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina avtobusnega postajališča	☐	☐	☐	☐	☐
Dostop za gibalno ovirane/ z vozičkom	☐	☐	☐	☐	☐
Parkirni prostori	☐	☐	☐	☐	☐
Odpiralni čas	☐	☐	☐	☐	☐
Ponudba prireditev in dejavnosti za otroke	☐	☐	☐	☐	☐
Ponudba prireditev in dejavnosti za odrasle	☐	☐	☐	☐	☐
Strokovnost zaposlenih	☐	☐	☐	☐	☐
Prijaznost zaposlenih	☐	☐	☐	☐	☐

8. Kako bi na splošno ocenili zadovoljstvo s Krajevno knjižnico Preddvor?

- ☐ Zelo nezadovoljen/a
- ☐ Nezadovoljen/a
- ☐ Niti nezadovoljen/a, niti zadovoljen/a
- ☐ Zadovoljen/a
- ☐ Zelo zadovoljen/a

9. Prosimo, zapišite morebitne predloge za razvoj Krajevne knjižnice Preddvor:

Možnih je več odgovorov

- ☐ Obsežnejša zbirka
- ☐ Daljši odpiralni čas
- ☐ Ustreznejši prostori
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za otroke
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za odrasle
- ☐ Sprememba lokacije knjižnice
- ☐ Drugo:

10. Ali se strinjate s tem, da se Mestna knjižnica Kranj tudi v prihodnje financira z javnim - občinskim denarjem?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem, ne morem oceniti

11. Spol:

- ☐ Moški
- ☐ Ženski
- ☐ Ne želim odgovoriti

12. Starost (v letih): _____

13. Občina vašega prebivališča: _____

Hvala za sodelovanje!

PRILOGA 2: Anketa o zadovoljstvu s storitvami Krajevne knjižnice Šenčur

Pozdravljeni,

sem Urška Klobučar in za pripravo pisne naloge za bibliotekarski izpit z naslovom "Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Mestne knjižnice Kranj: primer krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor" sem za vas pripravila kratek anketni vprašalnik. Anketa je anonimna, rezultati bodo uporabljeni za izdelavo pisne naloge, s svojimi odgovori pa boste prispevali tudi k nadaljnjemu razvoju knjižnice.

Za sodelovanje se vam že vnaprej najlepše zahvaljujem.

1. Ali obiskujete Krajevno knjižnico Šenčur, ki spada v mrežo enot Mestne knjižnice Kranj?

☐ Da

☐ Ne

2. Ali ste včlanjeni v Mestno knjižnico Kranj?

☐ Da

☐ Ne

3. Ali uporabljate knjižnične storitve preko koga drugega? Možnih je več odgovorov

☐ Preko partnerja

☐ Preko otrok

☐ Preko staršev ali starih staršev

☐ Preko prijateljev

☐ Preko drugih

☐ Ne uporabljam storitev preko drugih

4. Katere knjižnične storitve uporabljate? Možnih je več odgovorov

☐ Izposoja

☐ Medoddelčna izposoja

☐ Dostop do interneta

☐ Dostop do elektronskih baz podatkov

☐ Spletna stran knjižnice

☐ Izposoja e-knjig ali zvočnih knjig

☐ Čitalnica

☐ Pravljične ure, ustvarjalne delavnice

☐ Prostor za druženje

☐ Sodelovanje v bralnih akcijah

5. Kako pogosto obiskujete Krajevno knjižnico Preddvor?

- ☐ Vsak dan
- ☐ Nekajkrat tedensko
- ☐ Nekajkrat mesečno
- ☐ Nekajkrat letno
- ☐ Enkrat letno ali manj

Če ste na vprašanje odgovorili z nekajkrat letno ali enkrat letno ali manj, prosimo, odgovorite na vprašanje št. 6, drugače nadaljujte z vprašanjem št. 7.

6. Kakšni so razlogi, da knjižnice ne obiščete večkrat? Možnih je več odgovorov

- ☐ Prevelika oddaljenost
- ☐ Slaba povezava z javnim prevozom
- ☐ Neustrezen obratovalni čas
- ☐ Pomanjkanje parkirišč
- ☐ Neprimeren dostop za gibalno ovirane osebe
- ☐ Neustrezna knjižnična zbirka
- ☐ Ker ne potrebujem storitev, ki jih ponuja
- ☐ Plačilo članarine
- ☐ Pomanjkanje časa
- ☐ Ker obiskujem druge knjižnice
- ☐ Ker mi zadošča internet
- ☐ Ker knjige kupujem
- ☐ Drugo:

7. Ocenite zadovoljstvo s posameznimi vidiki Krajevne knjižnice Preddvor:

	Zelo nezadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Niti nezadovoljen/a, niti zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Zelo zadovoljen/a
Dotok novosti	☐	☐	☐	☐	☐
Število izvodov posameznih naslovov	☐	☐	☐	☐	☐
Obseg in pestrost zbirke	☐	☐	☐	☐	☐
Ohranjenost gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Postavitev gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Velikost prostorov	☐	☐	☐	☐	☐
Število čitalniških mest	☐	☐	☐	☐	☐
Število računalnikov	☐	☐	☐	☐	☐
Osvetlitev prostorov	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina bivališča	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina drugih pomembnih stavb (šola, trgovina)	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina avtobusnega postajališča	☐	☐	☐	☐	☐
Dostop za gibalno ovirane/ z vozičkom	☐	☐	☐	☐	☐
Parkirni prostori	☐	☐	☐	☐	☐
Odpiralni čas	☐	☐	☐	☐	☐
Ponudba prireditev in dejavnosti za otroke	☐	☐	☐	☐	☐
Ponudba prireditev in dejavnosti za odrasle	☐	☐	☐	☐	☐
Strokovnost zaposlenih	☐	☐	☐	☐	☐
Prijaznost zaposlenih	☐	☐	☐	☐	☐

8. Kako bi na splošno ocenili zadovoljstvo s Krajevno knjižnico Preddvor?

- ☐ Zelo nezadovoljen/a
- ☐ Nezadovoljen/a
- ☐ Niti nezadovoljen/a, niti zadovoljen/a
- ☐ Zadovoljen/a
- ☐ Zelo zadovoljen/a

9. Prosimo, zapišite morebitne predloge za razvoj Krajevne knjižnice Preddvor:

Možnih je več odgovorov

- ☐ Obsežnejša zbirka
- ☐ Daljši odpiralni čas
- ☐ Ustreznejši prostori
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za otroke
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za odrasle
- ☐ Sprememba lokacije knjižnice
- ☐ Drugo:

10. Ali se strinjate s tem, da se Mestna knjižnica Kranj tudi v prihodnje financira z javnim - občinskim denarjem?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem, ne morem oceniti

11. Spol:

- ☐ Moški
- ☐ Ženski
- ☐ Ne želim odgovoriti

12. Starost (v letih): _____

13. Občina vašega prebivališča: _____

Hvala za sodelovanje!

PRILOGA 3: Spletna anketa o zadovoljstvu s storitvami Krajevne knjižnice Preddvor

Pozdravljeni,

sem Urška Klobučar in za pripravo pisne naloge za bibliotekarski izpit z naslovom "Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Mestne knjižnice Kranj: primer krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor" sem za vas pripravila kratek anketni vprašalnik. Anketa je anonimna, rezultati bodo uporabljeni za izdelavo pisne naloge, s svojimi odgovori pa boste prispevali tudi k nadaljnjemu razvoju knjižnice.

Za sodelovanje se vam že vnaprej najlepše zahvaljujem.

1. Ali obiskujete Krajevno knjižnico Preddvor, ki spada v mrežo enot Mestne knjižnice Kranj?

☐ Da

☐ Ne

2. Ali ste včlanjeni v Mestno knjižnico Kranj?

☐ Da

☐ Ne

3. Ali uporabljate knjižnične storitve preko koga drugega? Možnih je več odgovorov

☐ Preko partnerja

☐ Ne uporabljam storitev preko drugih

☐ Preko otrok

☐ Preko staršev ali starih staršev

☐ Preko prijateljev

☐ Preko drugih

4. Katere knjižnične storitve uporabljate? Možnih je več odgovorov

☐ Izposoja

☐ Medoddelčna izposoja

☐ Dostop do interneta

☐ Dostop do elektronskih baz podatkov

☐ Spletna stran knjižnice

☐ Izposoja e-knjig ali zvočnih knjig

☐ Čitalnica

☐ Pravljične ure, ustvarjalne delavnice

☐ Prostor za druženje

☐ Sodelovanje v bralnih akcijah

5. Kako pogosto obiskujete Krajevno knjižnico Preddvor?

- | | |
|--|---|
| ☐ Vsak dan | ☐ Nekajkrat letno |
| ☐ Nekajkrat tedensko | ☐ Enkrat letno ali manj |
| ☐ Nekajkrat mesečno | |

Če ste na vprašanje odgovorili z nekajkrat letno ali enkrat letno ali manj, prosimo, odgovorite na vprašanje št. 6, drugače nadaljujte z vprašanjem št. 7.

6. Kakšni so razlogi, da knjižnice ne obiščete večkrat? Možnih je več odgovorov

- ☐ Prevelika oddaljenost
- ☐ Slaba povezava z javnim prevozom
- ☐ Neustrezen obratovalni čas
- ☐ Pomanjkanje parkirišč
- ☐ Neprimeren dostop za gibalno ovirane osebe

- ☐ Neustrezna knjižnična zbirka
- ☐ Ker ne potrebujem storitev, ki jih ponuja
- ☐ Plačilo članarine
- ☐ Pomanjkanje časa
- ☐ Ker obiskujem druge knjižnice
- ☐ Ker mi zadošča internet
- ☐ Ker knjige kupujem
- ☐ Drugo:

7. Ocenite zadovoljstvo s posameznimi vidiki Krajevne knjižnice Preddvor:

	Zelo nezadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Niti nezadovoljen/a, niti zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Zelo zadovoljen/a
Dotok novosti	☐	☐	☐	☐	☐
Število izvodov posameznih naslovov	☐	☐	☐	☐	☐
Obseg in pestrost zbirke	☐	☐	☐	☐	☐
Ohranjenost gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Postavitev gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Velikost prostorov	☐	☐	☐	☐	☐
Število čitalniških mest	☐	☐	☐	☐	☐
Število računalnikov	☐	☐	☐	☐	☐
Osvetlitev prostorov	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina bivališča	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina drugih pomembnih stavb (šola, trgovina)	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina avtobusnega postajališča	☐	☐	☐	☐	☐
Dostop za gibalno ovirane/ z vozičkom	☐	☐	☐	☐	☐
Parkirni prostori	☐	☐	☐	☐	☐
Odpiralni čas	☐	☐	☐	☐	☐
Ponudba prireditev in dejavnosti za otroke	☐	☐	☐	☐	☐
Ponudba prireditev in dejavnosti za odrasle	☐	☐	☐	☐	☐
Strokovnost zaposlenih	☐	☐	☐	☐	☐
Prijaznost zaposlenih	☐	☐	☐	☐	☐

8. Kako bi na splošno ocenili zadovoljstvo s Krajevno knjižnico Preddvor?

- ☐ Zelo nezadovoljen/a
- ☐ Nezadovoljen/a
- ☐ Niti nezadovoljen/a, niti zadovoljen/a
- ☐ Zadovoljen/a
- ☐ Zelo zadovoljen/a

9. Prosimo, zapišite morebitne predloge za razvoj Krajevne knjižnice Preddvor:

Možnih je več odgovorov

- ☐ Obsežnejša zbirka
- ☐ Daljši odpiralni čas
- ☐ Ustreznejši prostori
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za otroke
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za odrasle
- ☐ Sprememba lokacije knjižnice
- ☐ Drugo:

10. Ali se strinjate s tem, da se Mestna knjižnica Kranj tudi v prihodnje financira z javnim - občinskim denarjem?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem, ne morem oceniti

11. Spol:

- ☐ Moški
- ☐ Ženski
- ☐ Ne želim odgovoriti

12. Starost (v letih): _____

13. Občina vašega prebivališča: _____

Če ste na 3. vprašanje odgovorili z *Ne*, prosimo, odgovorite na vprašanje št. 14:

14. Kaj bi vas spodbudilo k obiskovanju Krajevne knjižnice Šenčur? Možnih je več odgovorov

- | | |
|--|---|
| ☐ Bližina knjižnice | ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za otroke |
| ☐ Boljša povezava z javnim prevozom | ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za odrasle |
| ☐ Daljši odpiralni čas | ☐ Drugo: |
| ☐ Več parkirnih mest | |
| ☐ Boljši dostop za gibalno ovirane osebe | |
| ☐ Ustreznejša knjižnična zbirka | |
| ☐ Nižja članarina | |

Hvala za sodelovanje!

PRILOGA 4: Spletna anketa o zadovoljstvu s storitvami Krajevne knjižnice Šenčur

Pozdravljeni,

sem Urška Klobučar in za pripravo pisne naloge za bibliotekarski izpit z naslovom "Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Mestne knjižnice Kranj: primer krajevnih knjižnic Šenčur in Preddvor" sem za vas pripravila kratek anketni vprašalnik. Anketa je anonimna, rezultati bodo uporabljeni za izdelavo pisne naloge, s svojimi odgovori pa boste prispevali tudi k nadaljnjemu razvoju knjižnice.

Za sodelovanje se vam že vnaprej najlepše zahvaljujem.

1. Ali obiskujete Krajevno knjižnico Šenčur, ki spada v mrežo enot Mestne knjižnice Kranj?

☐ Da

☐ Ne

2. Ali ste včlanjeni v Mestno knjižnico Kranj?

☐ Da

☐ Ne

3. Ali uporabljate knjižnične storitve preko koga drugega? Možnih je več odgovorov

☐ Preko partnerja

☐ Preko otrok

☐ Preko staršev ali starih staršev

☐ Preko prijateljev

☐ Preko drugih

☐ Ne uporabljam storitev preko drugih

4. Katere knjižnične storitve uporabljate? Možnih je več odgovorov

☐ Izposoja

☐ Medoddelčna izposoja

☐ Dostop do interneta

☐ Dostop do elektronskih baz podatkov

☐ Spletna stran knjižnice

☐ Izposoja e-knjig ali zvočnih knjig

☐ Čitalnica

☐ Pravljične ure, ustvarjalne delavnice

☐ Prostor za druženje

☐ Sodelovanje v bralnih akcijah

5. Kako pogosto obiskujete Krajevno knjižnico Šenčur?

- ☐ Vsak dan
- ☐ Nekajkrat tedensko
- ☐ Nekajkrat mesečno
- ☐ Nekajkrat letno
- ☐ Enkrat letno ali manj

Če ste na vprašanje odgovorili z nekajkrat letno ali enkrat letno ali manj, prosimo, odgovorite na vprašanje št. 6, drugače nadaljujte z vprašanjem št. 7.

6. Kakšni so razlogi, da knjižnice ne obiščete večkrat? Možnih je več odgovorov

- ☐ Prevelika oddaljenost
- ☐ Slaba povezava z javnim prevozom
- ☐ Neustrezen obratovalni čas
- ☐ Pomanjkanje parkirišč
- ☐ Neprimeren dostop za gibalno ovirane osebe
- ☐ Neustrezna knjižnična zbirka
- ☐ Ker ne potrebujem storitev, ki jih ponuja
- ☐ Plačilo članarine
- ☐ Pomanjkanje časa
- ☐ Ker obiskujem druge knjižnice
- ☐ Ker mi zadošča internet
- ☐ Ker knjige kupujem
- ☐ Drugo:

7. Ocenite zadovoljstvo s posameznimi vidiki Krajevne knjižnice Šenčur:

	Zelo nezadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Niti nezadovoljen/a, niti zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Zelo zadovoljen/a
Dotok novosti	☐	☐	☐	☐	☐
Število izvodov posameznih naslovov	☐	☐	☐	☐	☐
Obseg in pestrost zbirke	☐	☐	☐	☐	☐
Ohranjenost gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Postavitev gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
Velikost prostorov	☐	☐	☐	☐	☐
Število čitalniških mest	☐	☐	☐	☐	☐
Število računalnikov	☐	☐	☐	☐	☐
Osvetlitev prostorov	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina bivališča	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina drugih pomembnih stavb (šola, trgovina)	☐	☐	☐	☐	☐
Bližina avtobusnega postajališča	☐	☐	☐	☐	☐
Dostop za gibalno ovirane/ z vozičkom	☐	☐	☐	☐	☐
Parkirni prostori	☐	☐	☐	☐	☐
Odpiralni čas	☐	☐	☐	☐	☐
Ponudba prireditev in dejavnosti za otroke	☐	☐	☐	☐	☐
Ponudba prireditev in dejavnosti za odrasle	☐	☐	☐	☐	☐
Strokovnost zaposlenih	☐	☐	☐	☐	☐
Prijaznost zaposlenih	☐	☐	☐	☐	☐

8. Kako bi na splošno ocenili zadovoljstvo s Krajevno knjižnico Šenčur?

- ☐ Zelo nezadovoljen/a
- ☐ Nezadovoljen/a
- ☐ Niti nezadovoljen/a, niti zadovoljen/a
- ☐ Zadovoljen/a
- ☐ Zelo zadovoljen/a

9. Prosimo, zapišite morebitne predloge za razvoj Krajevne knjižnice Šenčur:

Možnih je več odgovorov

- ☐ Obsežnejša zbirka
- ☐ Daljši odpiralni čas
- ☐ Ustreznejši prostori
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za otroke
- ☐ Drugo:
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za odrasle
- ☐ Sprememba lokacije knjižnice

10. Ali se strinjate s tem, da se Mestna knjižnica Kranj tudi v prihodnje financira z javnim - občinskim denarjem?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem, ne morem oceniti

11. Spol:

- ☐ Moški
- ☐ Ženski
- ☐ Ne želim odgovoriti

12. Starost (v letih): _____

13. Občina vašega prebivališča: _____

Če ste na 3. vprašanje odgovorili z *Ne*, prosimo, odgovorite na vprašanje št. 14:

14. Kaj bi vas spodbudilo k obiskovanju Krajevne knjižnice Šenčur? Možnih je več odgovorov

- ☐ Bližina knjižnice
- ☐ Boljša povezava z javnim prevozom
- ☐ Daljši odpiralni čas
- ☐ Več parkirnih mest
- ☐ Boljši dostop za gibalno ovirane osebe
- ☐ Ustreznejša knjižnična zbirka
- ☐ Nižja članarina
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za otroke
- ☐ Pestrejša ponudba dejavnosti za odrasle
- ☐ Drugo:

Hvala za sodelovanje!