

NOVA UNIVERZA
UNIVERZITETNA KNJIŽNICA NOVE UNIVERZE

Valerija Stopar

**ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S KNJIŽNIČNIMI STORITVAMI
UNIVERZITETNE KNJIŽNICE NOVE UNIVERZE MED EPIDEMIJO COVIDA-19**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ljubljana, 2022

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Valerija STOPAR

Naslov pisne naloge: Zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami Univerzitetne knjižnice Nove univerze med epidemijo covid-19

Kraj: Ljubljana

Leto: 2022

Št. strani: 36

Št. slik: 9

Št. preglednic: 6

Št. prilog: 1

Št. strani prilog: 8

Št. referenc: 42

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v Univerzitetni knjižnici Nove univerze.

Mentor v času strokovnega usposabljanja: doc. dr. Ines Vodopivec.

UDK: 027.7-052:616-036.22

Ključne besede: univerzitetne knjižnice, knjižnične storitve, uporabniki, zadovoljstvo, epidemije, covid-19

Izvleček:

Namen naloge je bil raziskati zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami Univerzitetne knjižnice Nove univerze med okrnjenim delovanjem knjižnice zaradi ukrepov za zaježitev širjenja epidemije covid-19. Zanimalo nas je, kako so bili uporabniki zadovoljni s knjižnico in njenimi storitvami ter uspešnost prilagoditev izvajanja storitev zaradi epidemioloških razmer. V teoretičnem delu po predstavitvi knjižnice in dogajanja med epidemijo smo na kratko predstavili pojem zadovoljstva uporabnikov ter odzive nekaterih domačih in tujih knjižnic na okrnjeno delovanje. V praktičnem delu smo izvedli raziskavo z anketno metodo. Spletno anketo z 18 vprašanji je izpolnilo 116 uporabnikov, med katerimi so bili študenti, člani akademskega zbora in zaposleni na Novi univerzi. Rezultate raziskave smo predstavili v grafikonih in preglednicah ter jih kvantitativno in kvalitativno analizirali. Ključne ugotovitve so, da so bili uporabniki med epidemijo zadovoljni s knjižnico, njenimi storitvami in delom osebja, da so se med epidemijo uporabljale vse storitve, ki jih omogoča knjižnica, da imajo uporabniki pozitivno mnenje o ukrepih in prilagoditvah ter da ti niso močno oteževali njihovo delo. Rezultati ankete bodo služili kot retrospektivna ocena izvajanja knjižničnih storitev, kot podlaga za njihov razvoj, v primeru v izredne situacije pa kot izhodišče za prilagoditev delovnih postopkov. Pridobljene rezultate bi lahko v prihodnosti primerjali z raziskavo o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami v neokrnjenem delovanju. Izvirnost raziskave je v tem, da smo analizirali zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami v izrednih razmerah. Omejitve raziskave so neodzivnost uporabnikov pri izpolnjevanju spletne ankete, pomanjkljivo izpolnjeni vprašalniki ter izbrano raziskovalno obdobje, ki je omejeno na delovanje ene knjižnice med epidemijo.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	1
1.1	NAMEN IN CILJI RAZISKAVE.....	1
1.2	METODOLOGIJA DELA.....	2
1.2.1	Raziskovalna vprašanja in hipoteze.....	3
1.3	PREDSTAVITEV KNJIŽNICE	4
1.3.1	Univerzitetna knjižnica Nove univerze	4
1.3.2	Predstavitev dogodkov v knjižnici med epidemijo covid-19.....	5
2	TEORETIČNE OSNOVE.....	8
2.1	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	8
2.2	KNJIŽNICE V TUJINI.....	9
2.3	KNJIŽNICE PO SLOVENIJI	12
3	RAZISKAVA.....	14
4	UGOTOVITVE IN RAZPRAVA	26
5	ZAKLJUČEK.....	32
6	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....	33
7	PRILOGA	I
7.1	PRILOGA 1: VPRAŠALNIK.....	I

KAZALO SLIK

Slika 1:	Uporaba knjižničnih storitev med epidemijo (rezultati vprašanja 1).....	15
Slika 2:	Pogostost uporabe storitev UKNU med epidemijo (rezultati vprašanja 2).....	16
Slika 3:	Pogostost uporabe storitev UKNU med epidemijo (rezultati vprašanja 4).....	17
Slika 4:	Pogostost uporabe e-virov med epidemijo (rezultati vprašanja 5).....	18
Slika 5:	Učinkovitost prilagoditev knjižničnih storitev UKNU (rezultati vprašanja 9)	21
Slika 6:	Medij obvestil o novostih/spremembah med epidemijo (rezultati vprašanja 10)	22
Slika 7:	Ohranitev prilagoditev (rezultati vprašanja 12)	23
Slika 8:	Rezultati vprašanja 13	24
Slika 9:	Vpliv v primeru onemogočene uporabe storitev UKNU (rezultati vprašanja 15)	25

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1: Oris dogodkov v UKNU med epidemijo covid-19	6
Preglednica 2: Ocena zadovoljstva z izvajanjem storitev UKNU med epidemijo (rezultati vprašanja 6).....	19
Preglednica 3: Vpliv ukrepov UKNU (rezultati vprašanja 7)	20
Preglednica 4: Vpliv prilagoditev knjižničnih storitev UKNU (rezultati vprašanja 8)	21
Preglednica 5: Rezultati vprašanja 11	22
Preglednica 6: Delo osebja UKNU med epidemijo covid-19 (rezultati vprašanja 14).....	24

1 UVOD

V pisni nalogi je predstavljeno delovanje Univerzitetne knjižnice Nove univerze (UKNU) v obdobju zaprtja in omejenega delovanja knjižnice UKNU zaradi ukrepov za zaježitev širjenja okužb z novim koronavirusom in obravnavno je zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami v epidemioloških razmerah.

Covid-19 je zelo nalezljiva koronavirusna bolezen, ki jo prenaša virus SARS-CoV-2 in se prenaša kapljično ob stiku z okuženo osebo ter tudi ob stiku z onesnaženimi površinami. Bolezen je izbruhnila leta 2019 v Vuhanu na Kitajskem in se hitro razširila po vsem svetu (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2021, 2022). Večina okuženih ima blago do zmerno bolezen dihal in si opomore brez posebnega zdravljenja. Vendar pa lahko nekateri resno zbolijo in potrebujejo zdravniško pomoč, v nevarnosti so predvsem rizične skupine – starejši, osebe z drugimi zdravstvenimi težavami. Svetovna zdravstvena organizacija (WHO) je zaradi grožnje svetovnemu javnemu zdravju 11. 3. 2020 razglasila stanje pandemije (World Health Organization, b. d., 2020).

Izbruh boleznij je povzročil velike posledice na vseh področjih človekovega življenja. Knjižnice niso bile pri tem nobene izjeme. Tako rekoč čez noč je bilo treba spremeniti delovanje knjižničnih storitev na podlagi sprejetih odlokov vlade in jih ves čas epidemije ustrezno prilagajati. Zaradi novih razmer, ki so zahtevale sprejem naglih odločitev, ter neizkušenosti zaposlenih s tovrstnim delovanjem smo se odločili za retrospektivno evalvacijo zadovoljstva uporabnikov z delovanjem knjižničnih storitev UKNU med epidemijo in s tem tudi za ovrednotenje delovanja knjižnice.

1.1 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE

Namen naloge je raziskati zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami med zaprtjem in omejenim delovanjem UKNU zaradi ukrepov za zaježitev širjenja okužb z novim koronavirusom. V okviru tega smo se v raziskavi osredotočili na uspešnost prilagoditev izvajanja knjižničnih storitev glede na izredno situacijo. Pri raziskovanju smo se omejili na obdobje, ko je stopila v veljavo Odredba o prepovedi zbiranja ljudi v zavodih s področja vzgoje

in izobraževanja ter univerzah in samostojnih visokošolskih zavodih Vlade RS, to je bilo 16. 3. 2020, pa do 31. 12. 2021, ko smo začeli pripravljati pričujočo raziskavo.

Osrednji cilj raziskave je ugotoviti, ali so bili uporabniki zadovoljni s knjižnico in njenimi storitvami kljub prilagoditvam knjižničnih storitev zaradi epidemioloških razmer. Čeprav je raziskava omejena na posebno situacijo in določeno obdobje, bomo z njo izvedli vrednotenje uspešnosti delovanja knjižnice, ki je pomembno za vsako knjižnico in je izpostavljeno tudi v novih strokovnih standardih in priporočilih za visokošolske knjižnice (Ambrožič idr., 2021).

Ugotovitve raziskave bodo služile kot retrospektivna evalvacija knjižnične dejavnosti med epidemijo covid-19, kot podlaga za njihov nadaljnji razvoj, da bo lahko knjižnica v prihodnje načrtovala in ustrezno organizirala določene knjižnične storitve, v primeru izredne situacije pa kot izhodišče za prilagoditev delovnih postopkov. Raziskava bo predstavljala tudi dobro iztočnico za morebitne prihodnje raziskave uspešnosti delovanja UKNU.

1.2 METODOLOGIJA DELA

Teoretična podlaga za raziskavo temelji predvsem na poročilih in priporočilih tujih mednarodnih organizacij, kot so Mednarodno knjižnično združenje (IFLA), Ameriško knjižnično združenje (ALA) in Združenje evropskih znanstvenih knjižnic (LIBER). Temeljili smo na tujih in slovenskih strokovnih člankih na temo vpliva epidemije covid-19 na knjižnične storitve. Na kratko smo predstavili osnoven pojem zadovoljstva uporabnikov. Pripravili smo kratek pregled vpliva epidemije na knjižnice po svetu in pri nas. Dogajanje in posamezne stopnje prilagojenega izvajanja knjižničnih storitev v UKNU med epidemijo smo predstavili v preglednici v kronološkem zaporedju. Za pridobitev raziskovalnih podatkov smo uporabili metodo kvantitativnega raziskovanja – spletna anketa. Uporabnikom UKNU smo povabilo k izpolnitvi spletne ankete posredovali po e-pošti. Uporabniki UKNU so študentje na Evropski pravni fakulteti (EVRO-PF), Fakulteti za državne in evropske študije (FDSŠ) in Fakulteti za slovenske in mednarodne študije (FSMŠ), člani akademskega zbora ter drugi sodelavci na Novi univerzi (NU) in članicah.

Vprašalnik smo oblikovali s spletnim orodjem 1KA. Sestavljalo ga je 18 vprašanj. Povabilo k reševanju ankete smo poslali 21. 2. 2022 po e-pošti 900 uporabnikom UKNU. Med njimi so

tako aktivni kot potencialni uporabniki. Potencialni uporabniki so vsi študentje in zaposleni na NU. Raziskovalni vzorec je bil izbran na osnovi priložnostnega vzorčenja. Ponovni opomnik so prejeli 2. 3. 2022. Spletno anketiranje je bilo zaključeno 7. 3. 2022.

Analiza raziskovalnih podatkov je kvantitativna in kvalitativna. Rezultate smo prikazali v preglednicah in grafikonih. Omejitvi raziskave sta neodzivnost uporabnikov pri izpolnjevanju spletne ankete ter pomanjkljivo izpolnjeni vprašalniki. V celoti je anketo izpolnilo 116 uporabnikov. Ocenjujemo, da je raziskovalni vzorec dovolj velik, da so podatki reprezentativni. V raziskavi smo se osredotočili na knjižnične storitve v obdobju prilagoditev izvajanja knjižničnih storitev zaradi epidemioloških razmer samo v eni knjižnici (UKNU), zato posploševanje pridobljenih rezultatov za celotno knjižnično dejavnost ne bo mogoče, bodo pa lahko rezultati služili za primerjavo pri drugih podobnih raziskavah in za praktično aplikacijo ukrepov v delovnih postopkih, če se pojavi potreba.

1.2.1 Raziskovalna vprašanja in hipoteze

Vsa raziskovalna vprašanja se navezujejo na izbrano obdobje od 16. 3. 2020 do 31. 12. 2021:

1. Kako so bili uporabniki zadovoljni z UKNU, njenimi storitvami in delom osebja v obdobju zaprtja knjižnice oz. omejenega delovanja zaradi ukrepov za zaježitev širjenja covid-19?
2. Kako so bili uporabniki o novostih obveščeni?
3. Katere knjižnične storitve UKNU in kako pogosto so jih anketiranci uporabljali med epidemijo?
4. Ali so se ukrepi in prilagoditve UKNU zaradi epidemije covid-19 zdeli uporabnikom učinkoviti?
5. Kako so ukrepi po mnenju uporabnikov vplivali na njihov študij oz. delo?

Z raziskavo smo preverjali naslednje hipoteze. Vse hipoteze se navezujejo na izbrano obdobje od 16. 3. 2020 do 31. 12. 2021:

H1: Uporabniki so bili s knjižničnimi storitvami UKNU in delom osebja med epidemijo covid-19 zadovoljni.

H2: Med epidemijo covid-19 so uporabniki uporabljali vse knjižnične storitve, ki jih je nudila UKNU.

H3: Prilagoditve knjižničnih storitev in ukrepi UKNU za zaježitev širjenja epidemije so po mnenju uporabnikov močno vplivali na njihov študij in delo.

1.3 PREDSTAVITEV KNJIŽNICE

1.3.1 Univerzitetna knjižnica Nove univerze

UKNU je mlada knjižnica, ustanovljena in vpisana v razvid knjižnic je bila 19. 6. 2017. Ustanovitev UKNU je temeljila na združitvi dveh visokošolskih knjižnic – Knjižnice Evropske pravne fakultete in Knjižnice Fakultete za državne in evropske študije (Univerzitetna knjižnica Nove univerze, 2022, str. 4, 8). Poslanstvo UKNU je, da zbira, obdeluje, hrani in posreduje slovensko in tujo znanstveno literaturo, ki pokriva študijska področja članic NU, vsem študentom, članom akademskega zbora, raziskovalcem in drugim zaposlenim na univerzi ter drugim uporabnikom. Knjižnica s svojo dejavnostjo podpira študijski proces na članicah NU ter raziskovalno dejavnost (Univerzitetna knjižnica Nove univerze, 2022, str. 5).

UKNU je organizacijska enota NU. Centralna enota je na Mestnem trgu 23 v Ljubljani, ima pa še dve dislocirani enoti v okviru posameznih fakultet v Kranju in Novi Gorici. V dislociranih enotah je manjša priročna zbirka gradiva, ki vključuje izvode obveznega študijskega gradiva, učbenike ter publikacije založbe NU. Centralna enota UKNU ima v 4. nadstropju zgradbe skupaj 120,00 m² uporabne površine. Uporabnikom je na voljo 15 čitalniških mest ter 5 računalnikov z dostopom do spleta. V centralni enoti je omogočen skupen dostop do celotne zbirke gradiva na enem mestu v fizični in elektronski obliki. Gradivo je postavljeno v prostem pristopu po UDK sistemu (Univerzitetna knjižnica Nove univerze, 2022, str. 18–20).

Osrednje naloge UKNU so: razvoj knjižnic univerzitetnega sistema, statistična poročila o delovanju knjižničnega sistema, koordinacija knjižnično-informacijske dejavnosti na univerzi, koordinacija nabave in ponudbe knjižničnega gradiva, organizacija in usklajevanje medknjižnične izposoje, koordinacija deponiranja in izločanja gradiva na univerzi, koordinacija izdelave bibliografij zaposlenih na članicah univerze, priprava in izvedba programov izobraževanja uporabnikov, strokovna pomoč v okviru univerze, gradnja repozitorija zaključnih del in digitalne knjižnice študijskih gradiv članic univerze, zagotavljanje dostopa do baz podatkov in spletnih virov uporabnikom, spremljanje zakonodajnih podlag in strokovnih

smernic ter priprava strateških dokumentov o delovanju knjižničnega sistema, permanentno izobraževanje in strokovno izpopolnjevanje zaposlenih ter sodelovanje pri izvajanju raziskovalne dejavnosti na področjih delovanja univerze (Univerzitetna knjižnica Nove univerze, 2022, str. 5–6).

V letu 2020 je imela UKNU 765 aktivnih članov (BibSiSt – statistični podatki o knjižnicah, visokošolske knjižnice, 2020, b. d.). V letu 2021 je bilo aktivnih članov 692, potencialnih uporabnikov pa 1202 (BibSiSt – statistični podatki o knjižnicah, visokošolske knjižnice, 2021, b. d.).

1.3.2 Predstavitev dogodkov v knjižnici med epidemijo covid-19

Vlada je med epidemijo sprejela več odlokov in predpisov, na knjižnično dejavnost so vplivali predvsem:

- Odlok o začasnih ukrepih za zmanjšanje tveganja okužbe in širjenja okužbe z virusom SARS-CoV-2. Uradni list RS, št. 124/2020, 135/2020, 143/2020 in 181/2020.
- Odlok o začasni prepovedi ponujanja in prodajanja blaga in storitev potrošnikom v Republiki Sloveniji. Uradni list RS, št. 152/20, 157/20, 159/20 in 163/20.
- Odlok o izjemah od karantene na domu po visoko tveganem stiku s povzročiteljem nalezljive bolezni COVID-19. Uradni list RS, št. 87/21, 132/21, 144/21, 149/21, 164/21, 190/21, 200/21, 2/22, 8/22, 14/22 in 21/22.
- Sklep o izvajanju karantene na domu pri nalezljivi bolezni COVID-19. Uradni list RS, št. 87/21 in 21/22.
- Sklep o izvajanju vzgojno-izobraževalnega dela na daljavo. Uradni list RS, št. 138/21 in 3/22.
- Sklep o izvajanju vzgojno-izobraževalnega dela v javnih zavodih na področju vzgoje in izobraževanja v šolskem letu 2021/2022.
- Odlok o načinu ugotavljanja izpolnjevanja pogojev prebolevnosti, cepljenosti in testiranja v zvezi z nalezljivo boleznijo COVID-19. Uradni list RS, št. 126/21 in 60/22 – odl. US.
- Odredba o prepovedi zbiranja ljudi v zavodih s področja vzgoje in izobraževanja ter univerzah in samostojnih visokošolskih zavodih. Uradni list RS, št. 19/20, 22/20 in 25/20.
- Odlok o začasnih ukrepih za preprečevanje in obvladovanje okužb z nalezljivo boleznijo COVID-19. Uradni list RS, št. 22/22, 29/22, 37/22, 51/22, 60/22 – odl. US, 61/22 in 68/22.

- Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije. Uradni list RS, št. 146/20.

Navedeni dokumenti so med epidemijo opredeljevali delovanje knjižnic. V Preglednici 1 smo predstavili dogodke in posamezne stopnje prilagojenega izvajanja knjižničnih storitev v UKNU od 16. 3. 2020 do 31. 12. 2021 zaradi sprejetih odlokov in ukrepov. Vse klasične knjižnične storitve je knjižnica morala prilagoditi izrednim razmeram zaradi epidemije covid-19. Vpeljati je morala proces izposoje tiskanega gradiva po predhodnih naročilih za pošiljanje po pošti oz. prevzeme pred vhodom. Vzpostaviti je bilo treba delo od doma za zaposlene in temu tudi prilagoditi knjižnične storitve. Uporabniki UKNU so lahko do nekaterih knjižničnih storitev, ki ne potekajo izključno na daljavo, dostopali pod določenimi pogoji. Na daljavo se je izvajal študijski proces, pozneje pa tudi na kombiniran način (na daljavo in v živo). Na daljavo so se odvijali promocijski dogodki (informativni dnevi, uvodni dnevi), na katerih ponavadi ena izmed bibliotekark predstavi UKNU. Druge storitve UKNU (tehnični pregledi zaključnih del, vnos objav v Cobiss, vodenje bibliografij, priprava poročil) so se brez večjih težav izvajale tudi med delom od doma.

Preglednica 1: Oris dogodkov v UKNU med epidemijo covid-19 (Vir: UKNU, 2022, str. 18–19)

16. 3. 2020	NU in njene članice ter tudi UKNU so se zaprle na podlagi Odredbe o prepovedi zbiranja ljudi v zavodih s področja vzgoje in izobraževanja ter univerzah in samostojnih visokošolskih zavodih (2020).	Dostop do klasičnih knjižničnih storitev je bil onemogočen. Študente so v knjižnici napotili k uporabi oddaljenih e-virov. Člani UKNU so lahko dostopali do podatkovnih baz: Sage, Ebsco – Military and Government Collection ter Academic Search Premier, IUS-INFO, Scopus. Družba Lexpera, d. o. o., je študentom NU nudila neomejen dostop do portala IUS-INFO. Uporabniki knjižnice so imeli možnost brezplačnega dostopa do nekaterih sicer plačljivih vsebin in orodij, ki so jih ponujali založniki v okviru konzorcijev in tudi izven. NU je omogočila svojim študentom brezplačen dostop do e-Komentarja Ustave Republike Slovenije 2019 (KURS) in ga ustrezno podaljševala zaradi omejitev gibanj in oteženega dostopa do knjižnice do 30. 9. 2020.
3. 4. 2020	UKNU je omogočila občasno izposoje tiskanega gradiva po pošti s predhodnim plačilom poštnine.	Pozneje se je uveljavil sistematiziran proces izposoje s predhodnimi naročili in pošiljanjem na dom oz. prevzemom pred vhodom NU. Vračila so potekala enako (po pošti, osebno pred vhodom NU ali v referatih članic). Knjižnica je izklopila zaračunavanje zamudnin in neprevzetega rezerviranega gradiva. Delavnica za oblikovanje zaključnih del je potekala po spletu. Tako poteka že ves čas od začetka epidemije.
18. 5. 2020	NU, članice in UKNU so se ponovno odprle. Delovni čas knjižnice se je prilagodil, in sicer se je prestavil z 10.00–18.00 na 9.00–17.00.	V skladu s priporočili Nacionalnega inštituta za javno zdravje (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2020a) je čitalnica ostala še zaprta. Uporaba storitev UKNU je bila mogoča ob spoštovanju higienskih ukrepov Nacionalnega inštituta za javno zdravje (2020a). Knjižne zbirke si ni bilo mogoče ogledati, izposoja je potekala po predhodni rezervaciji na Cobissu ali predhodnem naročilu po e-pošti.

Stopar, V., Zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami Univerzitetne knjižnice Nove univerze med epidemijo covid-19. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

		Zaposleni so se ravnali po priporočilih za knjižnice (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2020a, 2020b) in upoštevali ukrepe za zajezitev okužb – higiena rok, kašlja, nošenje mask, razkuževanje izposojevalnega pulta, izobešena gradiva s ključnimi informacijami in usmeritvami, uporabniki so imeli na voljo razkužila in maske, zračenje, tridnevna karantena vrnjenega gradiva ...
15. 6. 2020	UKNU je ponovno začela zaračunavati zamudnine in neprevzeto rezervirano gradivo.	Med poletjem so se knjižnične storitve lažje izvajale, saj so bile razmere glede epidemije umirjene. Delo v UKNU je potekalo z upoštevanjem vseh priporočil in ukrepov.
September 2020	Razmere z epidemijo so se začele ponovno slabšati tudi v Sloveniji, zato je določene ukrepe zaostriła tudi UKNU.	Osnovne knjižnične storitve je UKNU še izvajala. Ob vstopu v stavbo je bila uporabnikom izmerjena temperatura, obvezna uporaba maske, razkuževanje rok, omejen vstop na enega uporabnika. Čitalnica je bila še zmeraj zaprta. Ni bil mogoč prost dostop do literature. Izposoja gradiva je potekala po predhodni pripravi.
19. 10. 2020	Vlada RS ponovno razglasila epidemijo (Odlok o razglasitvi epidemije ..., 2020).	Odrejeno je bilo delo od doma v čim večji meri. Uporabnike je knjižnica usmerjala k uporabi e-virov, izključila je zaračunavanje zamudnin, uvedla sistematiziran proces osebnega prevzema za izposojanje tiskanega gradiva. Osebni prevzem je bil mogoč po predhodnem naročilu ob ponedeljkih in četrkih med 10. in 17. uro. Takrat je bilo mogoče tudi osebno vračilo. UKNU je omogočala tudi izposojanje po pošti na dom (po plačilu poštnine). Ponovno je bil na voljo brezplačen dostop do e-KURS 2019 za študente NU. V tem obdobju je za zaposlene v UKNU vse to prineslo več zadolžitev in organizacije (zbiranje rezervacij in naročil, pripravljanje razporeda naročil uporabnikov in prevzemov, izstavitve računov za poštnine, priprava paketov za osebni prevzem in za na pošto, predaja in prevzem gradiva pred vhodom NU v pritličju, knjižnica je v 4. nadstropju). Delo v UKNU je potekalo izmenično (od doma in na lokaciji). Ko so bili uradni dnevi (ponedeljek in četrtek), je bila vedno prisotna ena od bibliotekark na lokaciji, druge dni po potrebi in sprotne dogovoru.
1. 4. 2021	Popolno zaprtje knjižnice.	Onemogočeni osebni prevzemi in vračila pred vhodom. Izposoja in vračilo gradiva sta potekala zgolj po pošti.
13. 4. 2021	Knjižnica je ponovno omogočila osebne prevzeme in vračila pred vhodom stavbe.	UKNU je vzpostavila prevzeme in vračila po uveljavljenem sistemu.
31. 5. 2021	Knjižnica je bila odprta po urniku: vsak delovnik od 9. do 17. ure.	Ukinjeno je bilo delo od doma.
15. 6. 2021	UKNU je začela zaračunavati zamudnine.	Knjižnica je bila odprta ob upoštevanju varnostnih priporočil pristojnih državnih organov (razkuževanje, omejeno število obiskovalcev, tridnevna karantena vrnjenega gradiva, pogoj PCT za vstop ...).
5. 8. 2021	Za vstop pogoj PCT na podlagi Odloka o načinu ugotavljanja izpolnjevanja pogojev prebolečnosti, cepljenosti in testiranja ... (2021).	V knjižnici se ni preverjalo pogoja PCT, saj so izpolnjevanje pogoja PCT preverjali v referatu članic NU ob vstopu vsakega posameznika.
21. 2. 2022	Ukinitev PCT pogoja (Odlok o začasnih ukrepih za preprečevanje in obvladovanje ..., 2022).	Sprostitev ukrepov in omejitev.

2 TEORETIČNE OSNOVE

2.1 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Zadovoljstvo uporabnikov je eden glavnih dejavnikov uspešnosti knjižnic pri zagotavljanju kakovostnih storitev. Glavni cilj vseh visokošolskih knjižnic je zagotoviti kakovostne storitve za zadovoljevanje potreb vseh svojih uporabnikov (predavateljev, študentov, raziskovalcev) in jim nuditi podporo pri njihovem delu. Izvajanje rednih anket med uporabniki je pomembno, da pridobimo njihovo mnenje in informacije o njihovem zadovoljstvu, na podlagi katerih snujemo izboljšave svojih storitev (Baffour Gyau idr., 2021).

Ambrožič (2015, str. 98) osnovni pomen študij uporabnikov opredeljuje kot pridobivanje podatkov, s katerimi knjižnice načrtujejo, evalvirajo in izboljšujejo uspešnost in učinkovitost poslovanja ter dvigujejo kakovost storitev. Pri raziskovanju se lahko osredotočimo na demografske značilnosti uporabnikov, njihove informacijske potrebe, želje, zahteve in vedenja, načine iskanja in uporabe informacij, pričakovanja in mnenja o knjižničnih storitvah, način uporabe prostorov in storitev knjižnice ob njenem fizičnem obisku.

Predmet študij uporabnikov so tako lahko različna področja knjižnične dejavnosti. V ospredju naše študije je zadovoljstvo uporabnikov. Bibliotekarski terminološki slovar pojem zadovoljstva uporabnikov opredeljuje kot kazalnik uspešnosti knjižnice, ki ugotavlja, v kolikšni meri so uporabniki zadovoljni s storitvami knjižnice (Kanič idr. 2011). Zadovoljstvo uporabnikov zaradi relativnosti pomena težko izmerimo, vendar je preučevanje zadovoljstva uporabnikov potrebno za evalvacijo obstoječih knjižničnih storitev in temelj za delovanje in razvoj knjižničnih storitev. Zadovoljstvo uporabnikov je močno povezano s kakovostjo knjižničnih storitev, vendar pa pojma ne moremo enačiti zaradi specifičnosti posameznih storitev (Pinter, 2004). Mnenje uporabnikov o knjižničnih storitvah se oblikuje v daljšem časovnem obdobju uporabe, zadovoljstvo pa se navezuje na uporabo storitev, saj izhaja iz primerjave med zaznano izvedbo posamezne storitve in uporabnikovimi pričakovanji (Podbrežnik, 2016).

2.2 KNJIŽNICE V TUJINI

Covid-19 je močno zaznamoval izvajanje knjižničnih storitev po vsem svetu. V nadaljevanju sledi predstavitev, kako so se odzvale knjižnice v tujini.

Združenje evropskih znanstvenih knjižnic je jeseni 2020 izvedlo raziskavo med evropskimi knjižnicami s poudarkom na akademskih (visokošolskih) knjižnicah. Namen raziskave je bil prikaz stanja evropskih znanstvenih knjižnic v kontekstu epidemije covid-19. Ugotoviti so želeli, kako lahko združenje svojim članicam pomaga. V raziskavi so ugotovili, da se odgovori knjižnic zelo razlikujejo glede na države, iz katere prihajajo in da dajejo močan poudarek na zdravje in varstvo osebja v knjižnicah. Knjižnice so morale prilagoditi knjižnične storitve ter preurediti prostore, da so zagotovile varno uporabo storitev. Epidemija je zahtevala veliko prilagajana na področju komunikacije, medsebojnih stikov in knjižničnih storitev, kar je vplivalo tudi na kvaliteto njihovega izvajanja. Knjižnice so dajale večji poudarek delu v spletnem okolju, močno pa so pogrešale osebni stik z uporabniki knjižnice. Povečala se je raba digitalnih vsebin, zato so tudi izrazili željo po več digitalnih virih in izobraževanj za uporabo teh virov. Izpostavljena so bila vprašanja glede reorganizacije knjižnic, fizičnih prostorov in digitalne infrastrukture. Knjižnice je zanimalo tudi, kako so se z enakimi težavami spopadle druge knjižnice. Velik poudarek so namenili predvsem digitalizaciji vsebin, za kar je potrebna finančna podpora. Za knjižnice so se pomembne izkazale tudi vsebine v odprtem dostopu; to pa je področje, na katerem se morajo še razvijati (Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche – Association of European Research Libraries, 2020).

Za primerjavo si lahko ogledamo poročilo združenja ALA, v katerem so skušali prikazati vpliv covid-19 na delovanje knjižnic v Ameriki in nekaj najboljših praks. V poročilu izpostavljajo inovativnost in trud knjižničarskih delavcev (American Library Association, 2021, str. 2). Prilagoditve v knjižnicah v Ameriki so bile podobne kot po Evropi. Večina knjižnic se je morala na vrhuncu epidemije zapreti, poslovati v e-obliki, izvajati storitve na daljavo, nuditi podporo učenju na daljavo, pripravljati različne vsebine v e-obliki, upoštevati omejitve in priporočila, skrbeti za razkuževanje površin, ustrezno ravnati z gradivom. Prav tako so se pogosto srečevale s finančnimi težavami. Nekaj zanimivih prilagoditev: razširitev dostopa do internetne povezave na njihovo parkirišče, možnost prevzema gradiva, ne da uporabnik izstopi iz avta, dostava gradiva z dronom (American Library Association, 2021, str. 8–9, 18, 20). Raziskava ALA o

vplivu covid-19, ki so jo izvedli med visokošolskimi knjižnicami v Ameriki, je pokazala, da so se visokošolske knjižnice prav tako preusmerile v virtualne storitve, omejile dostop do tiskane zbirke, da se je zmanjšal njihov proračun, zmanjšalo se je zaposlovanje v knjižnicah in zgodil se je preskok pri uporabi digitalnih vsebin (American Library Association, 2021, str. 9; American Library Association, b. d.). Ko so se visokošolske knjižnice zaprle, se je pokazala ključna vloga, ki jo imajo v izobraževalnem sistemu. Kljub določenim omejitvam so zagotavljale osnovne knjižnično-informacijske storitve in podporo izobraževalnemu in raziskovalnemu procesu, saj so nudile dostop do e-virov, spletna navodila, svetovanje na daljavo, podporo pri odprtem dostopu in druge oddaljene storitve (American Library Association, 2021, str. 13).

Zanimiva je tudi raziskava, ki so jo izvedli v Ameriki in v njej avtorji primerjajo uporabo knjižničnih storitev treh univerzitetnih knjižnic¹ pred in po epidemiji. Ugotovili so, da imajo knjižnice podobne vzorce uporabe v različnih kategorijah. Ključne ugotovitve raziskave so, da so bile prizadete vse tri institucije, vendar se je vpliv razlikoval zaradi različnih dejavnikov, kot so velikost in vrsta univerze, vrste študentov. Uporaba storitev vseh treh knjižnic se je med epidemijo močno zmanjšala in v vseh treh se je povečalo virtualno komuniciranje (Connell idr., 2021). Zaznali so močan porast virtualnega komuniciranja, vendar, zanimivo, niso podprli ugotovitve ALA, da je covid-19 povzročil preskok v uporabi digitalnih vsebin. Po njihovih ugotovitvah covid-19 ni povzročil preskoka v uporabi digitalnih vsebin, saj študenti brez neposrednega vodenja knjižničarjev niso začeli raziskovati s pomočjo knjižničnih orodij, bodisi ker ne vedo, da so jim ta na voljo tudi na daljavo, bodisi ker jim je lažje uporabljati spletna iskalna orodja, kot je npr. Google Scholar (Connell idr., 2021, str. 16–17). To pomeni, da so se študenti posluževali drugih načinov iskanja virov in niso iskali virov v okviru dostopa v svoji knjižnici.

O dogajanju med epidemijo v knjižnicah na svetovni ravni je na svoji spletni strani poročalo Mednarodno knjižnično združenje (International Federation of Library Associations and Institutions, 2020). Ponujalo je različne smernice in vire za knjižnice ter pregled zaprtosti oz. odprtosti knjižnic po svetu med epidemijo. Knjižnice po svetu so se soočale z različnimi situacijami, od na splošno ohranjanja vseh storitev do popolnega zaprtja. Med epidemijo so bile

¹ Louisiana State University, Northeastern Illinois University, Valparaiso University.

najpogostejše naslednje situacije, ki so jih pogojevali odloki in predpisi posameznih držav, od katerih je bilo odvisno delovanje knjižnic:

- delovanje brez velikih sprememb (brez posebnih ukrepov, veljajo običajna higienska priporočila, zagotavljanje higienskih sredstev, ohranjanje čistih površin, informiranje uporabnikov in zaposlenih);
- delovanje z nekaj omejitvami (določene omejitve in ukrepi, zagotavljanje higiene z razkuževanjem površin, ukinitvev izposoje določenih predmetov, npr. igrač, slušalk, možnost zaprtja določenih prostorov, priprava na strožje omejitve, priprava zaposlenih na delo od doma, zagotavljanje sredstev za delo na daljavo, izvajanje storitev na daljavo);
- minimalno delovanje (strožje omejitve in ukrepi, popolno zaprtje določenih prostorov, omejitve možnosti izposoje in vračila gradiva, predhodne rezervacije, karantena za vrnjeno gradivo, izvajanje storitev na daljavo, delo od doma);
- popolno zaprtje (najstrožji ukrepi, popolnoma zaprte knjižnice, delo od doma v čim večji meri, osebje na lokaciji upošteva ukrepe in socialno distanco, komunikacija z uporabniki na daljavo, spodbujanje uporabe digitalnih knjižnic in e-virov, odprava zamudnin);
- priprava na odprtje (vsaj delna odprava omejitvev, priprava načrta za ponovno odprtje, določitev omejitvev, ki bodo veljale v knjižnici, npr. število obiskovalcev, izogib zbiranju večjega števila ljudi, zaprtje ali delno zaprtje čitalnic, zagotavljanje ustrezne čistoče prostorov in površin, priprava na pojav okužbe, nadaljevanje z oddaljenimi storitvami in promocijo e-virov) (International Federation of Library Associations and Institutions, 2020).

Na podlagi pregleda dogodkov in odzivov UKNU v Preglednici 1 lahko sklenemo, da je šla tudi UKNU skozi vse te faze. Popolno zaprtje ob razglasitvi epidemije 16. 3. 2020, vzpostavitev minimalnega delovanja 3. 4. 2020, priprava na odprtje pred 18. 5. 2020 in od tega dneva dalje delovanje z nekaj omejitvami. Minimalno delovanje knjižnice je spet sledilo 19. 10. 2020 z omogočeno izposajo in vračili po predhodnih naročilih ob uradnih dnevih pred stavbo. Nato popolno zaprtje od 1. 4. 2021 do 13. 4. 2021, ko je bilo ponovno vzpostavljeno minimalno delovanje knjižnice. Pred 31. 5. 2021 priprava na odprtje in nato odprtje po prilagojenem urniku in ob upoštevanju varnostnih priporočil in omejitvev pristojnih organov. Delovanje brez velikih sprememb se je v UKNU vzpostavilo šele izven izbranega raziskovalnega obdobja 21. 2. 2022, ko se je za vstop v javne ustanove ukinil pogoj PCT.

2.3 KNJIŽNICE PO SLOVENIJI

Sledi kratek prikaz, kako so se novim razmeram prilagodile Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK), Univerzitetna knjižnica Maribor (UKM) in knjižnice Univerze v Ljubljani (UL).

Prilagoditve knjižničnih storitev NUK zaradi epidemije covid-19 so bile usmerjanje uporabnikov na e-vire, spodbujanje uporabe Digitalne knjižnice Slovenije (dLib), svetovanje po telefonu, e-pošti in aplikaciji Zoom, pošiljanje gradiva po pošti, iskanje informacij iz gradiva, pošiljanje digitalnih kopij, predvsem čitalniškega gradiva, saj je bilo to uporabnikom nedostopno. Izobraževanja so predstavili v spletno okolje, vzpostavili pa so tudi e-čitalnico na Zoomu, ki je uporabnikom omogočila, da so med učenjem spremljali druge med študijem. V obdobju epidemije so zaznali velik upad obiska knjižnice in izposoje gradiva, kar je razumljivo, saj so bili prostori knjižnice zaprti, velik del gradiva pa nedostopen. Zvišala se je uporaba oddaljenih e-virov in vsebin na dLibu, povečal se je spletni vpis članov. Uporabniki pa so pogrešali predvsem dostop do čitalniških prostorov. Veliko novosti, ki so bile vpeljane zaradi onemogočenega fizičnega stika, bodo obdržali tudi v obdobju po covidu-19. V ospredje je stopil pomen digitalizacije gradiv (Vovk in Kurnik Zupančič, 2021).

V UKM so najprej zaradi epidemije prilagodili storitve medknjižnične izposoje, nato so prav tako uvedli izposajo po pošti in omogočili vračilo v trezorju. Spodbujali so uporabo e-virov, posredovali kopije člankov, svetovanja in izobraževanja so izvajali na daljavo, omogočali so prevzem gradiva v paketomatu ... Prav tako so zaznali upad knjižničnih storitev, ki so vezane na fizični obisk, ter porast tistih, ki so se izvajale v spletnem okolju. Uporabniki UKM so tudi najbolj pogrešali uporabo čitalniških prostorov (Vovk in Kurnik Zupančič, 2021).

Izvajanje storitev visokošolskih knjižnic UL je šlo v smeri organizacije storitev na daljavo (npr. izobraževanje, svetovanje), razširitve ponudbe elektronskih informacijskih virov ter drugih digitalnih vsebin, prilagajanja storitev spreminjajočim se ukrepom in hibridnega dela. Močno se je povečala raba e-virov, vendar uporabniki še vedno povprašujejo po fizičnih prostorih knjižnice za učenje in skupinsko delo (Ulčakar in Borovnjak, 2022).

V okviru strokovnega srečanja knjižnic članic UL Visokošolske knjižnice v novi resničnosti: primeri dobrih praks je bila za prispevek z naslovom Knjižnice UL na valovih epidemije:

organizacija-storitve-izzivi v maju 2021 pripravljena anketa med zaposlenimi v knjižnicah UL. Namen ankete je bil prikazati organizacijo, storitve in nove izzive knjižnic UL med epidemijo in posameznimi valovi. Bibliotekarjem so postavili vprašanja, razdeljena na 5 vsebinskih sklopov, in sicer dostopnost, organiziranost, prostor in zaščita, viri informacij ter izzivi (Ulčakar in Borovnjak, 2022). Sledi povzetek ključnih ugotovitev štirih sklopov (Ulčakar in Borovnjak, 2022):

- Dostopnost: vse knjižnice so med epidemijo v čim večji meri prestavile svoje storitve v spletno okolje. Izvajale so vse knjižnične storitve, njihovo izvajanje se nekoliko razlikuje glede na valove epidemije, kar je bilo pogojeno tudi z odloki in priporočili pristojnih institucij. Obveščanje uporabnikov je potekalo na različne načine.
- Organiziranost: uvedeno je bilo delo od doma ter kombinacija dela od doma in na lokaciji. Knjižnice v začetku študijskega leta 2021/22 niso bile zaprte, temveč so le prilagodile svoj urnik. Nekatere knjižnice so vpeljale nove rešitve pri delovanju, npr.: svetovanje na daljavo, nakup sterilizatorja, posredovanje kopij iz gradiva, spletni vpis, nabava trezorja za vračilo gradiva, brezstični prevzem gradiva ali prevzemno mesto pred knjižnico ali fakulteto, spletni vodniki in nadgradnje seminarjev v spletne seminarje.
- Prostor in zaščita: v večini knjižnic ureditev in prilagoditev prostora, čitalniških mest in izposojevalnega pulta. Vse knjižnice so zagotavljale zaščitna sredstva za zaposlene in uporabnike. Zaščitna sredstva bodo najverjetneje ostala tudi po koncu epidemije kot osnovna oprema knjižnic in čitalnic.
- Izzivi: eden izmed večjih izzivov je bil vrednotenje rezultatov dela. Knjižnice so skušale meriti in ovrednotiti svoje delovanje, in sicer z merjenjem fizičnega obiska, e-poslovanja in z različnimi statističnimi meritvami. Knjižnice so se srečevale tudi s težavami, kot so pomanjkanje podpore matične ustanove ter finančnih sredstev, pomanjkanje znanja in kadra.

Težave in reakcije knjižnic v Sloveniji so zelo podobne. Vzorednice so tudi s knjižnicami po svetu, čeprav se okolje, uporabniki in pogoji posamezne knjižnice zelo razlikujejo. Knjižnice so se med epidemijo soočale z različnimi situacijami pri delovanju (od popolnega zaprtja, dela od doma in zaprtja nekaterih prostorov knjižnice do odprtja z upoštevanjem ukrepov in priporočil za preprečevanje širjenja virusa), pri tem je bilo delovanje vsake knjižnice odvisno tudi od prilagodljivosti, vztrajnosti in inovativnosti svojih zaposlenih. Virtualna komunikacija in uporaba elektronskih virov sta bili močno v porastu, vseeno pa so zaznali potrebo in željo

uporabnikov po fizičnem obisku knjižnice. K tem ugotovitvam se pridružuje tudi UKNU. Tako kot druge knjižnice je je tudi UKNU soočala z nepoznanimi razmerami in neizkušenostjo na tem področju, kar je povzročilo, da so se pojavili dvomi pri pravilnosti in smiselnosti odločitev, zato smo se odločili izvesti raziskavo o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami UKNU med epidemijo.

3 RAZISKAVA

Vprašalnik (Priloga 1) je v celoti izpolnilo 116 anketirancev, deloma pa 35. Skupaj je bilo 151 odzivov. Pri analizi smo upoštevali zgolj v celoti izpolnjene ankete (116).

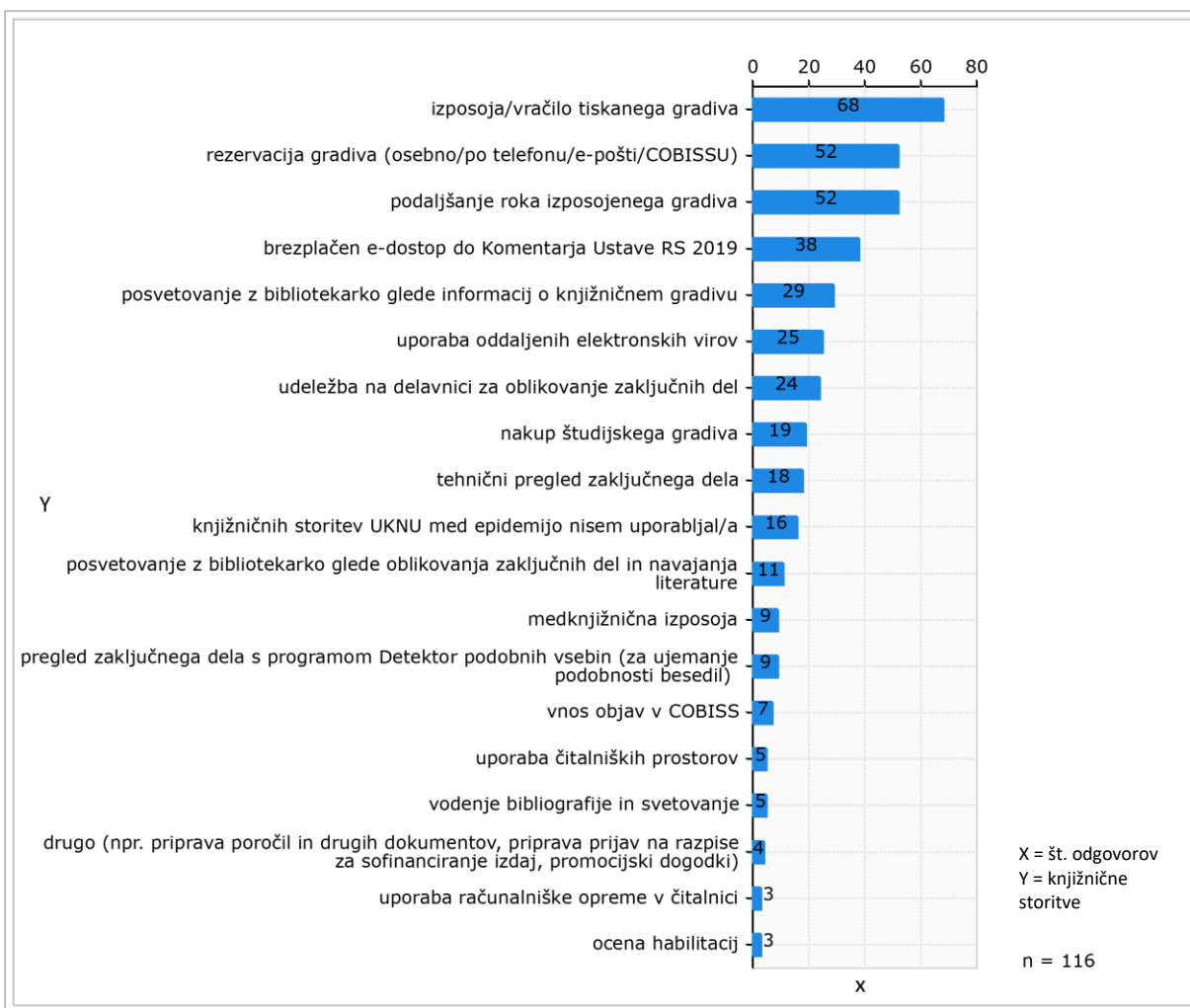
Vprašalnik je sestavljen iz 18 vprašanj. Devet vprašanj je zaprtega tipa, od tega je pri treh možnih več odgovorov in pri šestih en odgovor. Pet vprašanj je z mersko lestvico, in sicer pri štirih je uporabljena Likertova 5-stopenjska lestvica, pri enem pa ocenjevalna lestvica od 1 do 5. Odprtega tipa je eno vprašanje. Tri vprašanja so glede socio-demografskih podatkov (spol, starost, status). Z vprašanji smo preverjali uporabo knjižničnih storitev, mnenja uporabnikov o storitvah in delu zaposlenih, vključili pa smo tudi želje uporabnikov.

Na anketo se je odzvalo 53 študentov EVRO-PF (45,7 %), 44 študentov FDŠ (37,9 %) in 2 študenta FSMŠ (1,7 %), 11 članov Akademskega zbora NU (9,5 %), 3 zaposleni na NU (2,6 %) in 2,6 % oz. 3 drugi (študenti drugih fakultet, zaposleni, upokojeanci). Po starosti jih je največ med 41. in 50. letom starosti (36,2 % oz. 42 anketirancev), nato med 21. in 30. letom (25 % oz. 29), potem med 31. in 40. letom (23,3 % oz. 27), precej manj jih je med 51. in 60. letom starosti (6,9 % oz. 8) ter enako od 61. leta naprej (6,9 % oz. 8). Pri vprašanju o starosti sta 2 (1,7 %) izbrala možnost, da tega podatka ne delita. Sodelovalo je 43 moških (37,1 %) in 71 žensk (61,2 %), 2 anketiranca (1,7 %) sta pri vprašanju o spolu izbrala možnost, da tega podatka ne delita. Podatki o starosti anketirancev niso presenetljivi, saj je med potencialnimi uporabniki in med anketiranci (85,3 %) največ študentov, ki spadajo v različne starostne skupine.

Vprašanje 1: Katere knjižnične storitve UKNU ste uporabljali v obdobju epidemije?

Pri vprašanju, katere knjižnične storitve so uporabljali med epidemijo, so lahko anketiranci izbrali več odgovorov. Kot vidimo na Sliki 1, so se med epidemijo največ uporabljale še vedno klasične knjižnične storitve: izposojlo/vračilo tiskanega gradiva je koristilo 58,6 % oz. 68

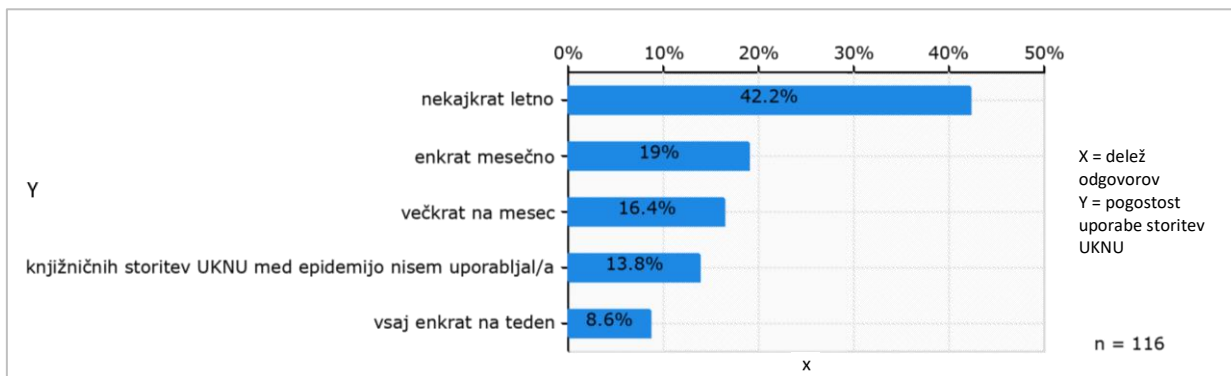
anketirancev. Rezervacijo gradiva 52 anketirancev (44,8 %), enako število tudi podaljšanje roka izposojenega gradiva. Čitalniške prostore je uporabljalo malo anketirancev, tj. 5 oseb (4,3 %), še manj jih je uporabljalo računalniško opremo v čitalnici, in sicer 3 anketiranci (2,6 %). Pričakovali smo, da bo bolj izstopala uporaba oddaljenih elektronskih virov UKNU, vendar ne, saj je le 25 sodelujočih (21,6 %) izbralo to možnost. Med anketiranci je največ študentov (85,3 %), zato je razumljivo, da knjižnične storitve, kot so vnos objav v Cobiss, vodenje bibliografij in svetovanje, ocena habilitacij in drugo, ne izstopajo po uporabi. Knjižničnih storitev UKNU med epidemijo ni koristilo 16 anketirancev (13,8 %).



Slika 1: Uporaba knjižničnih storitev med epidemijo (rezultati vprašanja 1)

Vprašanje 2: Kako pogosto ste uporabljali knjižnične storitve UKNU med epidemijo?

Na Sliki 2 vidimo, da je največ sodelujočih (42,2 % oz. 49) uporabljalo storitve UKNU nekajkrat letno. Kar nekaj uporabnikov je odgovorilo, da so storitve UKNU koristili enkrat mesečno (19 % oz. 22) in večkrat na mesec (16,4 % oz. 19). Malo oseb (8,6 % oz. 10) je med epidemijo storitve uporabljalo vsaj enkrat tedensko.



Slika 2: Pogostost uporabe storitev UKNU med epidemijo (rezultati vprašanja 2)

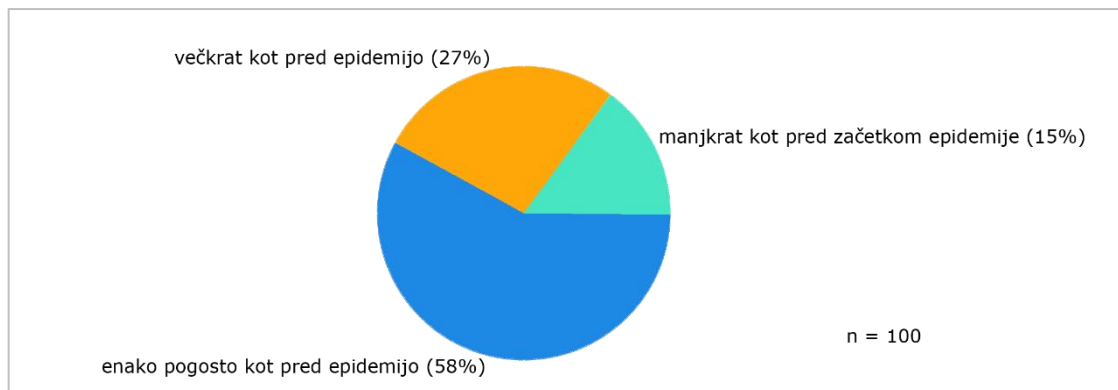
Vprašanje 3: Zakaj knjižničnih storitev UKNU med epidemijo niste uporabljali?

Tretje vprašanje, zakaj knjižničnih storitev UKNU med epidemijo niso uporabljali, je bilo namenjeno samo anketirancem (13,8 % oz. 16 vprašanih), ki niso uporabljali knjižničnih storitev UKNU. Najpogostejši razlogi v opisnih odgovorih so bili nepotreba po knjižničnih storitvah, oddaljenost UKNU in uporaba knjižničnih storitev drugih knjižnic. En anketiranec je izpostavil kot razlog izolacijo. V odgovorih nismo zaznali, da ne bi bili seznanjeni s storitvami knjižnice na daljavo, nismo pa tega pri vprašanju podrobneje preverjali.

Anketiranci, ki niso koristili knjižničnih storitev UKNU, niso odgovarjali na vprašanja od št. 4 do 15, ampak samo še na zadnja tri vprašanja o socio-demografskih podatkih. Tako da na vprašanja od št. 4 do 15, ki jih analiziramo v nadaljevanju, je odgovorilo 100 anketirancev (numerus = 100), torej sta pri teh vprašanjih frekvenca in delež odgovorov enaka, zato so od tu naprej rezultati podani le v odstotkih.

Vprašanje 4: Med epidemijo sem knjižnične storitve UKNU uporabljal/a:

Z vprašanjem 4 smo preverjali pogostost uporabe knjižničnih storitev UKNU med epidemijo v primerjavi z obdobjem pred njo.



Slika 3: Pogostost uporabe storitev UKNU med epidemijo (rezultati vprašanja 4)

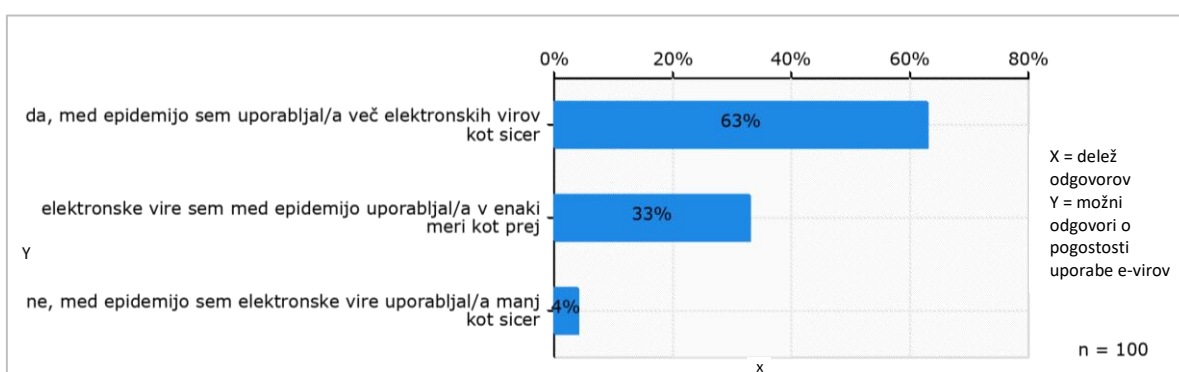
Na Sliki 3 vidimo, da je večina (58 %) vprašanih storitve UKNU med epidemijo uporabljala enako pogosto kot pred njo. Med samo epidemijo je 27 % vprašanih pogosteje koristilo knjižnične storitve kot pred začetkom epidemije, 15 % anketirancev pa manjkrat kot pred začetkom epidemije.

Korelacije med vprašanjema 4 in 1, pokažejo, da tisti, ki so storitve uporabljali manjkrat kot pred začetkom epidemije (15 anketirancev), so večinoma uporabljali storitve: izposoja/vračilo tiskanega gradiva (11), podaljšanje roka izposojenega gradiva (9) in rezervacija gradiva (6). Tisti, ki so koristili storitve enako pogosto kot pred epidemijo (58 anketirancev), so največ uporabljali storitve: izposoja/vračilo tiskanega gradiva (39), rezervacija gradiva (31), podaljšanje roka izposojenega gradiva (28), brezplačen e-dostop do KURS 2019 (22), posvetovanje z bibliotekarko glede informacij o knjižničnem gradivu (16), udeležba na delavnici za oblikovanje zaključnih del (11), nakup študijskega gradiva (11), uporaba oddaljenih elektronskih virov (10). Tisti, ki so uporabljali storitve večkrat kot pred epidemijo (27 anketirancev), so največ koristili storitve: izposoja/vračilo tiskanega gradiva (17), rezervacija gradiva (15), podaljšanje roka izposojenega gradiva (15), brezplačen e-dostop do KURS 2019 (13), uporaba oddaljenih elektronskih virov (12), udeležba na delavnici za oblikovanje zaključnih del (9), posvetovanje z bibliotekarko glede informacij o knjižničnem gradivu (9).

Zanimivo je, da je kar velik odstotek vprašanih (27 %) knjižnične storitve UKNU med epidemijo koristilo večkrat kot pred začetkom epidemije. Predpostavljamo lahko, da so knjižnične storitve pogosteje uporabljali, zato ker so imeli med epidemijo na voljo več časa, kajti družbeno življenje je bilo bolj ali manj ustavljeno in so tako ta čas izkoristili za študijske/raziskovalne namene.

Vprašanje 5: Ste med epidemijo več uporabljali oddaljene elektronske vire kot sicer?

Pri vprašanju 5 smo preverjali, kako pogosta je bila med epidemijo uporaba elektronskih virov. S tem vprašanjem smo pri anketirancih želeli preveriti pogostost uporabe e-virov na splošno.



Slika 4: Pogostost uporabe e-virov med epidemijo (rezultati vprašanja 5)

Na Sliki 4 vidimo, da je večina sodelujočih (63 %) med epidemijo več uporabljala elektronske vire kot prej. V enaki meri kot prej jih je koristilo 33 % anketirancev ter 4 % so elektronske vire uporabljali manj kot sicer. Če pogledamo rezultate vprašanja 1 (Slika 1), vidimo, da je le 25 anketirancev uporabljalo oddaljene elektronske vire UKNU. Dejansko pa je bila uporaba e-virov med anketiranci večja, kar kažejo rezultati na Sliki 4. Sklepamo, da so anketiranci uporabljali tudi elektronske vire, ki so jih pridobili po drugih poteh, ne samo v okviru dostopa v UKNU (npr. od profesorjev, v okviru drugih knjižnic, samostojno, prostodostopni e-viri).

Vprašanje 6: Prosimo, izrazite vaše zadovoljstvo z izvajanjem knjižničnih storitev UKNU med epidemijo od 1 do 5.

Preglednica 2: Ocena zadovoljstva z izvajanjem storitev UKNU med epidemijo (rezultati vprašanja 6)

	1	2	3	4	5	0	skupaj	povprečna ocena ²
izposoja/vračilo tiskanega gradiva	1 %	0 %	4 %	5 %	74 %	16 %	100 %	4,8
rezervacija gradiva (osebno/po telefonu/e-pošti/COBISSU)	1 %	0 %	0 %	4 %	74 %	21 %	100 %	4,9
podaljšanje roka izposojenega gradiva	0 %	1 %	0 %	4 %	71 %	24 %	100 %	4,9
uporaba oddaljenih elektronskih virov	2 %	2 %	2 %	9 %	56 %	29 %	100 %	4,6
medknjižnična izposoja	2 %	1 %	6 %	4 %	23 %	64 %	100 %	4,3
posvetovanje z bibliotekarko glede informacij o knjižničnem gradivu	1 %	2 %	3 %	5 %	57 %	32 %	100 %	4,7
posvetovanje z bibliotekarko glede oblikovanja zaključnih del in navajanja literature	1 %	1 %	3 %	5 %	34 %	56 %	100 %	4,3
uporaba čitalniških prostorov	0 %	2 %	1 %	5 %	20 %	72 %	100 %	4,5
uporaba računalniške opreme v čitalnici	0 %	2 %	1 %	2 %	15 %	80 %	100 %	4,5
nakup študijskega gradiva	1 %	1 %	0 %	4 %	36 %	58 %	100 %	4,7
udeležba na delavnici za oblikovanje zaključnih del	0 %	0 %	0 %	15 %	27 %	58 %	100 %	4,6
tehnični pregled zaključnega dela	2 %	1 %	1 %	10 %	18 %	68 %	100 %	4,3
pregled zaključnega dela s programom Detektor podobnih vsebin (za ujemanje podobnosti besedil)	0 %	2 %	3 %	6 %	20 %	69 %	100 %	4,4
ocena habilitacij	1 %	1 %	0 %	3 %	15 %	80 %	100 %	4,5
vodenje bibliografije in svetovanje	1 %	2 %	0 %	3 %	29 %	65 %	100 %	4,6
vnos objav v COBISS	1 %	2 %	3 %	2 %	20 %	72 %	100 %	4,4
tehnično urejanje besedila za izdajo v okviru založbe NU	1 %	0 %	1 %	3 %	12 %	83 %	100 %	4,5
brezplačen e-dostop do Komentarja Ustave RS 2019	1 %	0 %	2 %	4 %	61 %	32 %	100 %	4,8
drugo (npr. priprava poročil in drugih dokumentov, priprava prijav na razpise za sofinanciranje izdaj, promocijski dogodki)	1 %	0 %	1 %	2 %	17 %	79 %	100 %	4,6

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

² Za izračun povprečja ocene smo upoštevali le odgovore anketirancev, ki so posamezne knjižnične storitve dejansko ocenili, to so ocene od 1 do 5. Možnost 0 pri povprečju nismo upoštevali.

Rezultati vprašanja, s katerim smo preverjali zadovoljstvo uporabnikov z izvajanjem knjižničnih storitev UKNU med epidemijo, so pokazali, da so bili anketiranci zelo zadovoljni s storitvami oz. veliko storitev niso mogli oceniti. Sklepamo lahko, da niso mogli oceniti tistih storitev, ki jih niso koristili. Domnevamo, da jih niso uporabljali zaradi osebnih odločitev iz katerega koli razloga (npr. uporaba oddaljenih elektronskih virov, medknjižnična izposoja) ali pa jim storitve niso bile na voljo, ker so namenjene točno določeni skupini uporabnikov (npr. tehnični pregled zaključnega dela, ocena habilitacij, vodenje bibliografije in svetovanje, vnos objav v COBISS). Pri oceni posameznih storitev od možnosti 1 do 5 (tj. brez možnosti 0) je pri vseh navedenih storitvah največ anketirancev izbralo najvišjo možno oceno 5. Povprečne ocene knjižničnih storitev so visoke, saj se gibljejo med 4,3 in 4,9.

Vprašanje 7: Kako močno so posamezni ukrepi v UKNU med covidom-19 vplivali na vaš študij oz. delo?

Preglednica 3: Vpliv ukrepov UKNU (rezultati vprašanja 7)

	sploh ni vplivalo	ni vplivalo	deloma je vplivalo, deloma ni vplivalo	je vplivalo	močno je vplivalo	skupaj
popolno zaprtje knjižnice	33 %	18 %	26 %	15 %	8 %	100 %
skrajšan delovni čas	36 %	30 %	18 %	14 %	2 %	100 %
onemogočen fizični dostop do knjižne zbirke	31 %	21 %	25 %	17 %	6 %	100 %
onemogočena klasična izposoja v prostoru knjižnice	34 %	24 %	19 %	17 %	6 %	100 %
zaprtje čitalnice	40 %	30 %	14 %	13 %	3 %	100 %
omejeno število uporabnikov v čitalnici	46 %	33 %	12 %	7 %	2 %	100 %
onemogočena uporaba računalniške opreme v čitalnici	48 %	33 %	12 %	6 %	1 %	100 %
tridnevna karantena vrnjenega gradiva	43 %	30 %	12 %	10 %	5 %	100 %

Pri vprašanju 7 smo raziskovali, kako močno so posamezni ukrepi vplivali na študij oz. delo uporabnikov. Pri vseh ukrepih je več kot polovica vprašanih označila možnost »sploh ni vplivalo« ali »ni vplivalo«. Še najbolj je na njihov študij oz. delo vplivalo popolno zaprtje knjižnice, in sicer 26 % anketirancev je omenjeni ukrep označilo kot »deloma je vplivalo, deloma ni vplivalo«; 15 % oseb je odgovorilo, da »je vplivalo«; 8 % jih meni, da je ta ukrep močno vplival na njihov študij oz. delo.

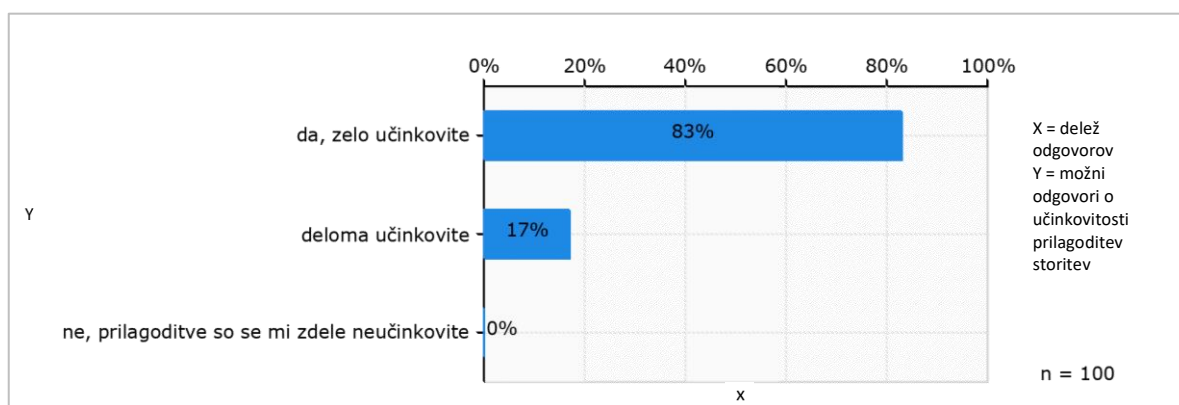
Vprašanje 8: Kako močno so posamezne prilagoditve knjižničnih storitev UKNU vplivale na vaš študij oz. delo?

Preglednica 4: Vpliv prilagoditev knjižničnih storitev UKNU (rezultati vprašanja 8)

	sploh ni vplivalo	ni vplivalo	deloma je vplivalo, deloma ni vplivalo	je vplivalo	močno je vplivalo	skupaj
izposoja po predhodnih naročilih	37 %	27 %	22 %	11 %	3 %	100 %
pošiljanje izposojenega gradiva po pošti po predhodnem plačilu stroškov odpreme	43 %	26 %	13 %	14 %	4 %	100 %
predaja gradiva na vходу NU	48 %	28 %	12 %	9 %	3 %	100 %
povečano komuniciranje na daljavo (e-pošta/telefon)	43 %	27 %	12 %	13 %	5 %	100 %
izključitev zaračunavanja zamudnin in neprevzetega rezerviranega gradiva zaradi omejitev gibanja in okrnjenega delovnega časa knjižnice	47 %	22 %	15 %	12 %	4 %	100 %
poravnava terjatev izključno z bančnim nakazilom (na daljavo)	53 %	27 %	12 %	6 %	2 %	100 %
brezplačen e-dostop do KURS 2019	41 %	20 %	12 %	14 %	13 %	100 %
delavnice za zaključna dela v spletnem okolju	52 %	22 %	11	10 %	5 %	100 %

V preglednici 4 so rezultati vprašanja o tem, kako močno so posamezne prilagoditve storitev UKNU vplivale na študij oz. delo uporabnikov. Pri vprašanju smo predpostavljali, da bi imele lahko določene prilagoditve negativen vpliv na delo ali študij uporabnikov. Na podlagi tega, da je pri vseh navedenih prilagoditvah več kot polovica anketirancev izbrala odgovor »sploh ni vplivalo« ali »ni vplivalo«, sklepamo, da prilagoditve knjižničnih storitev niso predstavljale velike ovire pri njihovem študiju oz. delu.

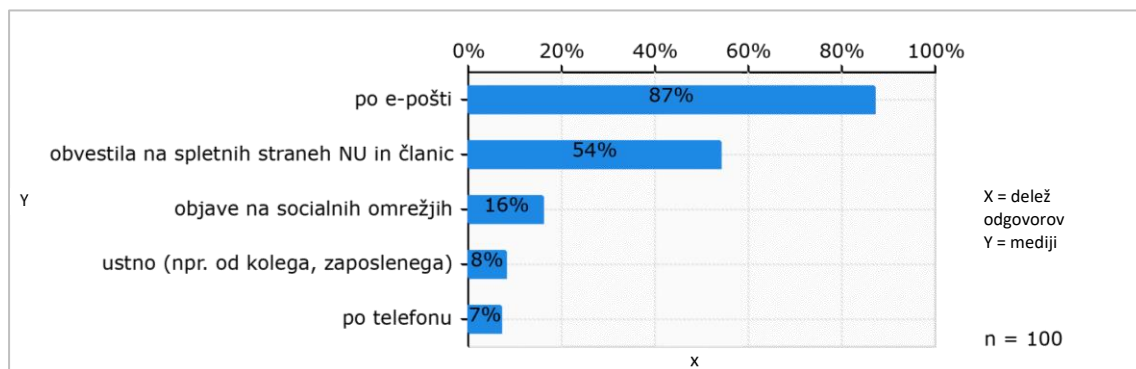
Vprašanje 9: Bi navedene prilagoditve knjižničnih storitev in ukrepe UKNU ocenili kot učinkovite za preprečitev širjenja virusa?



Slika 5: Učinkovitost prilagoditev knjižničnih storitev UKNU (rezultati vprašanja 9)

S Slike 5 lahko razberemo, da so anketiranci prilagoditve knjižničnih storitev in ukrepe UKNU ocenili kot zelo učinkovite (83 % vprašanih) in kot deloma učinkovite za preprečitev širjenja virusa (17 % vprašanih).

Vprašanje 10: Po katerem mediju so do vas prišla obvestila o novostih/spremembah med epidemijo v UKNU?



Slika 6: Medij obvestil o novostih/spremembah med epidemijo (rezultati vprašanja 10)

Na Sliki 6 je prikazano, da je med sodelujočimi močno prevladovalo spremljanje obvestil po e-pošti (87 % anketirancev), nato sledijo spletne strani NU in članic (54 %). Manj anketirancev je o spremembah izvedelo na družbenih omrežjih (16 %), ustno (8 %) ter po telefonu (7 %). Vprašani so lahko izbrali več odgovorov.

Vprašanje 11: Prosimo, izrazite stopnjo strinjanja ali nestrinjanja pri naslednjih trditvah.

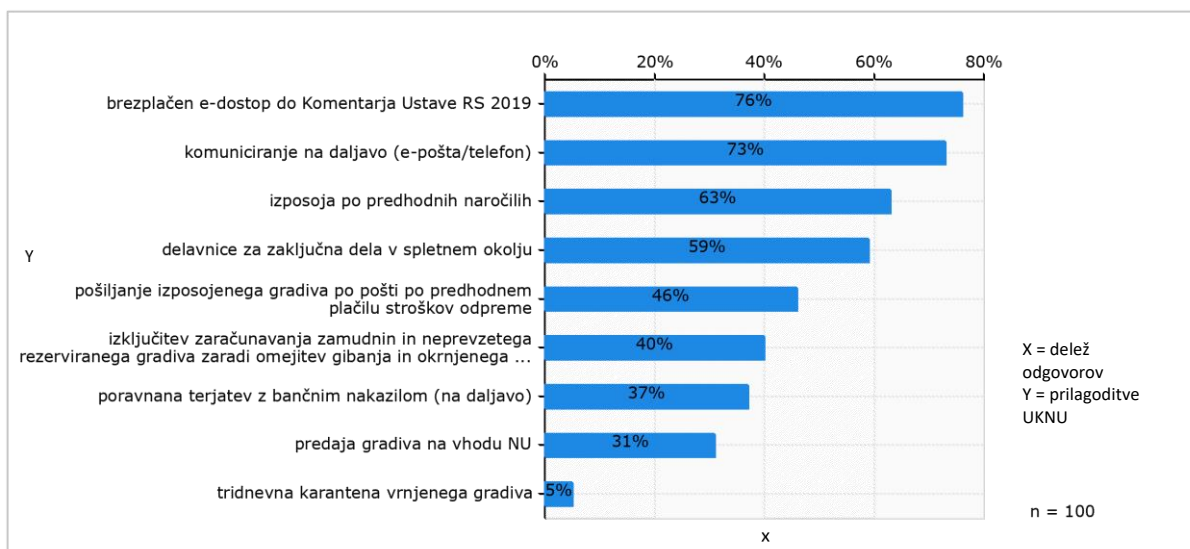
Preglednica 5: Rezultati vprašanja 11

	sploh se ne strinjam	se ne strinjam	delno se strinjam, delno se ne strinjam	se strinjam	popolnoma se strinjam	skupaj
Prilagoditve UKNU zaradi ukrepov za zaježitev epidemije so močno vplivale na mojo uporabo knjižničnih storitev.	33 %	27 %	28 %	9 %	3 %	100 %
Kljub epidemiji in omejenega delovanja UKNU sem prišel/a do zelene knjižnične storitve.	3 %	2 %	9 %	45 %	41 %	100 %
Omejenost dostopa do knjižničnih storitev UKNU je močno oteževala moj študij/delo.	36 %	37 %	19 %	5 %	3 %	100 %
UKNU je sprejela smiselne ukrepe za zaježitev epidemije in ustrezno prilagodila svoje storitve.	3 %	3 %	10 %	48 %	36 %	100 %
Naročeno gradivo za izposajo sem prejel/a pravočasno.	2 %	2 %	11 %	50 %	35 %	100 %
Med epidemijo so se knjižnične storitve UKNU ustrezno izvajale glede na situacijo in potrebe po njih.	2 %	1 %	9 %	46 %	42 %	100 %

V Preglednici 5 vidimo, da se 33 % anketirancev s podano trditvijo, da so prilagoditve UKNU zaradi ukrepov za zaježitev epidemije močno vplivale na njihovo uporabo knjižničnih storitev, sploh ne strinja, 27 % se jih ne strinja, 28 % pa se jih delno strinja, delno ne strinja. 45 % vprašanih se strinja in 41 % se jih popolnoma strinja, da so kljub epidemije prišli do zelene knjižnične storitve. Omejenost dostopa do knjižničnih storitev UKNU ni močno oteževala

njihov študij/delo, saj se jih 36 % sploh ne strinja in 37 % se jih ne strinja s trditvijo, da je omejenost dostopa do knjižničnih storitev UKNU močno oteževala njihov študij/delo. 48 % anketirancev se strinja in 36 % se jih popolnoma strinja s tem, da so bili ukrepi smiselni in storitve ustrezno prilagojene. 50 % anketirancev se strinja in 35 % popolnoma strinja, da so naročeno gradivo prejeli pravočasno. Prav tako se večina strinja (46 %) ter popolnoma strinja (42 %) z mnenjem, da so se knjižnične storitve UKNU ustrezno izvajale glede na situacijo in potrebe po njih. Iz tega sklepamo, da prilagoditve UKNU zaradi ukrepov za zajezitev epidemije niso močno in izrazito vplivale na samo uporabo knjižničnih storitev. Uporabniki so kljub omejitvam in prilagoditvam prišli do potrebnih knjižničnih storitev, ki so bile izvedene ustrezno in pravočasno.

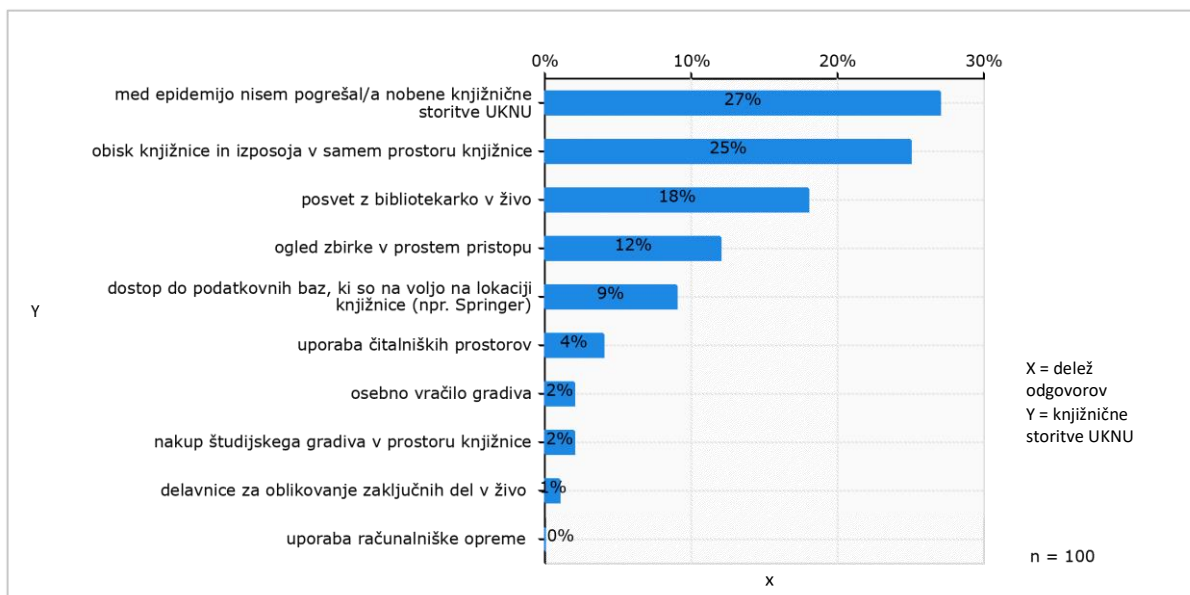
Vprašanje 12: Katere od spodnjih prilagoditev UKNU bi želeli obdržati tudi v normalnem obdobju?



Slika 7: Ohranitev prilagoditev (rezultati vprašanja 12)

Slika 7 prikazuje, da bi anketiranci (76 %) najraje obdržali storitev brezplačnega e-dostopa do KURS 2019. Ukinili smo naslednje prilagoditve: izključitev zaračunavanja zamudnin in neprevzetega rezerviranega gradiva, kar si jih želi obdržati 40 % anketirancev, predaja gradiva na vhodu NU, ki si jo želi obdržati 31 % vprašanih, ter tridnevna karantena, ki bi jo obdržalo 5 % oseb. Druge prilagoditve smo ohranili kot storitve UKNU tudi v rednem delovnem času.

Vprašanje 13: Katero knjižnično storitev UKNU ste zaradi zaprtja oz. omejenega dostopa najbolj pogrešali?



Slika 8: Rezultati vprašanja 13

Med epidemijo 27 % vprašanih ni pogrešalo nobene knjižnične storitve UKNU. Zaradi zaprtja in omejenega dostopa do storitev UKNU so uporabniki najbolj pogrešali obisk knjižnice in izposajo v samem prostoru knjižnice (25 % anketirancev), nato posvet z bibliotekarko v živo (18 %), ogled zbirke v prostem pristopu (12 %), samo 9 % sodelujočih je pogrešalo dostop do podatkovnih baz, ki so na voljo na lokaciji knjižnice. Uporabe računalniške opreme UKNU pa ni pogrešal nobeden izmed anketiranih.

Vprašanje 14: V kolikšni meri se strinjate oz. ne strinjate z naslednjimi trditvami o delu osebja UKNU med epidemijo covid-19?

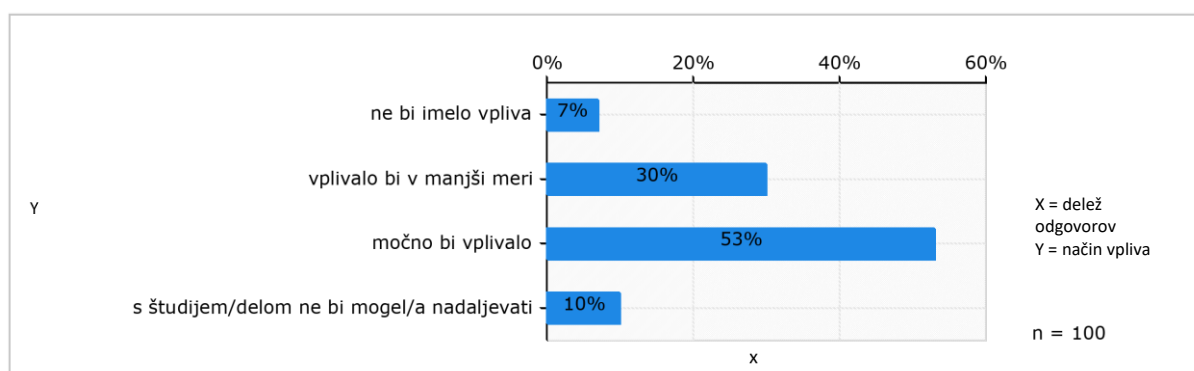
Preglednica 6: Delo osebja UKNU med epidemijo covid-19 (rezultati vprašanja 14)

	sploh se ne strinjam	se ne strinjam	delno se strinjam, delno se ne strinjam	se strinjam	popolnoma se strinjam	SKUPAJ
Od zaposlenih v knjižnici sem prejel/a koristne in ustrezne informacije.	2 %	0 %	6 %	39 %	53 %	100 %
Zaposleni v knjižnici so mi vedno priskočili na pomoč.	2 %	0 %	7 %	27 %	64 %	100 %
Delo zaposlenih v knjižnici je bilo strokovno in profesionalno.	2 %	1 %	5 %	31 %	61 %	100 %
Zaposleni v knjižnici so bili vljudni in prijazni.	2 %	1 %	4 %	28 %	65 %	100 %
Zaposleni v knjižnici so si vedno vzeli čas za moje vprašanje.	2 %	0 %	5 %	28 %	65 %	100 %

Zaposleni v knjižnici so ustrezno upoštevali priporočila in navodila za preprečitev širjenja epidemije.	2 %	0 %	2 %	32 %	64 %	100 %
---	-----	-----	-----	------	------	-------

S 14. vprašanjem smo skušali ugotoviti, kako uporabniki ocenjujejo delo zaposlenih v UKNU med samo epidemijo. Rezultati so zelo pozitivni, saj se z vsemi podanimi trditvami o delu osebja v UKNU več kot 90 % vprašanih strinja oz. popolnoma strinja. Rezultati so zelo spodbudni in motivirajoči za zaposlene v knjižnici.

Vprašanje 15: Če gradiva, oddaljenih elektronskih virov ter drugih storitev UKNU ne bi več mogli uporabljati, v kakšni meri bi to vplivalo na vaš študij oziroma delo?



Slika 9: Vpliv v primeru onemogočene uporabe storitev UKNU (rezultati vprašanja 15)

Če gradiva, oddaljenih elektronskih virov ter drugih storitev UKNU uporabniki ne bi več mogli uporabljati, bi na njihov študij oz. delo to vplivalo, in sicer 30 % vprašanih je odgovorilo, da bi vplivalo v manjši meri, 53 % jih je odgovorilo, da bi močno vplivalo, 10 % pa s študijem oz. delom ne bi mogli nadaljevati. Samo 7 % anketirancev meni, da onemogočena uporaba knjižničnih storitev UKNU ne bi vplivala na njihov študij oz. delo.

4 UGOTOVITVE IN RAZPRAVA

V nadaljevanju sledijo odgovori na raziskovalna vprašanja, preveritev hipotez, predstavitev ključnih ugotovitev ter primerjava s sorodnima raziskavama. Pri analiziranih podatkih je treba upoštevati, da je pri vprašanjih 1, 2, 16, 17, 18 numerus 116, pri vprašanjih od 4 do 15 pa je numerus 100.

1. Kako so bili uporabniki zadovoljni z UKNU, njenimi storitvami in delom osebja v obdobju zaprtja knjižnice oz. omejenega delovanja zaradi ukrepov za zajezitev širjenja covid-19?

Pri prvem raziskovalnem vprašanju na podlagi rezultatov ankete ocenjujemo (vprašanje 6), da so bili uporabniki s storitvami UKNU v obdobju zaprtja oz. omejenega delovanja zelo zadovoljni, saj so za vse storitve, za katere so lahko podali oceno, večinoma označili odgovora »zelo sem zadovoljen« ali »sem zadovoljen«. Najnižja povprečna ocena storitev je 4,3 za naslednje storitve: medknjižnična izposoja, posvetovanje z bibliotekarko glede oblikovanja zaključnih del in navajanja literature, tehnični pregled zaključnega dela. Najvišjo povprečno 4,9 oceno imata storitvi rezervacija gradiva ter podaljšanje roka izposojenega gradiva. Veliko storitev pa niso mogli oceniti, sklepamo, da zato, ker jih niso koristili. Bodisi ker jih niso potrebovali iz različnih razlogov bodisi jim niso bile na voljo, saj vse storitve niso na voljo vsem uporabnikom (študenti, akademski zbor, zaposleni na NU). Večina anketirancev je študentov NU (85,3 %), ki nekaterih storitev UKNU praviloma ne uporabljajo (npr. vnos objav v Cobiss, vodenje bibliografij in svetovanje, ocena habilitacij in drugo).

Pri vprašanju 13 vidimo, da je največ vprašanih pogrešalo fizični obisk knjižnice (25 %) in posvet z bibliotekarko v živo (18 %). Zaradi zaprtja oz. omejenega delovanja UKNU 27 % vprašanih ni pogrešalo nobene storitve v UKNU. Rezultati vprašanja 11 kažejo, da se 45 % strinja oz. 41 % vprašanih popolnoma strinja, da so kljub epidemiji in omejenemu delovanju UKNU prišli do zelene knjižnične storitve. Večina se strinja (50 %) oz. popolnoma strinja (35 %), da so naročeno gradivo za izposajo prejeli pravočasno. Prav tako se večina vprašanih strinja (46 %) oz. popolnoma strinja (42 %), da so se knjižnične storitve med epidemijo ustrezno izvajale glede na situacijo in potrebe po njih. Rezultati ankete (vprašanje 14) kažejo, da so bili uporabniki tudi zelo zadovoljni z delom osebja, saj imajo zelo dobro mnenje o delu zaposlenih.

Rezultati ankete so dober pokazatelj, da se je knjižnica uspela prilagoditi epidemiološki situaciji in so bili uporabniki zadovoljni z UKNU, storitvami in delom zaposlenih.

Na podlagi pridobljenih rezultatov lahko potrdimo prvo hipotezo (H1), da so bili uporabniki s knjižničnimi storitvami UKNU in delom osebja med epidemijo covid-19 zadovoljni.

2. Kako so bili uporabniki o novostih obveščeni?

Pri vprašanju 10 o mediju obveščanja o novostih v UKNU so vprašani lahko izbrali več odgovorov. O novostih so bili obveščeni po različnih medijih – obvestila na spletnih straneh NU in članic, objave na socialnih omrežjih, po e-pošti, telefonu, ustno (npr. od kolega, zaposlenega). O novostih in spremembah je največ vprašanih izvedelo po e-pošti (87 %) ter na obvestilih na spletnih straneh NU in članic (54 %). Rezultati tega vprašanja niso presenetljivi, saj so bila obvestila najprej in najbolj ažurno posredovana po e-pošti članom knjižnice in objavljena na spletnih straneh.

3. Katere knjižnične storitve UKNU in kako pogosto so jih anketiranci uporabljali med epidemijo?

Na podlagi rezultatov vprašanja 1 smo izvedeli, da so med epidemijo anketiranci uporabljali vse knjižnične storitve, ki jih je UKNU nudila. Največ so uporabljali klasične knjižnične storitve, kot so izposoja/vračilo tiskanega gradiva, rezervacija gradiva, podaljšanje roka izposojenega gradiva. Preostale storitve so koristili nekoliko manj, tudi zaradi tega ker so namenjene določeni skupini uporabnikov (npr. tehnični pregled, delavnica in pregled dela s programom za preverjanje podobnosti besedil uporabnikom, ki zaključujejo študij; vnos objav v COBISS, vodenje bibliografij, ocena habilitacij oz. storitve pod drugo so praviloma na voljo akademskemu zboru oziroma zaposlenim na NU).

Anketiranci so knjižnične storitve med epidemijo uporabljali različno pogosto. Rezultati ankete (vprašanje 2) so pokazali, da je največ vprašanih (42,2 %) storitve uporabljalo nekajkrat letno, nekateri pa tudi enkrat mesečno (19 %), večkrat na mesec (16,4 %) in vsaj enkrat na teden (8,6 %). Med vprašanimi 13,8 % oz. 16 anketirancev knjižničnih storitev UKNU med epidemijo ni koristilo zaradi razlogov, kot so nepotreba, uporaba drugih knjižnic in oddaljenost. Z vprašanjem 4 smo izvedeli, kako pogosto so anketiranci uporabljali storitve UKNU v primerjavi z obdobjem pred epidemijo. Večinoma (58 %) so jih uporabljali enako pogosto kot pred

epidemijo, 27 % anketirancev jih je uporabljalo večkrat in 15 % manjkrat kot pred epidemijo. Ugotovili smo, da so sodelujoči uporabljali storitve UKNU, vendar bi jih lahko še pogosteje in tudi koristilo bi jih lahko večje število uporabnikov. Ne samo med obdobjem epidemije, temveč tudi sicer. To so izzivi za knjižnico in odprta vprašanja, ki presegajo to raziskavo, se pa tu odpirajo možnosti za nadaljnja raziskovanja.

V okviru uporabe knjižničnih storitev smo preverjali tudi uporabo oddaljenih e-virov na splošno (vprašanje 5). 63 % vprašanih je e-vire uporabljalo več kot sicer, 33 % anketiranih je e-vire koristilo v enaki meri kot prej in 4 % manj kot sicer. Preverili smo, kakšna je povezava med pogostostjo uporabe knjižničnih storitev in e-virov (vprašanja 2 in 5). Med tistimi, ki so koristili knjižnične storitve enkrat mesečno ali nekajkrat letno (skupaj 71 anketirancev), je bilo 43 anketirancev, ki je med epidemijo uporabljalo več elektronskih virov kot sicer, 25 v enaki meri kot pred epidemijo in 3 manj kot pred epidemijo. Med tistimi anketiranci, ki so storitve med epidemijo uporabljali vsaj enkrat na teden ali večkrat mesečno (29 sodelujočih), jih je 20 uporabljalo e-vire več kot pred epidemijo, 8 v enaki meri kot prej in 1 manj kot prej. Podrobnejših vprašanj o uporabi e-virov v anketi nismo zastavili, so pa tudi tu še odprte možnosti za nadaljnjo raziskavo – katere e-vire, kako so do njih dostopali in kako so jih uporabljali med samo epidemijo ter tudi sicer.

S pridobljenimi rezultati lahko potrdimo drugo hipotezo (H2), da so se med epidemijo covid-19 izvajale in uporabljale vse knjižnične storitve, ki jih je nudila UKNU. Ugotovili smo, da so se med epidemijo izvajale in uporabljale vse storitve UKNU, seveda z različnimi prilagoditvami, v različnem številu in različno pogosto. Zanimivo, niso jih uporabniki koristili manj pogosto kot pred epidemijo, saj jih je 58 % koristilo enako pogosto kot pred epidemijo, 27 % jih je uporabljalo večkrat in 15 % manjkrat kot pred epidemijo.

4. Ali so se ukrepi in prilagoditve UKNU zaradi epidemije covid-19 zdeli uporabnikom učinkoviti?

Ukrepi in prilagoditve UKNU so se zdeli anketiranim uporabnikom zelo učinkoviti (83 % vprašanih) oziroma deloma učinkoviti (17 %) za preprečitev širjenja virusa (vprašanje 9). Prav tako se večina vprašanih strinja (48 %) oz. popolnoma strinja (36 %) s trditvijo pri vprašanju 11, da je UKNU sprejela smiselne ukrepe za zaježitev epidemije in ustrezno prilagodila svoje storitve.

5. Kako so ukrepi po mnenju uporabnikov vplivali na njihov študij oz. delo?

Rezultati vprašanja 7 kažejo, da posamezni ukrepi v UKNU med epidemijo niso močno vplivali na delo oz. študij uporabnikov, saj več kot polovica vprašanih za vse ukrepe meni, da niso vplivali oz. sploh niso vplivali na njihovo delo oz. študij. Najbolj je na njihov študij oz. delo vplivalo popolno zaprtje knjižnice, in sicer 26 % anketirancev je omenjeni ukrep označilo kot »deloma je vplivalo, deloma ni vplivalo«; 15 % je odgovorilo, da »je vplivalo«; 8 % jih meni, da je ta ukrep močno vplival na njihov študij oz. delo. Ocenjujemo, da posamezni ukrepi v UKNU med covidom-19 po mnenju uporabnikov niso izrazito vplivali na sam študij in delo uporabnikov.

Če pogledamo samo odgovore tistih, ki so knjižnične storitve uporabljali vsaj enkrat na teden ali večkrat na mesec, takšnih uporabnikov je bilo skupaj 29, ugotovimo, da sovpadajo s skupnimi ugotovitvami, saj so prav tako pri večini odgovorov označili odgovore »sploh ni vplivalo« ali »ni vplivalo«, le pri onemogočenem fizičnem dostopu do knjižne zbirke izstopa odgovor »deloma je vplivalo, deloma ni vplivalo«, saj jih je 12 označilo to možnost. Ukrep z največ odgovori, da je vplival na delo oz. študij uporabnikov, je bilo popolno zaprtje knjižnice. Pri tem ukrepu je možnost »je vplivalo« označilo 5 anketirancev, ki so knjižnične storitve uporabljali vsaj enkrat na teden ali večkrat na mesec (skupaj 29 oseb).

Za primerjavo si lahko ogledamo mnenje anketirancev o vplivu prilagoditev storitev UKNU. Razlika med ukrepi in prilagoditvami je ta, da so bili ukrepi obvezni zaradi odločitev pristojnih organov, prilagoditve pa so se pripravljale na podlagi sprejetih ukrepov, da se je lahko izvajalo čim več potrebnih knjižničnih storitev. Rezultati vprašanja 8 kažejo, da tudi posamezne prilagoditve knjižničnih storitev niso močno vplivale na študij in delo sodelujočih uporabnikov, saj jih več kot polovica za vse prilagoditve meni, da niso vplivale ali sploh niso vplivale na njihovo delo oz. študij. Ocenjujemo, da so bile posamezne prilagoditve uspešne, saj sodelujočih v anketi niso močno ovirale pri študiju oz. delu.

S trditvijo pri vprašanju 11, da so prilagoditve UKNU zaradi ukrepov za zaježitev epidemije močno vplivale na uporabo knjižničnih storitev, se 33 % uporabnikov sploh ne strinja, 27 % se ne strinja in 28 % se jih delno strinja, delno ne strinja. Prav tako se jih 36 % sploh ne strinja, 37 % ne strinja in 19 % delno strinja, delno ne strinja, da je omejenost do storitev UKNU močno oteževala njihov študij oz. delo.

Na podlagi predstavljenih rezultatov lahko ovržemo tretjo hipotezo (H3), da so prilagoditve knjižničnih storitev in ukrepi UKNU za zajezitev širjenja epidemije po mnenju uporabnikov močno vplivali na njihov študij in delo.

Raziskovali smo tudi, katere prilagoditve bi želeli uporabniki obdržati v neokrnjenem delovnem času (vprašanje 12). Rezultati so pokazali, da si vprašani (76 %) želijo obdržati storitev brezplačnega e-dostopa do KURS 2019. Dostop je plačljiv, imajo pa študenti NU možnost nakupa po akcijski ceni. Ukinjene prilagoditve so bile še: izključitev zaračunavanja zamudnin in neprevzetega rezerviranega gradiva, kar si jih želi obdržati 40 % anketirancev, predaja gradiva na vhodu NU, ki si jo želi obdržati 31 %, ter tridnevna karantena, ki bi jo obdržalo 5 % vprašanih. Prilagoditve, kot so komuniciranje na daljavo, izposoja po predhodnih naročilih, delavnice v spletnem okolju, pošiljanje izposojenega gradiva po pošti po predhodnem plačilu poštnine, poravnava terjatev z bančnim nakazilom, izvajamo tudi v neokrnjenem delovnem času. Ocenimo lahko, da so se v neokrnjenem delovanju po epidemiji obdržale vse storitve, ki si jih želijo sodelujoči v anketi in so primerne, da se jih izvaja tudi sicer.

Pri vprašanju 15 smo preverjali oceno anketirancev, v kakšni meri bi vplival na njihov študij oz. delo primer, če oddaljenih elektronskih virov ter drugih storitev UKNU ne bi mogli več uporabljati. Rezultati so pokazali, da takšna situacija ne bi imela vpliva pri 7 % vprašanih, v manjši meri bi vplivala pri 30 %, močno bi vplivala pri 53 % anketirancev in 7 % vprašanih ne bi moglo nadaljevati s študijem oz. delom. Sklepamo lahko, da podana ocena pokaže pomembnost storitev UKNU in vlogo knjižnice v izobraževalni in raziskovalni dejavnosti na sploh.

Naše ugotovitve lahko primerjamo z raziskavo, ki so jo pripravili na Fakulteti za upravo (FU) (Pavlica in Kostelec, 2022). Izvedli so anketo, s katero so skušali ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov z delom in storitvami Knjižnice FU. Anketni vprašalnik je ustrezno izpolnilo 60 anketirancev. Vseh aktivnih članov³ v letu 2021 je knjižnica imela 593. Potencialnih uporabnikov je imela 1008 (BibSiSt – statistični podatki o knjižnicah, visokošolske knjižnice, 2021, b. d.). Aktivnih članov in potencialnih uporabnikov ima knjižnica UKNU malenkost več, vendar ni velikega razlikovanja. V anketi so raziskovali razloge, zakaj anketiranci obiščejo

³ Aktivni člani so uporabniki, ki so v zadnjem letu obiskali knjižnico. Njihovo število je manjše kot število potencialnih uporabnikov.

knjižnico, nato pa ocenjevali zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi vidiki oz. kategorijami knjižnične dejavnosti. V tem delu se naša raziskava razlikuje od raziskave FU, saj smo v naši raziskavi preverjali zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami v celoti in ne po posameznih kategorijah ter v času okrnjenega delovanja zaradi epidemije. Pozornost v anketi so namenili tudi zadovoljstvu uporabnikov z dosegljivostjo knjižničnih storitev med epidemijo. Knjižnica FU je izposoja med zaprtjem organizirala na podoben način kot UKNU – izposoja in vračilo gradiva sta bili možni dvakrat tedensko, ob torkih in petkih med 8. in 11. uro na prevzemnem mestu pri glavnem vhodu na fakulteto. Člani so morali rezervirati prost termin, v 10-minutnih presledkih. Zamudnine prav tako niso zaračunavali. Še posebej so zanimivi rezultati njihove ankete pri vprašanju o zadovoljstvu z dosegljivostjo knjižničnih storitev med epidemijo, in sicer je več kot polovica (55,7 %) anketirancev, ki so odgovorili na to vprašanje, izrazila zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami v času epidemije. 1,9 % jih je izrazilo delno zadovoljstvo, delno nezadovoljstvo, ravno toliko (1,9 %) pa jih je bilo nezadovoljnih. 28,8 % anketirancev na to vprašanje ni odgovorilo. 11,5 % pa jih je odgovorilo, da v tem času niso uporabljali knjižnice (Pavlica in Kostelec, 2022). Uporabniki UKNU so bili s storitvami v obdobju zaprtja oz. omejenega delovanja tudi zelo zadovoljni, saj pri vseh storitvah, za katere so lahko podali oceno, prevladuje odgovor »zelo sem zadovoljen«. Najnižja povprečna ocena storitev je 4,3 (pri tem je ocena 1 izražala največje nezadovoljstvo, 5 pa največje zadovoljstvo).

V okviru samoevalvacijskega poročila UKM so predstavljeni rezultati ankete o zadovoljstvu uporabnikov UKM za študijsko leto 2019/2020. Anketo je izpolnilo 299 uporabnikov. V letu 2019 so imeli 13.376 potencialnih uporabnikov, kar je precej več, kot jih je imela UKNU. Vprašanja se nanašajo na kakovost storitev in oceno UKM kot celote ter na posamezne izbrane storitve oz. ponudbe. Tako kot Knjižnica FU pa posebno pozornost namenjajo zadovoljstvu uporabnikov in uporabi njihovih storitev v času okrnjenega delovanja oz. zaprtja knjižnice zaradi covid-19. Ta del si bomo v nadaljevanju ogledali. V času zaprtja oz. okrnjenega delovanja UKM je njihove storitve uporabljalo 41,36 % anketirancev (Univerzitetna knjižnica Maribor, 2021, str. 89). Na podlagi rezultatov pri vprašanjih 1 in 2 v naši raziskavi lahko primerjamo delež anketirancev, ki so uporabljali storitve UKNU med epidemijo, in sicer je ta delež 86,2 % sodelujočih v anketi. Delež je precej višji, moramo pa upoštevati tudi, da smo imeli v naši raziskavi manj respondentov.

Na vprašanje, katere storitve UKM so v času okrnjenega delovanja uporabljali, se je odzvalo 121 anketirancev (40,5 % sodelujočih v anketi). 73 uporabnikov (24,5 %) je uporabljalo knjižnični sistem naročanja, vračanja in rezervacije za izposojno gradivo, 34 uporabnikov (11,4 %) je uporabljalo elektronske vire UKM. 17 uporabnikov (5,7 %) storitev UKM v času okrnjenega delovanja ni koristilo (Univerzitetna knjižnica Maribor, 2021, str. 90). Za lažjo primerjavo z našo raziskavo smo za pridobljene odgovore v oklepajih navedli še deleže v odstotkih. Deleži anketirancev, ki so koristili storitve UKNU, so naslednji: izposoja/vračila (58,6 %), rezervacije gradiva (44,8 %), uporaba oddaljenih e-virov (21,6 %). V UKNU 13,8 % anketiranih uporabnikov ni uporabljalo storitev med epidemijo.

Pri vprašanju, katero storitev so v času zaprtja oz. okrnjenega delovanja knjižnice najbolj pogrešali, je 80 uporabnikov UKM (26,8 %) navedlo obisk čitalnic, fizični pregled gradiva, brskanje po policah, študijski prostor in osebni stik s knjižničarji. 33 sodelujočih (11,1 %) je kot storitev, ki so jo pogrešali, navedlo izposojno, naročanje in rezervacijo gradiva. 20 uporabnikov (6,7 %) se jih ni opredelilo oz. niso v tem času pogrešali nobene storitve (Univerzitetna knjižnica Maribor, 2021, str. 90). V naši raziskavi so uporabniki zaradi zaprtja in omejenega dostopa do storitev UKNU prav tako najbolj pogrešali obisk knjižnice in izposojno v samem prostoru knjižnice (25 % anketirancev), nato posvet z bibliotekarko v živo (18 %), ogled zbirke v prostem pristopu (12 %), 9 % sodelujočih je pogrešalo dostop do podatkovnih baz, ki so na voljo na lokaciji knjižnice, 27 % vprašanih pa ni pogrešalo nobene knjižnične storitve UKNU.

5 ZAKLJUČEK

V nalogi smo raziskovali zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami UKNU med 16. 3. 2020 in 31. 12. 2021 ter uspešnost prilagoditev izvajanja knjižničnih storitev zaradi omejitev in ukrepov. S študijami uporabnikov knjižnice in evalvacijo delovanja poskušajo knjižnice izboljšati kakovost storitev. Predmet raziskav so lahko različni dejavniki. V naši raziskavi, ki smo jo izvedli med uporabniki UKNU, smo se osredotočili predvsem na uporabo knjižničnih storitev in mnenja uporabnikov, vključili pa smo tudi druge vidike (demografske značilnosti, želje). Na podlagi pregleda literature o odzivih drugih knjižnic smo ugotovili, da so se knjižnice zaradi nepoznanih razmer soočale z različnimi izzivi pri delovanju, pri tem je bilo delovanje odvisno tudi od prilagodljivosti, vztrajnosti in inovativnosti zaposlenih. Zaradi izredne

situacije, ki je povzročila uvedbo novih in drugačnih delovnih postopkov v delovanje knjižnice, smo se odločili pripraviti raziskavo o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami UKNU med epidemijo. Z anketno metodo smo anketirali 116 uporabnikov, od tega 16 sodelujočih med epidemijo ni uporabljalo storitev UKNU. Ugotovili smo, da so bili uporabniki zadovoljni s knjižničnimi storitvami UKNU in delom osebja med epidemijo covid-19, da so se v tem času izvajale in koristile vse knjižnične storitve, ki jih omogoča UKNU, da večina uporabnikov knjižničnih storitev ni uporabljala redkeje kot pred epidemijo in da prilagoditve knjižničnih storitev in ukrepi UKNU za zaježitev širjenja epidemije po mnenju uporabnikov niso močno vplivali na njihov študij in delo. Na podlagi rezultatov ankete lahko zaključimo, da se je UKNU uspešno prilagodila epidemiološkim razmeram ter kljub omejitvam in ukrepom omogočala ustrezno izvajanje storitev. Raziskava služi kot retrospektivna ocena delovanja UKNU v določenem obdobju, kar je pomembno tudi za celotno NU. V primeru pojava podobnih izrednih situacij pa se v pričujoči raziskavi najdejo izhodišča za prilagoditev delovnih postopkov. Zanimivo bi bilo pridobljene rezultate primerjati z rezultati raziskave o zadovoljstvu uporabnikov in delovanju UKNU v obdobju normalnega izvajanja knjižničnih storitev.

6 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Ambrožič, M. (2015). Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov: študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica*, 59(1-2), 95–125.
- Ambrožič, M., Južnič, P., Kotar, M., Miholič, P. in Petermanec, Z. (2021). *Strokovne podlage in izhodišča za prenovo strokovnih standardov in priporočil za visokošolske knjižnice*. Narodna in univerzitetna knjižnica. <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-7CDCZY7L>
- American Library Association. (b. d.). *Libraries respond: COVID-19 survey results*. <http://www.ala.org/tools/covid/libraries-respond-covid-19-survey>
- American Library Association. (2021). *State of America's libraries special report: COVID-19*. <https://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/State-of-Americas-Libraries-Report-2021-4-21.pdf>
- Baffour Gyau, E., Liu, J. in Kwakye, O. (2021) Evaluation of user satisfaction with academic libraries services based on students' perspectives. *Open Access Library Journal*, 8(e7783), 1–17. <https://doi.org/10.4236/oalib.1107783>

- BibSiSt – statistični podatki o knjižnicah, visokošolske knjižnice, 2020.* (b. d.). Narodna in univerzitetna knjižnica. https://bibsist.nuk.uni-lj.si/assets/files/statistika/podatki/2020_VS_knjiznice_v_stevilkah.xlsx
- BibSiSt – statistični podatki o knjižnicah, visokošolske knjižnice, 2021.* (b. d.). Narodna in univerzitetna knjižnica. https://bibsist.nuk.uni-lj.si/assets/files/statistika/podatki/2021_VS_knjiznice_v_stevilkah.xlsx
- Connell, R. S., Wallis, L. C. in Comeaux, D. (2021). The impact of COVID-19 on the use of academic library resources. *Information Technology and Libraries*, 40(2), 1–20. <https://doi.org/10.6017/ital.v40i2.12629>
- International Federation of Library Associations and Institutions. (13. 10. 2020). *COVID-19 and the global library field*. <https://www.ifla.org/covid-19-and-the-global-library-field/>
- Kanič, I., Leder, Z., Ujčič, M., Vilar, P. in Vodeb, G. (2011). *Bibliotekarski terminološki slovar*. Amebis.
- Ligue des Bibliothèques Européennes de Recherche – Association of European Research Libraries. (2020). *COVID-19 survey report: how have academic libraries responded to the covid-19 crisis?* <https://libereurope.eu/document/covid-19-survey-report-december-2020/>
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (30. 4. 2020a). *Higienski ukrepi v knjižnicah v času epidemije covid-19*. <https://web.archive.org/web/20200517193725/https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/knjiznice.pdf>
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (21. 5. 2020b). *Higienski ukrepi v knjižnicah za preprečevanje širjenja okužbe s SARS-COV-2*. <https://web.archive.org/web/20200526140506/https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/knjiznice.pdf>
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (11. 6. 2021). *Koronavirus (SARS-CoV-2) - ključne informacije*. <https://www.nijz.si/sl/koronavirus-2019-ncov>
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (9. 1. 2022). *Koronavirus - pogosta vprašanja in odgovori*. <https://www.nijz.si/sl/koronavirus-pogosta-vprasanja-in-odgovori#kje-so-na-voljo-kljucne-informacije-o-novem-koronavirusu-sars-cov-2%3F>
- Odlok o načinu ugotavljanja izpolnjevanja pogojev prebolevnosti, cepljenosti in testiranja v zvezi z nalezljivo boleznijo COVID-19. (2021). *Uradni list RS*, št. 126/2021, 60/2022. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ODLO2564>

Odlok o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni COVID-19 na območju Republike Slovenije. (2020). *Uradni list RS*, št. 146/2020.

<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ODLO2174>

Odlok o začasnih ukrepih za preprečevanje in obvladovanje okužb z nalezljivo boleznijo COVID-19. (2022). *Uradni list RS*, št. 22/2022, 29/2022, 37/2022, 51/2022, 60/2022 – odl. US, 61/2022, 68/2022. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ODLO2661>

Odredba o prepovedi zbiranja ljudi v zavodih s področja vzgoje in izobraževanja ter univerzah in samostojnih visokošolskih zavodih. (2020). *Uradni list RS*, št. 19/2020, 22/2020, 25/2020. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ODRE2547&d-16544-s=3&d-16544-o=1&d-16544-p=1>

Pavlica, I. in Kostelec, J. (2022). *Anketa o zadovoljstvu uporabnikov s Knjižnico Fakultete za upravo*. <https://www.fu.uni-lj.si/wp-content/uploads/2022/07/ANALIZA-ANKETE-2022.pdf>

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.

Ulčakar, T. in Borovnjak L. (5. 1. 2022). Knjižnice Univerze v Ljubljani v obdobju COVID-19. *Knjižničarske novice*. <https://knjznicarske-novice.si/novica/1331/pokazi>

Univerzitetna knjižnica Maribor. (2021). *Samoevalvacijsko poročilo za študijsko leto 2019/2020*.

https://ukm.um.si/sites/default/files/u6/samoevalvacijsko_porocilo_ukm_2019-2020_potrjeno_koku_s_povezavami.pdf

Univerzitetna knjižnica Nove univerze. (2022). *Samoevalvacijsko poročilo Univerzitetne knjižnice Nove univerze za leto 2020*. <https://www.nova-uni.si/wp-content/uploads/2022/07/Samoevalvacijsko-porocilo-UKNU-2020.pdf>

Vovk, D. in Kurnik Zupančič, S. (24. 9. 2021). *NUK in UKM v času epidemije covid-19*. [Video]. Posvetovanje sekcij Zveze bibliotekarskih društev Slovenije Uporabnik v kontekstu sprememb.YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=5O_Ag2mpLmo

World Health Organization. (b. d.). *Coronavirus disease (COVID-19)*.

https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

World Health Organization. (11. 3. 2020). *WHO director-general's opening remarks at the media briefing on COVID-19*. <https://www.who.int/director->

general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020

7 PRILOGA

7.1 PRILOGA 1: VPRAŠALNIK

Spoštovani uporabniki Univerzitetne knjižnice Nove univerze!

Sem Valerija Stopar, bibliotekarka v Univerzitetni knjižnici Nove univerze (v nadaljevanju UKNU). V okviru pisne naloge za bibliotekarski izpit vas vljudno prosim, da odgovorite na naslednja vprašanja. Namen pisne naloge je raziskati uspešnost prilagoditev knjižničnih storitev v času zaprtja in omejenega delovanja UKNU zaradi ukrepov za zaježitev širjenja covid-19. V okviru tega me zanima predvsem zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami, ki so bile prilagojene glede na nastalo situacijo. Obdobje raziskovanja je omejeno med 16. 3. 2020, ko se je zaprlo javno življenje v državi, in 31. 12. 2021, zato se vsa vprašanja navezujejo na knjižnične storitve med epidemijo covid-19. Reševanje vam bo vzelo približno 10 minut. Za vaše odgovore se vam že vnaprej zahvaljujem.

1. Katere knjižnične storitve UKNU ste uporabljali v obdobju epidemije?

Možnih je več odgovorov

- izposoja/vračilo tiskanega gradiva
- rezervacija gradiva (osebno/po telefonu/e-pošti/COBISSU)
- podaljšanje roka izposojenega gradiva
- medknjižnična izposoja
- uporaba oddaljenih elektronskih virov
- posvetovanje z bibliotekarko glede informacij o knjižničnem gradivu
- uporaba čitalniških prostorov
- uporaba računalniške opreme v čitalnici
- posvetovanje z bibliotekarko glede oblikovanja zaključnih del in navajanja literature
- udeležba na delavnici za oblikovanje zaključnih del
- tehnični pregled zaključnega dela
- pregled zaključnega dela s programom Detektor podobnih vsebin (za ujemanje podobnosti besedil)
- nakup študijskega gradiva
- vodenje bibliografije in svetovanje

- ocena habilitacij
- vnos objav v COBISS
- brezplačen e-dostop do Komentarja Ustave RS 2019
- drugo (npr. priprava poročil in drugih dokumentov, priprava prijav na razpise za sofinanciranje izdaj, promocijski dogodki)
- knjižničnih storitev UKNU med epidemijo nisem uporabljal/a

2. Kako pogosto ste uporabljali knjižnične storitve UKNU med epidemijo?

- vsaj enkrat na teden
- večkrat na mesec
- enkrat mesečno
- nekajkrat letno
- knjižničnih storitev UKNU med epidemijo nisem uporabljal/a

3. Zakaj knjižničnih storitev UKNU med epidemijo niste uporabljali?

4. Med epidemijo sem knjižnične storitve UKNU uporabljal/a:

- manjkrat kot pred začetkom epidemije
- enako pogosto kot pred epidemijo
- večkrat kot pred epidemijo

5. Ste med epidemijo več uporabljali oddaljene elektronske vire kot sicer?

- da, med epidemijo sem uporabljal/a več elektronskih virov kot sicer
- elektronske vire sem med epidemijo uporabljal/a v enaki meri kot prej
- ne, med epidemijo sem elektronske vire uporabljal/a manj kot sicer

6. Prosimo, izrazite vaše zadovoljstvo z izvajanjem knjižničnih storitev UKNU med epidemijo od 1 do 5.

- 1 - sploh nisem zadovoljen**
- 2 - nisem zadovoljen**
- 3 - deloma zadovoljen, deloma nezadovoljen**
- 4 - sem zadovoljen**

5 - zelo sem zadovoljen

0 - ne morem oceniti

	1	2	3	4	5	0
izposoja/vračilo tiskanega gradiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rezervacija gradiva (osebno/po telefonu/e-pošti/COBISSU)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
podaljšanje roka izposojenega gradiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
uporaba oddaljenih elektronskih virov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
medknjižnična izposoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
posvetovanje z bibliotekarko glede informacij o knjižničnem gradivu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
posvetovanje z bibliotekarko glede oblikovanja zaključnih del in navajanja literature	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
uporaba čitalniških prostorov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
uporaba računalniške opreme v čitalnici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nakup študijskega gradiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
udeležba na delavnici za oblikovanje zaključnih del	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tehnični pregled zaključnega dela	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pregled zaključnega dela s programom Detektor podobnih vsebin (za ujemanje podobnosti besedil)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ocena habilitacij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vodenje bibliografije in svetovanje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vnos objav v COBISS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tehnično urejanje besedila za izdajo v okviru založbe NU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
brezplačen e-dostop do Komentarja Ustave RS 2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
drugo (npr. priprava poročil in drugih dokumentov, priprava prijav na razpise za sofinanciranje izdaj, promocijski dogodki)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kako močno so posamezni ukrepi v UKNU med covidom-19 vplivali na vaš študij oz. delo?

	sploh ni vplivalo	ni vplivalo	deloma je vplivalo, deloma ni vplivalo	je vplivalo	močno je vplivalo
popolno zaprtje knjižnice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

skrajšan delovni čas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onemogočen fizični dostop do knjižne zbirke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onemogočena klasična izposoja v prostoru knjižnice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
zaprtje čitalnice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
omejeno število uporabnikov v čitalnici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
onemogočena uporaba računalniške opreme v čitalnici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tridnevna karantena vrnjenega gradiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kako močno so posamezne prilagoditve knjižničnih storitev UKNU vplivale na vaš študij oz. delo?

	sploh ni vplivalo	ni vplivalo	deloma je vplivalo, deloma ni vplivalo	je vplivalo	močno je vplivalo
izposoja po predhodnih naročilih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pošiljanje izposojenega gradiva po pošti po predhodnem plačilu stroškov odpreme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
predaja gradiva na vhodu NU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
povečano komuniciranje na daljavo (e-pošta/telefon)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
izključitev zaračunavanja zamudnin in neprevzetega rezerviranega gradiva zaradi omejitev gibanja in okrnjenega delovnega časa knjižnice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
poravnava terjatev izključno z bančnim nakazilom (na daljavo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
brezplačen e-dostop do KURS 2019	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
delavnice za zaključna dela v spletnem okolju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Bi navedene prilagoditve knjižničnih storitev in ukrepe UKNU ocenili kot učinkovite za preprečitev širjenja virusa?

- da, zelo učinkovite
 deloma učinkovite
 ne, prilagoditve so se mi zdele neučinkovite

10. Po katerem mediju so do vas prišla obvestila o novostih/spremembah med epidemijo v UKNU?

Možnih je več odgovorov

- obvestila na spletnih straneh NU in članic
 objave na socialnih omrežjih
 po e-pošti
 po telefonu
 ustno (npr. od kolega, zaposlenega)

11. Prosimo, izrazite stopnjo strinjanja ali nestrinjanja pri naslednjih trditvah.

	sploh se ne strinjam	se ne strinjam	delno se strinjam, delno se ne strinjam	se strinjam	popolnoma se strinjam
Prilagoditve UKNU zaradi ukrepov za zaježitev epidemije so močno vplivale na mojo uporabo knjižničnih storitev.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kljub epidemiji in omejenega delovanja UKNU sem prišel/a do zelene knjižnične storitve.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omejenost dostopa do knjižničnih storitev UKNU je močno oteževala moj študij/delo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
UKNU je sprejela smiselne ukrepe za zaježitev epidemije in ustrezno prilagodila svoje storitve.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Naročeno gradivo za izposajo sem
- prejel/a pravočasno.
- Med epidemijo so se knjižnične
- storitve UKNU ustrezno izvajale
glede na situacijo in potrebe po
njih.

12. Katere od spodnjih prilagoditev UKNU bi želeli obdržati tudi v normalnem obdobju?

Možnih je več odgovorov

- izposoja po predhodnih naročilih
- pošiljanje izposojenega gradiva po pošti po predhodnem plačilu stroškov odpreme
- tridnevna karantena vrnjenega gradiva
- predaja gradiva na vhodu NU
- komuniciranje na daljavo (e-pošta/telefon)
- izključitev zaračunavanja zamudnin in neprevzetega rezerviranega gradiva zaradi omejitev gibanja in okrnjenega delovnega časa knjižnice
- poravnana terjatev z bančnim nakazilom (na daljavo)
- brezplačen e-dostop do Komentarija Ustave RS 2019
- delavnice za zaključna dela v spletnem okolju

13. Katero knjižnično storitev UKNU ste zaradi zaprtja oz. omejenega dostopa najbolj pogrešali?

- obisk knjižnice in izposoja v samem prostoru knjižnice
- ogled zbirke v prostem pristopu
- osebno vračilo gradiva
- uporaba računalniške opreme
- uporaba čitalniških prostorov
- dostop do podatkovnih baz, ki so na voljo na lokaciji knjižnice (npr. Springer)
- nakup študijskega gradiva v prostoru knjižnice
- posvet z bibliotekarko v živo
- delavnice za oblikovanje zaključnih del v živo
- med epidemijo nisem pogrešal/a nobene knjižnične storitve UKNU

14. V kolikšni meri se strinjate oz. ne strinjate z naslednjimi trditvami o delu osebja UKNU med epidemijo covid-19?

	sploh se ne strinjam	se ne strinjam	delno se ne strinjam	se strinjam	popolnoma se strinjam
Od zaposlenih v knjižnici sem prejel/a koristne in ustrezne informacije.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaposleni v knjižnici so mi vedno priskočili na pomoč.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Delo zaposlenih v knjižnici je bilo strokovno in profesionalno.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaposleni v knjižnici so bili vljudni in prijazni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaposleni v knjižnici so si vedno vzeli čas za moje vprašanje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zaposleni v knjižnici so ustrezno upoštevali priporočila in navodila za preprečitev širjenja epidemije.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Če gradiva, oddaljenih elektronskih virov ter drugih storitev UKNU ne bi več mogli uporabljati, v kakšni meri bi to vplivalo na vaš študij oziroma delo?

- ne bi imelo vpliva
- vplivalo bi v manjši meri
- močno bi vplivalo
- s študijem/delom ne bi mogel/a nadaljevati

16. Do knjižničnih storitev UKNU ste med epidemijo imeli dostop:

- študent/ka Evropske pravne fakultete (EVRO-PF)
- študent/ka Fakultete za državne in evropske študije (FDŠ)
- študent/ka Fakultete za slovenske in mednarodne študije (FSMŠ)
- član/ica Akademskega zbora NU (profesorji/ice, raziskovalci/ke)

- zaposlen/a na Novi univerzi ali na njenih članicah
- drugo (študenti drugih fakultet, zaposleni, upokojenci)

17. V katero starostno skupino spadate?

- do 20 let
- 21 - 30 let
- 31 - 40 let
- 41 - 50 let
- 51 - 60 let
- 61 let in več
- Ne želim odgovoriti

18. Spol:

- Moški
- Ženski
- Ne želim odgovoriti